

Administração de Recursos Partilhados

2024-2025

5. TECNOLOGIA (TECHNOLOGY)

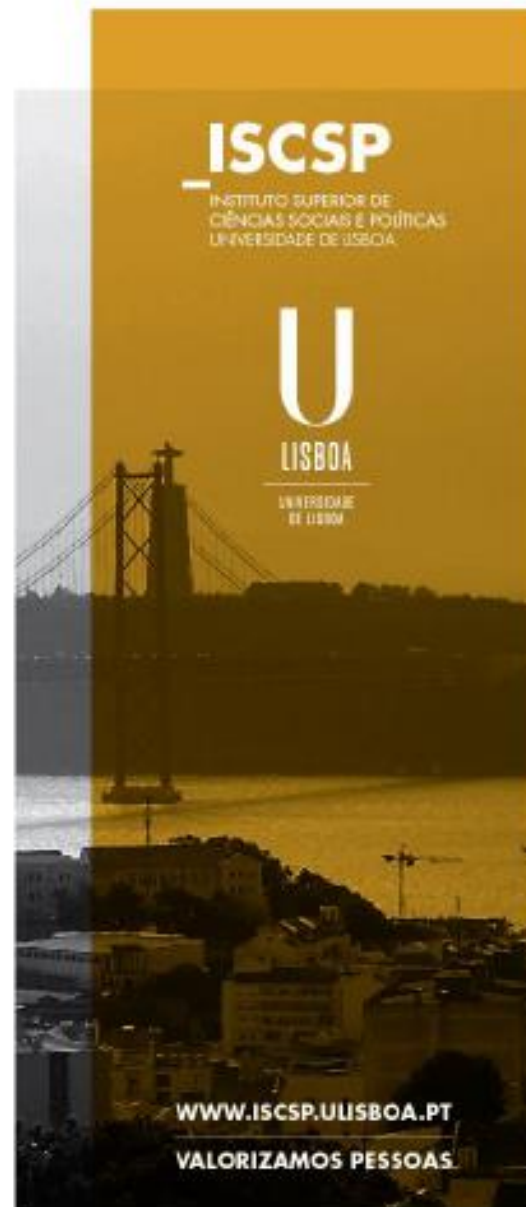
O papel das Tecnologias de Informação no
Modelo de Serviços Partilhados

João Rolo

jrolo@iscsp.ulisboa.pt

Sara Carrasqueiro

ssequeira@iscsp.ulisboa.pt



Objetivos de Aprendizagem

- *Entender*
 - *De que forma as TIC estão na base da Operação da maioria dos Serviços Partilhados*
 - *A diversidade de Tecnologias existente*
 - *Diferentes tipos de aplicações, orientadas a diferentes processos / áreas de atividade*
 - *Diferentes formas de implementar/gerir/contratar*

O que são TIC?

- Resulta da convergência de 2 indústrias
 - TI (Informática, Computadores e Componentes)
 - Telco (Redes, Serviços, Componentes e Multimédia)
- Isto porque actualmente
 - Voz
 - Multimédia (TV)
 - Dados de Computadores

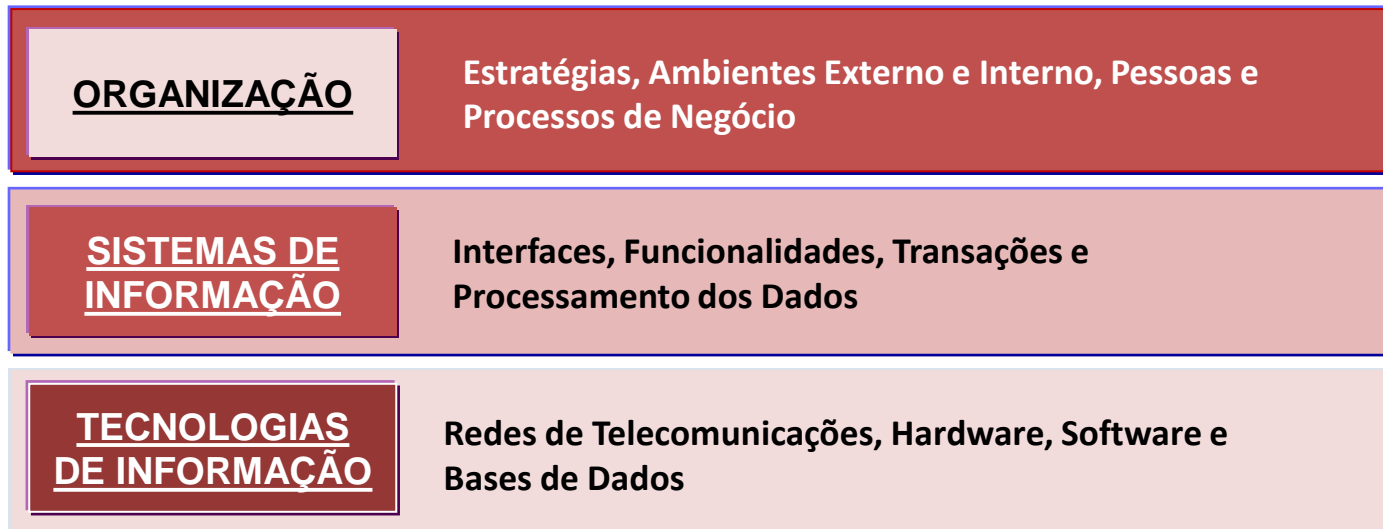
convergem NUMA SÓ REDE DE DADOS

O que são TIC?

- **Redes de Comunicação**, incluindo a infra-estrutura de rede (cablada ou *wireless*), seu suporte e protecção, processadores de rede e protocolos de comunicações;
- **Máquinas**, incluindo Computadores Servidores, Estações de Trabalho e Periféricos;
- **Sistemas Operativos** capazes de implementar funções de baixo nível como sendo a gestão da capacidade de processamento ou de memória;
- **Sistemas de Gestão de Bases de Dados** capazes de criar e manter bases de dados, agindo como interface entre aplicações e ficheiros físicos;
- **Pacotes Aplicacionais** de suporte ao desenvolvimento de Sistemas de Informação.

Sistemas de Informação

- Soluções organizacionais e de gestão baseados em tecnologia
- 2 perspectivas:
 - Organizacional
 - Tecnológica



Sistemas de Informação

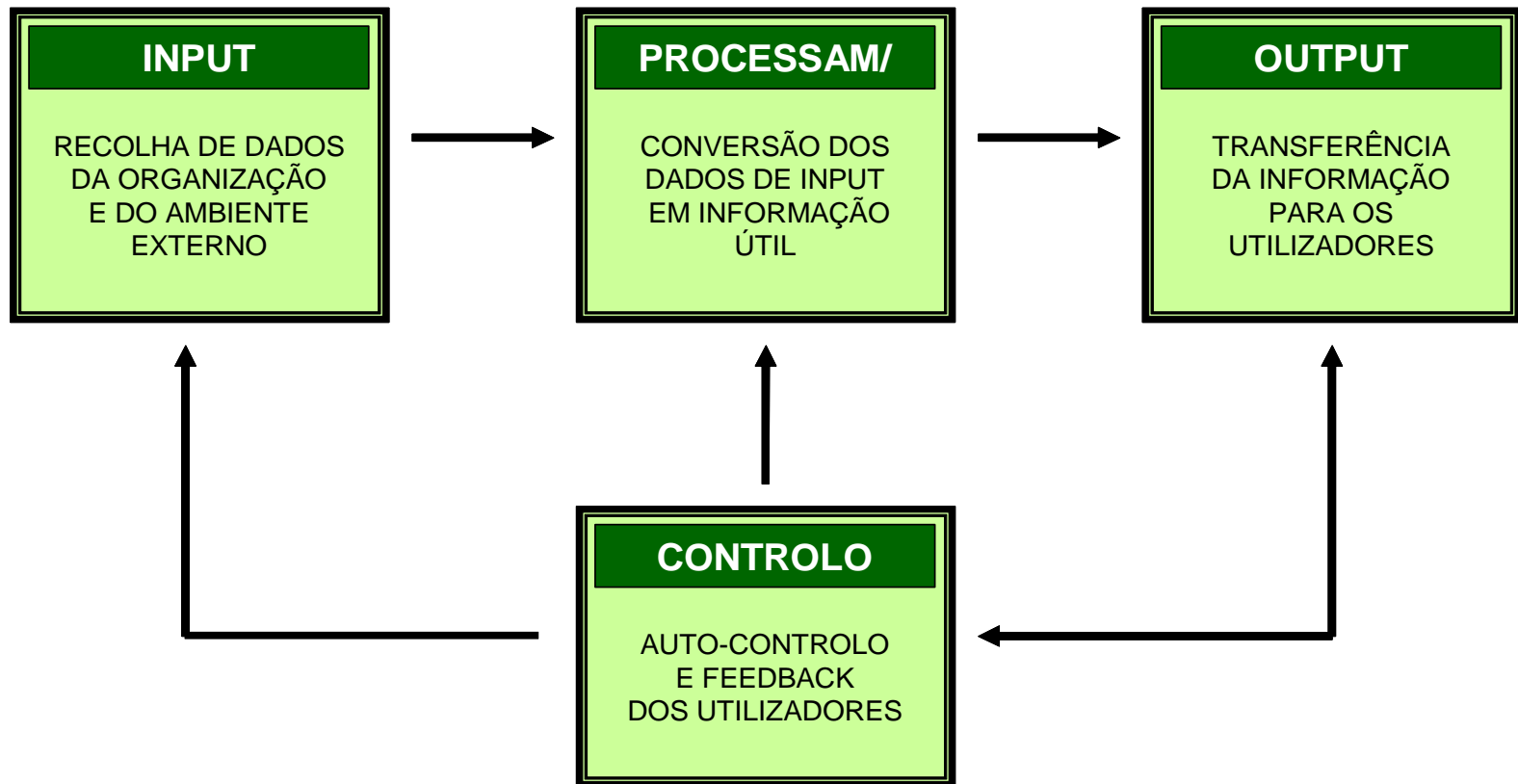
- Perspectiva Organizacional
 - A estratégia para os sistemas de informação deve estar alinhada com a estratégia da Organização
 - Os sistemas de informação mapeiam os diversos processos e elementos de negócio em modelos de dados e em requisitos de funcionalidades e integrações
 - Depois de implementados, os sistemas de informação são *drivers* de mudança e de obtenção dos objectivos estratégicos:
 - *automatização de tarefas e redução de custos operacionais;*
 - *disponibilização de informação útil e atempada para tomada de decisão*
 - *estabelecimento de canais de comunicação com clientes, parceiros ou fornecedores*

Sistemas de Informação

Sistemas de Informação como interface entre a Organização e as Tecnologias

- Baseados em pacotes aplicativos ou desenvolvidos à medida, os sistemas de informação utilizam as tecnologias de informação para responder a requisitos funcionais que resultam da análise organizacional.
- Compreendem as componentes de Entrada, Processamento e Saída, implementando regras e interagindo com os utilizadores ou com outros sistemas por forma a transformar os dados em informação útil.

Sistemas de Informação



Aplicações de Utilização Geral

1. Armazenamento de Dados

1. Arquivo de Dados
2. Sistemas de Gestão de Bases de Dados
3. Data Warehousing

2. Processamento de Dados

1. Agregação de Dados
2. Encriptação de Dados
3. Data Mining
4. Localização de dados
5. Personalização

Aplicações de Utilização Geral

3. Comunicação de Dados

1. E-Mail
2. Sistemas de Mensagens
3. Serviços de Contacto directos – Paging Services- (pagers, Telemóveis, PDA,...)
4. Telefones sem fios (Web Phones)

4. Input/Output Dados

1. ASP - Application Service Providers (Utilização de Aplicações num Prestador de Serviços Externo)
2. IVR - Interactive Voice Response
3. Voice Recognition – Voice Portals
4. Logging and Monitoring
5. Measurement – Quantificar e Medir
6. Reporting – Mapas

Aplicações de Utilização Geral

5. Soluções para Apoiar as Tomadas de Decisão (*Decision Support Solutions*)

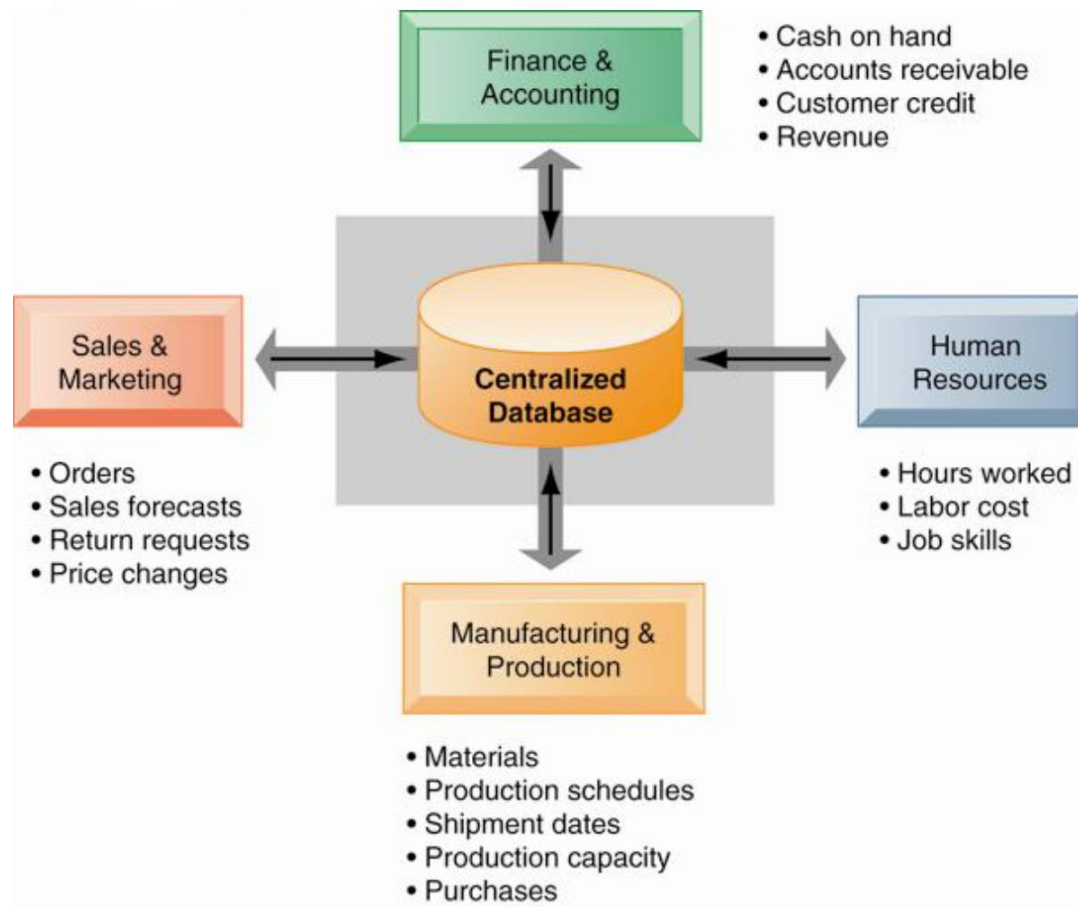
1. Árvores de Decisão
2. *Forecasting Software* (Previsão...)
3. SW Programação Linear
4. SW de Modelação e Simulação
5. SW Análise Estatística
6. Gráficos de Gantt e Pert

Aplicações para processos específicos

1. **Suporte às Actividades Administrativas – Workflow management – Autenticação de utilizadores**
2. **Knowledge Management – Gestão Documental - Gestão Conteúdos**
3. **Ferramentas para Desenvolvimento rápido de Soluções automáticas**
4. **CRM – Gestão de Contactos**
5. **ERP – Enterprise Resource Planning**
6. **Domains-Enterprise Suites**
7. **HR – Vencimentos**
8. **IM- Inventory Management - Gestão de inventários e Stocks – Planeamento de Requisitos de Material (MRP)**
9. **Financeira – Contabilidade Geral, Contab. Analítica, Tesouraria, Imobilizado**
10. **Sales & Marketing**
11. **Formação (eLearning)**

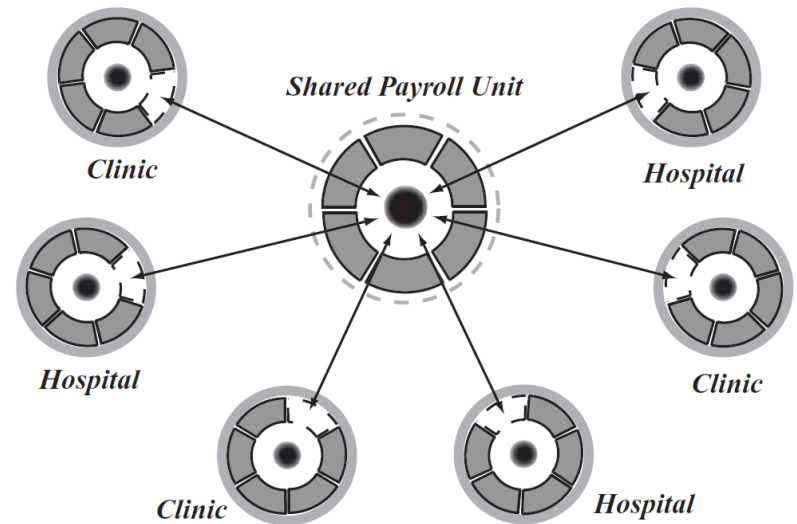
Aplicações para processos específicos

- ERP



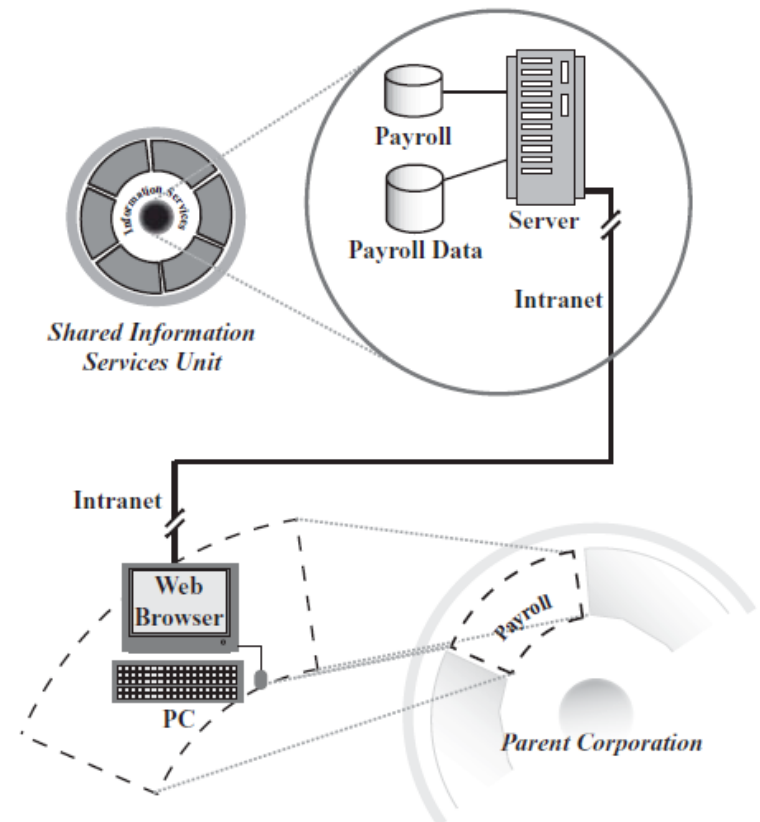
TIC no âmbito SP

- Quando uma função descentralizada passa a ser fornecida em modelo de Serviços Partilhados, a USP passa a centralizar
 - Pessoas
 - Processos
 - Tecnologias
 - INFORMAÇÃO



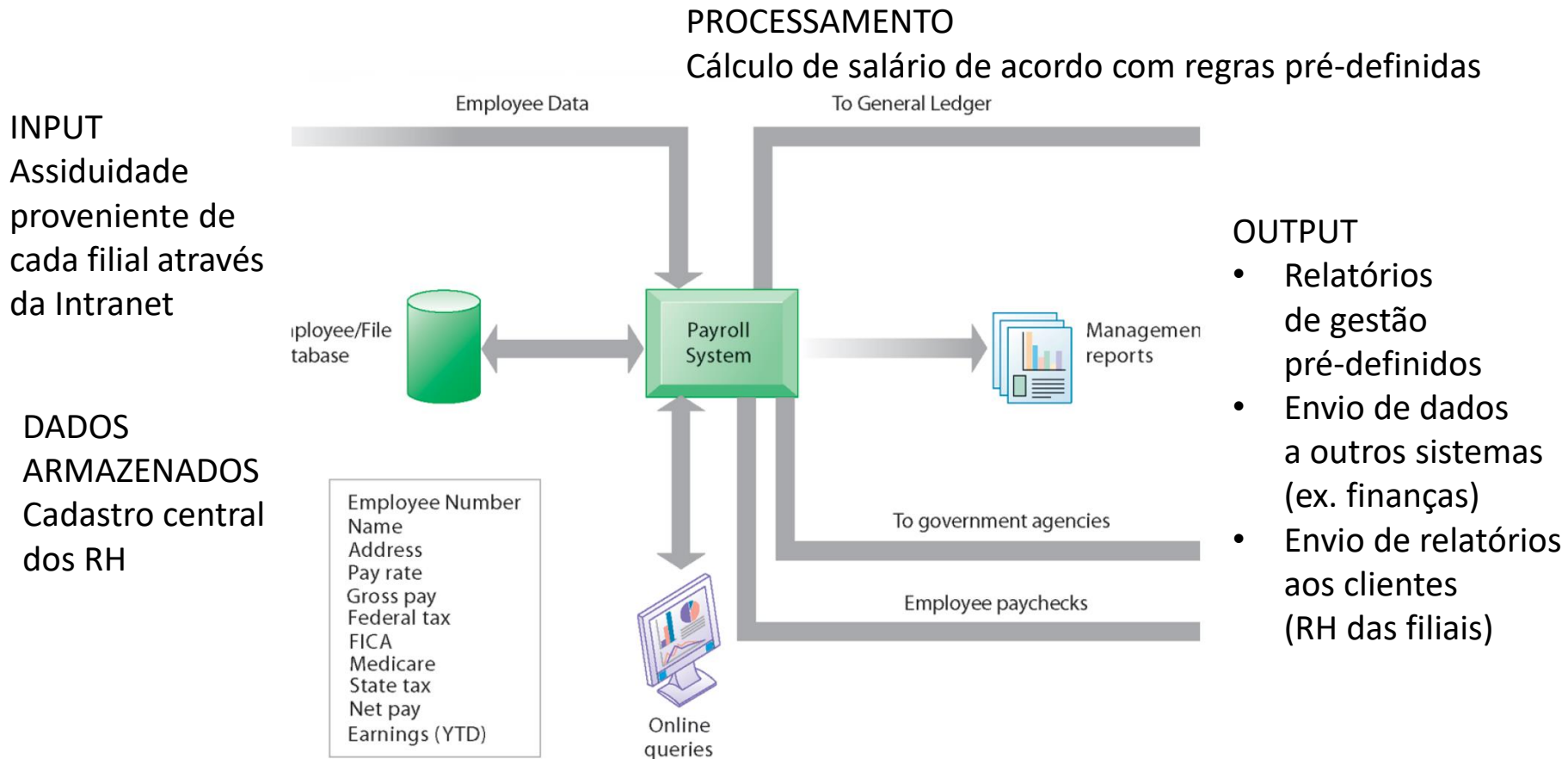
TIC no âmbito SP

- A infra-estrutura TIC é centralizada num Data Center de maior qualidade
 - Capacidade de processamento
 - Tamanho de storage
 - Redundância e Segurança
- As aplicações são consolidadas numa única para todas as filiais, implementando a unificação de processos
- Os dados são migrados para a BD central, melhorando a informação
- São desenvolvidos canais de acesso a informação através da Intranet
- Os RH TIC são deslocados para a USP



