

8/28/2017

Embarcar na Tecnologia

Agora é que é: uma parte do seu negócio tornou-se de tal forma relevante que a gestão não pode continuar a ser feita com papel e com algumas ferramentas informáticas ad-hoc, como as famigeradas folhas de cálculo. Tem de implementar uma nova solução? Vai recorrer em força às tecnologias de informação? Então, este artigo é para si.

Por experiências passadas ou por conversas com quem já as teve, pode cruzar o seu espírito com aquela história dos dois momentos mais felizes de quem tem o fascínio pelo mar: o momento em que compra o barco... e o momento em que o vende. Na realidade, as soluções tecnológicas fomentam sempre justificadas expectativas, mas, se não forem bem conduzidas, derivam invariavelmente em processos penosos e frustrantes.

O princípio é simples: as tecnologias de informação baseiam-se em computadores que correm programas. Do lado dos computadores, tal como dos barcos propriamente ditos, tudo está hoje muito facilitado: os fabricantes oferecem excelentes máquinas, com várias tipologias e configurações, adequadas a cada fim em vista. Com os serviços cloud, nem sequer é necessário investir na compra de equipamentos.

Já em relação aos programas, há que começar por dizer que se tratam de longas sequências de instruções, que não são mais do que pequenas frases de estrutura e vocabulário muito simples, ao nível de uma criança de dois anos. O verdadeiro desafio consiste no engenho de encadear essas instruções de forma a traduzirem os diversos processos do negócio. É essa a “magia” que os programadores fazem, com a mística de criarem “seres” que interagem connosco, humanos, por vezes quase de igual para igual (na melhor das hipóteses). Mas a palavra chave, e que pode ter passado um pouco despercebida, é que essas sequências de instruções são longas, muito longas mesmo. Para informatizar um conjunto de processos de negócio de complexidade média, podemos estar a falar de algo na ordem das cem mil instruções. Ou seja, da dimensão de um romance gigantesco, como a Guerra e Paz. Considerando que um programador produz, em média, cerca de 50 instruções por dia, devidamente testadas e prontas a funcionar, temos algo na ordem dos milhares de dias de trabalho.

Muitas vezes, o primeiro impulso é o de dizer: “o meu caso é único, tenho de criar uma solução à minha medida”. Passa-se tipicamente à elaboração de um caderno de encargos com as suas necessidades e consulta-se o mercado. Várias empresas estudam a solução e inferem o respetivo esforço de implementação, preço e prazo de entrega. Segue-se um

processo negocial competitivo onde, não raras vezes, se retiram as margens de segurança que os técnicos aconselharam e se introduz até algum otimismo adicional. Mesmo sem se ter apercebido, e se calhar até orgulhoso do desconto de 10% ou 15% conseguido, estamos já perante um projeto problemático.

A partir daqui tudo corre por sua conta e risco: especificar e validar as funcionalidades, garantir as obrigações regulatórias e assegurar a manutenção corretiva e evolutiva da solução. E cuidado: dos objetivos descritos no caderno de encargos à concretização das funcionalidades vai uma grande distância, com muitos e muitos detalhes, cada um com todos os seus diabos. Também não é difícil imaginar o esforço que envolve criar e manter uma “história” do tamanho da Guerra e Paz, mesmo quando se seguem as melhores práticas técnicas e de gestão (que não são nada baratas...).

Daqui resulta o interesse em equacionar uma outra abordagem: adotar um produto criado por terceiros, o chamado “package”. Tratando-se de uma solução vertical para as operações no seu mercado específico, não espere encontrar algo tão banalizado como os packages de gestão transversal (clientes, compras, finanças, pessoal, logística, contabilidade, etc.); é que a dimensão do seu mercado, que lhes advém do facto de serem aplicáveis a qualquer setor económico, coloca-os normalmente num campeonato à parte.

Mas pode encontrar boas respostas para os seus objetivos, partilhando os custos de desenvolvimento, manutenção e evolução com a base de clientes do package, com tempos e riscos de implementação muito controlados e garantindo os níveis de profissionalismo que o seu negócio naturalmente exige. Dado que o package é propriedade de terceiros, há que considerar critérios de capacidade e credibilidade, além dos técnico-funcionais.

Para alargar o campo de aplicação dos seus produtos, os fabricantes oferecem a possibilidade de customizar os packages. Seguindo a imagem dos barcos, pode escolher-se entre vários tipos de motor e várias configurações de cabine. Com a vantagem de, no software, poder mudar de motor ou de cabine com um simples clique, e até sem pagar mais por isso.

Tenha a abertura de espírito necessária para adaptar o produto às suas regras de negócio e as suas regras de negócio ao produto, sem com isso prescindir do que é realmente fundamental. Mas siga o bom senso e a experiência do fabricante: comprar um barco a motor, para depois lhe adaptar uns mastros para andar à vela, tem todo o aspeto de acabar de forma catastrófica.

O seu package poderá ter tipicamente o equivalente a 100 parâmetros simples, do tipo sim-não, através dos quais pode configurar o produto para ir de encontro às suas

necessidades. À partida, a probabilidade da sua configuração ser igual à de outro cliente do mesmo package é equivalente a jogar 4 vezes no Euromilhões e sair-lhe sempre o primeiro prémio! É isto que lhe permite continuar convicto de que o seu caso é único. É que é mesmo, e não pode deixar de ser!

PS: Estando comprador de uma solução de base tecnológica, lembre-se que existem empresas em Portugal que criam produtos e prestam serviços ao nível do que de melhor se faz no mundo. E com algo que só elas conseguem fazer: criar a possibilidade dos nossos filhos exercerem a sua atividade profissional por cá.

por Manuel Relvas

Por:

Fonte: