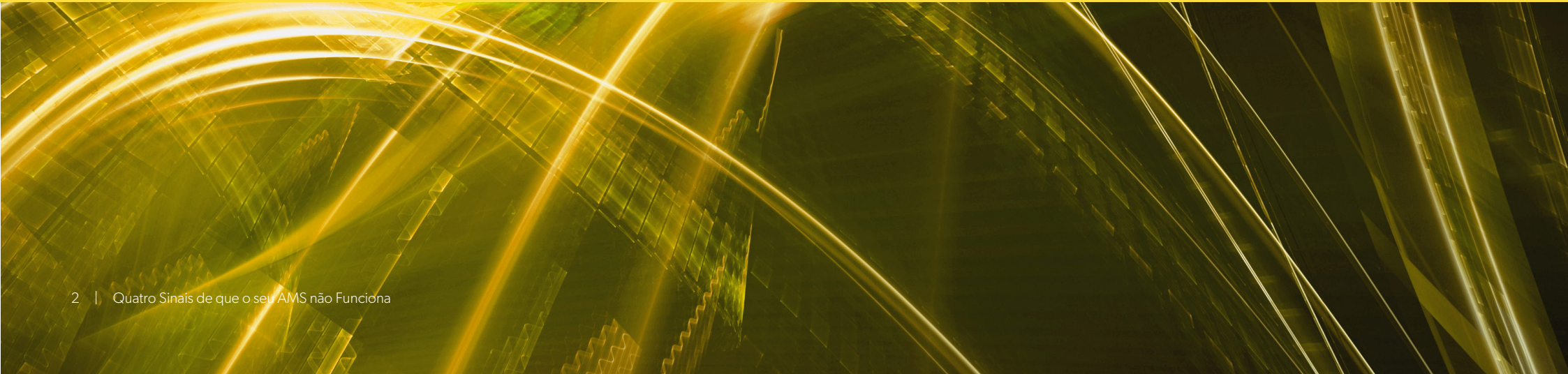
Quatro Sinais de que o seu AMS não Funciona

E Como Retomar Seus Projetos Chave

Rimini Street®

A Rimini Street vem acompanhando como o o desempenho dos integradores de sistemas e dos provedores de Serviços de AMS tradicionais vem mudando. A notícia é que não é para melhor. Estamos vendo cada vez mais situações de níveis de serviço abaixo do esperado e estamos literalmente vivenciando esse cenário ao lado de nossos clientes.

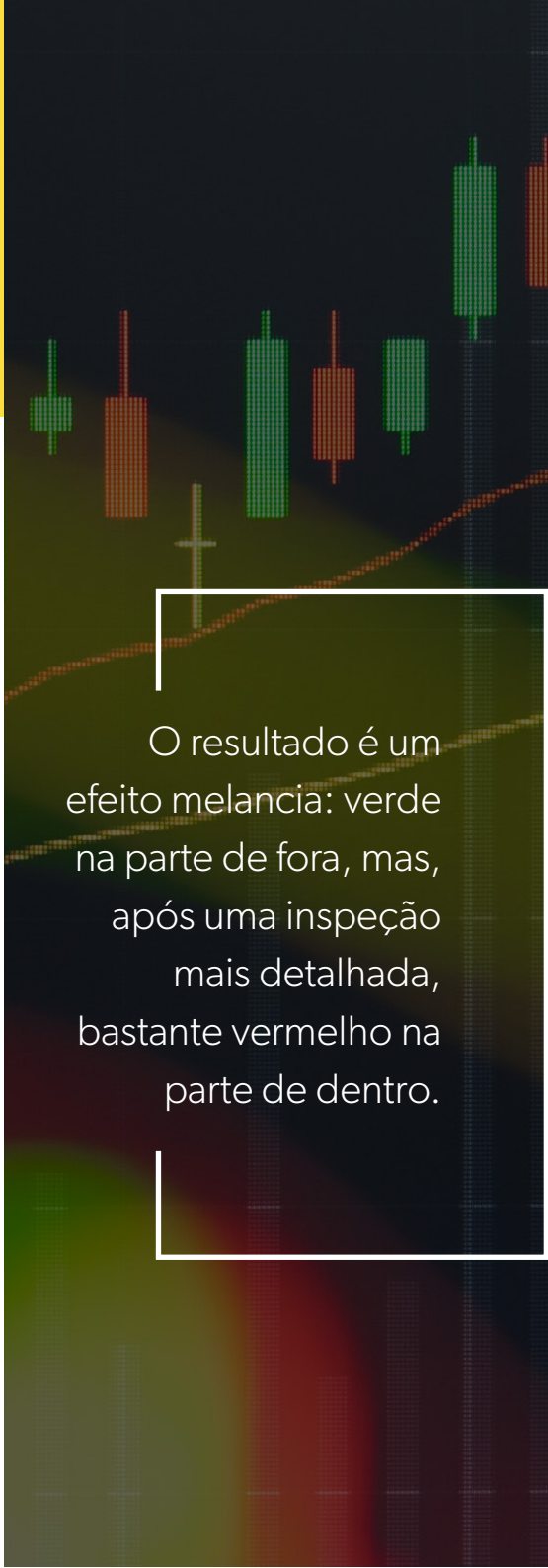


O efeito melancia

Cada vez mais, a Rimini Street é solicitada a auxiliar quando já há um ou mais provedores de serviços de AMS em atuação. Nós corrigimos erros em codigos que foram atualizados por motivo de um upgrade ou projeto estratégico e corrigimos uma grande variedade de outros problemas de software. Essa é uma posição desconfortável para os clientes, que pagam uma boa quantia de dinheiro por um desempenho abaixo do esperado do serviço de AMS.

O guia de princípios básicos do ITIL 4 descreve esse tipo de situação como o "efeito do SLA de melancia", indicando uma incompatibilidade entre a percepção do provedor de AMS sobre seu próprio desempenho de serviço e a percepção do cliente sobre esse desempenho.[1] O provedor de AMS acha que tudo está bem — um ícone verde em um painel de serviço. A realidade do cliente é um ícone vermelho em um painel de resultados: nada está bem quando os marcos do projeto são perdidos e o escopo se arrasta. O resultado é um efeito melancia: verde na parte de fora, mas, após uma inspeção mais detalhada, bastante vermelho na parte de dentro.

Com tantos processos incorretos e customizações mal desenvolvidas chegando até nós, começamos a nos perguntar por que isso estava acontecendo. Então, analisamos os históricos das filas de tickets dos serviços de AMS de clientes da Rimini Street que eventualmente se tornaram nossos clientes neste escopo. Os resultados foram reveladores.



O resultado é um efeito melancia: verde na parte de fora, mas, após uma inspeção mais detalhada, bastante vermelho na parte de dentro.

Benchmarking sobre as armadilhas dos modelos tradicionais de AMS: o que descobrimos

Os engenheiros da Rimini Street analisaram dezenas de milhares de filas de tickets de AMS de nossos clientes, resgatando o máximo possível de histórico, até três anos antes, em alguns casos. A análise revelou quatro cenários nos quais o desempenho do AMS não era o que parecia. Veja o que descobrimos:

- O provedor anterior de AMS não conseguia dar conta do volume de tickets, por isso os milestones dos projetos não eram atingidos.
- O provedor de AMS anterior não tinha as habilidades suficientes requeridas, ou nenhuma habilidade, de resolução proativa de problemas e de manutenção preventiva.
- O provedor de AMS anterior tinha uma entrega de serviços altamente irregular.
- O tempo do pessoal de TI de AMS estava altamente voltado à administração de usuários.

Algum destes quatro cenários se parece como o do seu AMS?

1 Fora do ritmo — milestones do projeto não atingidos

Com seu provedor de AMS anterior, um cliente atual de AMS para SAP da Rimini Street teve uma redução das cargas e atualizações nos projetos de ERP, mas as filas de cases na verdade aumentaram.[2] A Rimini Street analisou aproximadamente 4.900 tickets entre janeiro de 2018 e outubro de 2020. Descobrimos que cerca de 50% dos cases abertos eram problemas simples e comuns e solicitações de serviços para os módulos ADAP, HR and Payroll e SAP Materials Management. Mas o provedor de AMS anterior simplesmente não conseguiu dar conta da tarefa, e os backlogs continuaram a crescer. Os tickets ficaram perdidos no caos. A Figura 1 detalha as categorias principais das solicitações de serviço durante esse período.

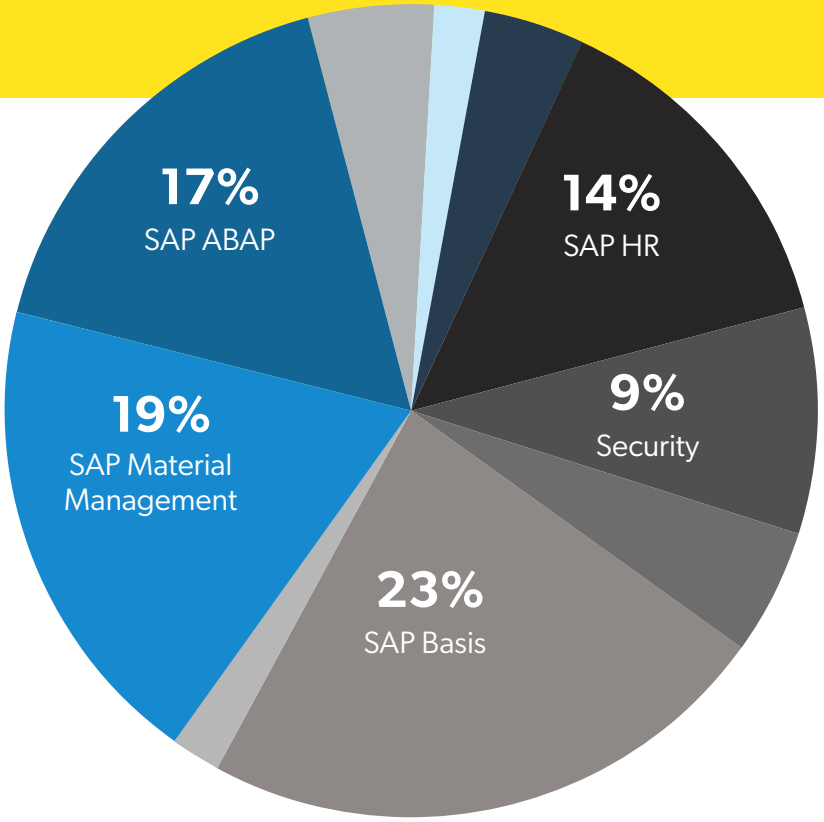


Figura 1
Análise de tickets do cliente: categorias de solicitações de serviços
Provedor de AMS para SAP
Janeiro de 2018 a outubro de 2020
Fonte: Rimini Street

2 Ausência de resolução proativa de problemas ou de manutenção preventiva

Para um cliente de AMS para Oracle JD Edwards da Rimini Street, com o provedor de AMS anterior, muitos problemas estavam ocorrendo repetidamente. As habilidades de resolução proativa de problemas e as metodologias de manutenção preventiva do provedor de AMS eram mínimas. A Rimini Street fez uma análise e descobriu um aumento considerável no volume de tíquetes, tanto mensal quanto anualmente, entre 2018 e 2020.[3] Na verdade, o número de tíquetes em um período de seis meses em 2020 foi duas vezes maior do que o número levantado para um período de sete meses em 2018. As metas de desempenho caíam conforme os problemas eram passados de um lado para outro entre os recursos de AMS terceirizados e pouco capacitados, exigindo explicações repetidas. A Figura 2 mostra o crescimento anual dos tíquetes abertos durante o período de três anos.

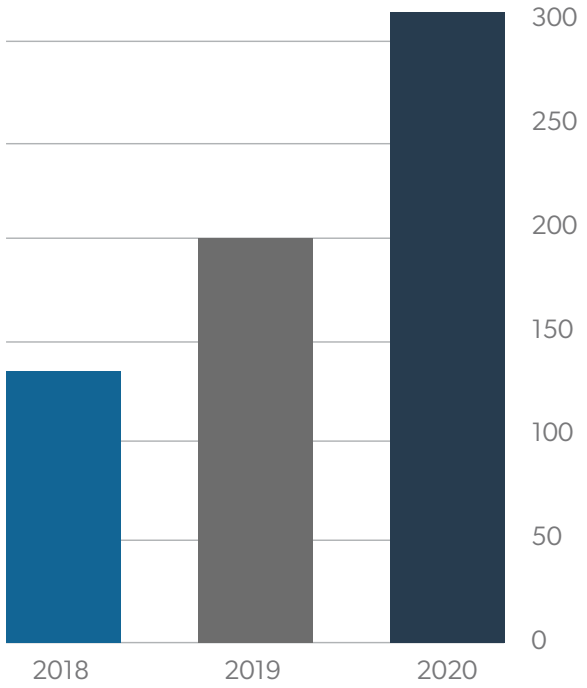


Figura 2
Análise de tickets do cliente: crescimento anual de tickets abertos
Provedor de AMS para Oracle JDE
2018 - 2020
Fonte: Rimini Street