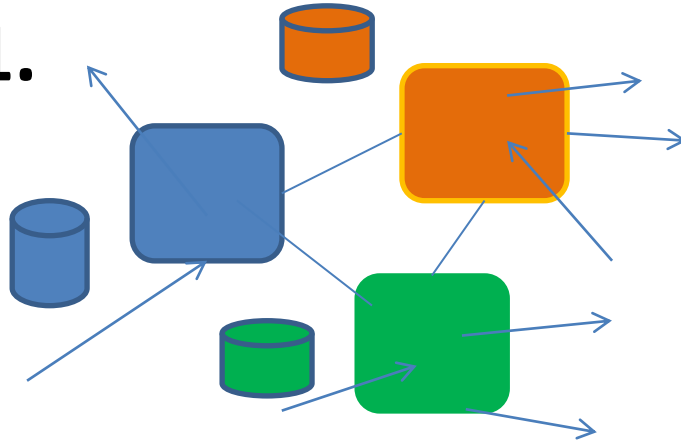
TIC no âmbito SP

- *Exemplo: aplicação central*



TIC no âmbito SP

1.



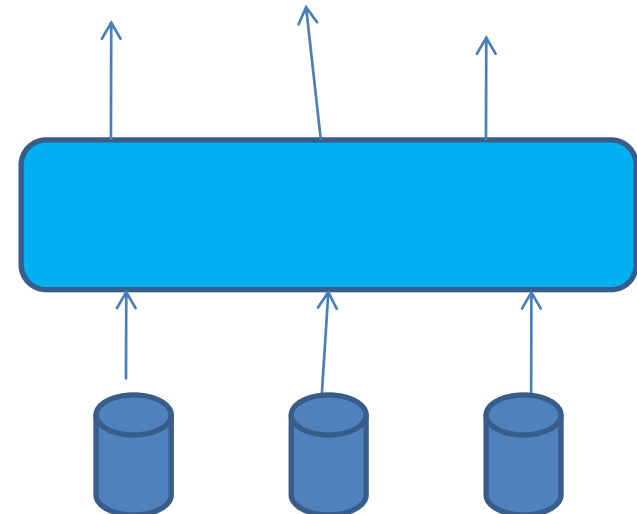
Criar integrações sistemas

Criar linhas de comunicações entre sistemas

Operar com vários sistemas



2.



Comprar / desenvolver

Importar dados

Operar com 1 único sistema

TIC no âmbito SP

Projecto de Transição

Equipa de Transição

Responsáveis e Profissionais de

- **Processo Gestão de Recursos Humanos**
- **Processo Gestão de TIC's**
- **Consultores**

Gestão de Projecto

Gestão

Processos

Tecnologia

TIC no âmbito SP

Uma das opções da criação de Serviços Partilhados é criar unidades de serviços de informação partilhada quando o ambiente empresarial opta por fazer **Aquisições, Fusões ou Parcerias Estratégicas** .

(unidades de serviços partilhados sobre o processo de gestão de sistemas e tecnologias de informação)

O aspecto crítico está em integrar tecnologias distintas para preservar os dados legados (*data legacy*)

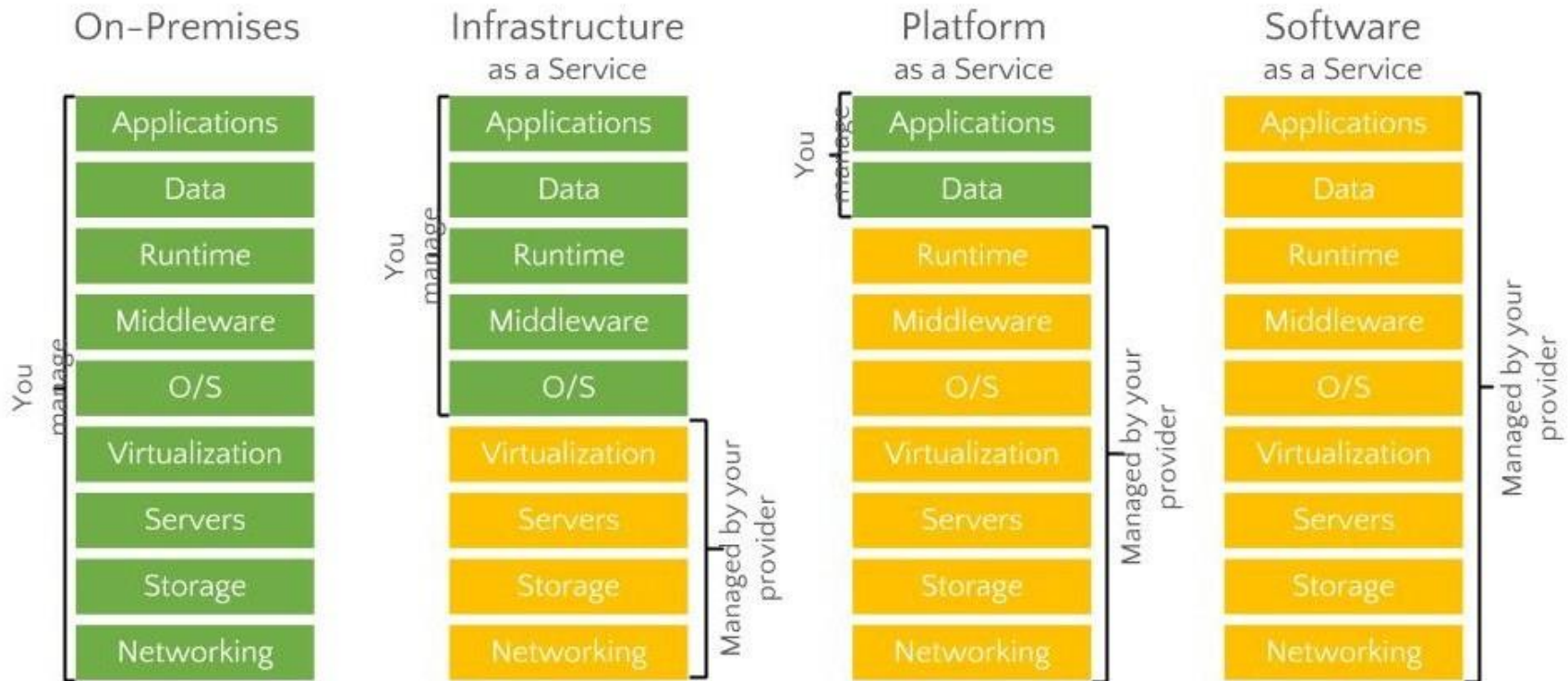
TIC no âmbito SP

Opções de utilização de Infra-estruturas Tecnológica Para a nova unidade de serviços partilhados

- 1. Usar as infra-estruturas tecnológicas da Casa Mãe**
- 2. Fazer Outsourcing num prestador externo destes serviços**
- 3. Desenvolver na unidade de serviços partilhados uma nova infra-estrutura tecnológica (em contextos de grandes dimensões...)**

TIC no âmbito SP

Modelos de Outsourcing



TIC no âmbito SP

Aspectos críticos na vertente das TIC

na implementação de uma unidade de serviços partilhados

1. **As tecnologias de Informação são sempre críticas na mudança para serviços partilhados** - fazer mais com menos recursos humanos só através de optimização de processos e automatismos
2. **As TIC aplicáveis a uma unidade de serviços partilhados caem em 3 categorias – Infra-estruturas Tecnológicas ; Soluções de Utilização Geral; Soluções Específicas dos Processos**
3. **Criar um novo espaço** com novas tecnologias dirigidas para a nova unidade de serviços partilhados pode ganhar muito tempo na implementação
4. **As TIC não são a panaceia para resolver tudo**
5. **As TIC têm tempo de vida finito** ... hoje são novas amanhã são “legacy”
6. **A dependência** da implementação dos serviços partilhados das TIC é muito elevada. **A escolha da solução final pode ser catastrófica.**

Conclusão

- A normalização de processos e a centralização de recursos na USP é a essência do Modelo SP
- Hoje em as TIC suportam os processos operacionais, pelo que não é possível implementar processos centrais sem TIC adequadas
- A informação é um dos recursos mais valiosos de uma empresa, pelo que o dados das várias filiais têm que ser migrados; A centralização permite o enriquecimento da informação e o seu tratamento seguro e inteligente
- É necessário ter boas redes de comunicação para que o acesso à informação de/pelas filiais seja eficiente
- Num modelo SP as TIC assumem um papel crítico, pelo que frequentemente se desenvolve na USP a capacidade de Serviços TIC
- Caso contrário, a escolha de um parceiro TIC é crítica

WWW.ISCSP.ULISBOA.PT