

Nuvem pede gerenciamento da experiência do usuário. Sua empresa está preparada?

Dario Bestetti

Há alguns anos a onda de investimentos em monitoramento/gerenciamento de TI e experiência do usuário já era uma tendência, e foi prevista por alguns especialistas. O que não se imaginava era o tamanho desta onda aqui na América Latina.

A importância destes investimentos foi revelada recentemente em pesquisa elaborada pelo Gartner, e mostra que na América Latina o gerenciamento de TI lidera a lista de preocupações dos gestores. Não por acaso, na sequência vem o cloud computing, para atender a crescente demanda por serviços de TI oferecidos na nuvem ou internamente.

No mundo interconectado da internet e de nossa intensa dependência da rede para quase tudo que fazemos hoje em dia, saber se os serviços oferecidos pela TI de sua empresa estão operacionais e com o tempo de resposta adequado pode significar o sucesso de sua empresa ou o total fracasso dela.

Por exemplo: uma loja on-line indisponível ou lenta significa que você VAI perder um cliente, e ele está apenas alguns cliques do seu concorrente. Sim, a internet é impiedosa com os lentos. O mesmo raciocínio se aplica aos seus usuários, se os serviços de TI estão indisponíveis ou lentos, pode ter certeza que sua cabeça vai estar em evidência na próxima reunião de diretoria.

Os clientes de serviços on-line (internos ou externos) estão cada vez menos suscetíveis as tradicionais desculpas tecnicistas das áreas de TI. Coisas como: "o BD estava em manutenção, a internet caiu, o switch de rede queimou", já não servem mais como desculpas pela indisponibilidade de seus serviços de TI.

Evidentemente este tipo de problema vai continuar a existir sempre, mas é fundamental antecipar-se aos problemas. Como? Com uma boa estratégia de contingenciamento e uma eficiente monitoração de seus serviços online a partir do ponto de vista do usuário.

Neste contexto, o CEM - Customer Experience Management (Gerenciamento da Experiência do Usuário) -, mostra que simular a experiência real do usuário é fundamental para mostrar como seus clientes percebem a qualidade dos serviços de TI.

Por exemplo, numa loja on-line o CEM se utiliza de robôs que simulam de forma real como seus clientes interagem com cada etapa do processo de compra. Neste processo é monitorada não só a disponibilidade de cada etapa do processo de compra, como também o tempo de resposta de cada uma das etapas. Desde o momento em que o cliente acessa a página principal da loja até o momento em que ele conclui a compra.

Na simulação é fundamental que o robô seja executado a partir de um ponto externo à rede da empresa, como se ele fosse realmente um cliente, pois de nada adianta ter um tempo de resposta ótimo na sua loja, mensurado a partir de ponto interno da sua rede, já que seus clientes estão do "lado de fora"... Este talvez seja o principal erro da monitoração do CEM pelas áreas de TI, elas costumam ver os clientes do ponto de vista de quem está do "lado de dentro".

A monitoração executada por estes robôs gera indicadores reais da disponibilidade e do tempo de resposta (D&TR) de sua loja. Alarmes sobre algum problema de D&RT em sua loja podem ser enviados de forma automática para o gestor da loja e para as áreas suporte de TI, evitando longos períodos de indisponibilidade, pois nada é pior do que saber que sua loja on-line está fora do ar por reclamações de clientes, isso quando o cliente se dá ao luxo de reclamar, pois na maioria das vezes ele simplesmente vai comprar no seu concorrente com apenas um clique do mouse.

Os mesmos indicadores também ajudam a provar que os serviços de TI estão funcionando a contento, evitando assim a velha máxima de que "o sistema estava fora do ar e por isso as metas não puderam ser cumpridas". Ou será que você nunca ouviu este tipo de comentário

(ou acusação...) em uma reunião gerencial e você não possuía relatórios confiáveis para provar que isso não era verdade?

E então, quanto tempo demora para fazer uma compra em seu site neste exato momento?

Fonte: CIO online, 9 maio 2011. [Portal]. Disponível: <<http://cio.uol.com.br>>. Acesso em: 10 maio 2011.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais