

O IMPACTO E O NOVO PAPEL DA TECNOLOGIA DIANTE DA CRISE

As empresas estão passando por um novo cenário, dentro do qual a área de tecnologia tem sido uma das mais impactadas. Ao mesmo tempo, a área é um agente de transformação, com efeitos diretos para o negócio e com transformações colaterais advindas de mudanças bruscas, e necessárias, na agenda dos executivos de TI na busca pelo sustento das operações das empresas. Isso acontece tanto nos pilares centrais para os negócios quanto nas tarefas operacionais que permitem a continuidade das funções das organizações, sem maiores impactos nas condições de trabalho dos seus funcionários em um contexto de trabalho remoto e lockdown.

As decisões e soluções precisam ser ágeis, equilibradas e cirúrgicas. É preciso colocar, no planejamento, pilares fundamentais para qualquer organização, como pessoas, sistemas, infraestrutura, segurança e produtos. Tomar decisões erradas pode causar enormes prejuízos para uma organização, enquanto as decisões acertadas podem ajudar a minimizar os impactos gerados por uma crise de escala global. As decisões acertadas podem, inclusive, acelerar processos de inovação e transformação digital, cujas aprovações, processos de testes, pilotos e validações de segurança levariam mais tempo para serem executados durante um cronograma normal, com todas as pessoas dentro das instalações físicas de uma organização.

Na análise realizada pela FLOW Executive Finders, levantamos os pontos abaixo para ajudar o mercado a entender e traçar suas estratégias para enfrentar o covid-19.



Como as empresas se prepararam para a crise

As empresas se preocuparam em desenvolver planos de contenção de contingência para diversos cenários de crise, sejam estes provocados por causas naturais, políticas, econômicas ou de outras naturezas. Estes planos podem ser escalados, modificados e executados de acordo com a necessidade.

Muitas empresas de grande porte contam com a sua própria estrutura de profissionais para atividades de desenvolvimento, segurança da informação, suporte técnico, qualidade, administração de redes e plataformas, cloud e banco de dados, muitos dos quais já trabalham em formatos de home office, trabalho remoto e/ou modelos híbridos.

Assim, em um cenário de lockdown, é possível para as empresas escalar e modificar as responsabilidades e atividades dos membros desses times, em configurações diversas (squads e tribos, organograma hierarquizado, dentre outros), provendo equipamentos adequados quando necessário.



Trabalho Remoto – Transição do in-office para o home-office

A organização dos tombamentos de home office por ondas (seja por áreas, seja por grupos) foi mais rápida e efetiva. Empresas nas quais a área de TI já havia mapeado essa possibilidade junto à área de risco tiveram muito mais facilidade e agilidade.

Priorização da segurança, bem-estar e integridade física dos funcionários, fornecendo o máximo possível de equipamentos necessários para o correto desempenho das atividades em um contexto remoto; Priorização da realização de testes de segurança, qualidade e construção de rituais de “engenharia social”, para garantir que os processos tenham um fluxo adequado e que potenciais vulnerabilidades sejam mapeadas e reduzidas. Isso garante maior segurança e governança das informações (internas e externas) nas organizações.



O impacto de demanda em infraestrutura e acessos

Houve uma alavancagem de eficiência operacional por meio da construção e/ou manutenção de condições de infraestrutura para trabalho via home office. Por exemplo com acessos, latência, VPNs, links dedicados, rede etc.

Áreas de atendimento físico/presencial tiveram uma queda radical, enquanto canais digitais e/ou remotos tiveram picos substanciais nas suas operações. Para mitigar o impacto dessas bruscas mudanças no modelo de atendimento aos clientes, as empresas adotaram uma estratégia ágil de transformação, definindo times, fluxos de informação e processos voltados ao mapeamento, redefinição e automatização de processos e estruturas de atendimento remoto, call centers, canais de autoatendimento, dentre outros, na busca de ganho de sinergias e proteção de caixa.

Empresas que contam com plataformas de e-commerce e/ou outros canais de vendas digitais também tiveram uma relevante alta na demanda dos consumidores, gerando impactos no tráfego, volume de transações e backlog das operações. Empresas com estruturas internalizadas conseguiram acelerar e readequar seus processos para sustentar esses picos. Porém algumas empresas com estruturas de TI mais frágeis tiveram diversos problemas que, em alguns casos, levaram ao fechamento das operações online.



Produtividade e agendas

Houve um aumento de produtividade (em todas as áreas de TI) em decorrência do home office, sendo necessário também aumentar o volume e a periodicidade de testes de segurança e qualidade.

A agenda estruturante sofreu uma mudança brusca do médio prazo para uma agenda operacional de curtíssimo prazo, sem a possibilidade imediata (na grande maioria dos casos) de liderar ambas agendas de forma simultânea.

Com isso, para muitos dos times de tecnologia houve um aumento necessário na carga de trabalho, tanto em termos de carga horária quanto de entregas requeridas/projetos.



CONCLUSÃO

Os profissionais adotaram uma mentalidade de sobrevivência organizacional, passando a atuar de forma mais horizontalizada (multifuncional), aumentando o vínculo com as organizações e suas respectivas lideranças. Isso está gerando um senso de propósito comum e senso de urgência elevado.

Em muitos casos, a área de tecnologia assumiu um papel fundamental para as organizações, deixando de ser uma ferramenta e passando a ser uma necessidade para o sustento das operações e para a sobrevivência da organização. Essa virada de chave fez com que projetos de transformação e digitalização, que não seriam vistos como prioridades pelos tomadores de decisão, tenham sido colocados no topo da agenda estratégica em diversas organizações.

Algumas empresas já estavam preparadas, do ponto de vista de tecnologia e contingência, para viver um momento de crise e urgência como o atual. Um forte senso de urgência por parte de todos para fazer a mudança acontecer (e de forma rápida).