3 Entrega de serviços altamente irregular

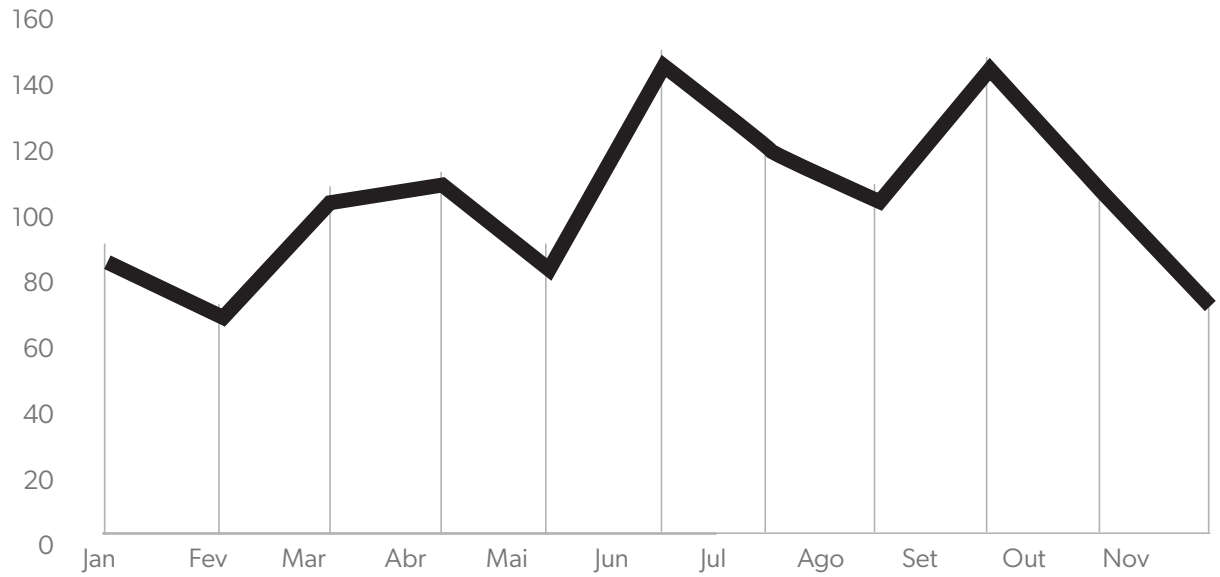


Figura 3
Análise de tickets do cliente: tickets abertos mensalmente
Provedor de AMS para Oracle EBS
20/01/20 – 20/11/20
Fonte: Rimini Street

Com seu provedor de AMS anterior, um cliente atual de AMS para Oracle EBS da Rimini Street estava descobrindo que não havia como confiar na rápida resolução de problemas. Além disso, esses tickets eram aparentemente perdidos no caos do serviço. A Rimini Street analisou os tickets por 10 meses em 2020 e descobriu uma tendência irregular de 1.700 tickets abertos (uma média de 140 tickets por mês), com vários altos e baixos ao longo do ano.[4] As partes interessadas da linha de negócios (LOB) estavam perdendo a confiança na capacidade do provedor de AMS de entregar projetos a tempo, e havia cada vez mais preocupações por parte das equipes de risco e compliance do cliente. A Figura 3 mostra a variação mensal dos tickets abertos para o período.

4 Desperdício de recursos escassos de TI administrando usuários

Para um cliente de AMS para Salesforce da Rimini Street, todos os serviços de AMS eram tratados internamente. A adoção do Salesforce pelos usuários estava estacionada e a produtividade de vendas estava freada. A Rimini Street analisou os tickets e descobriu que 57% do tempo da equipe de TI estava sendo gasto na administração de usuários.[5] A equipe estava atolada na fila de melhorias, e como os recursos qualificados eram escassos, não havia capacidade para ser proativo. Todo o dinheiro gasto para gerar novos leads e clientes estava em risco. A Figura 4 mostra a alocação do tempo da equipe de TI antes do envolvimento do cliente com a Rimini Street.

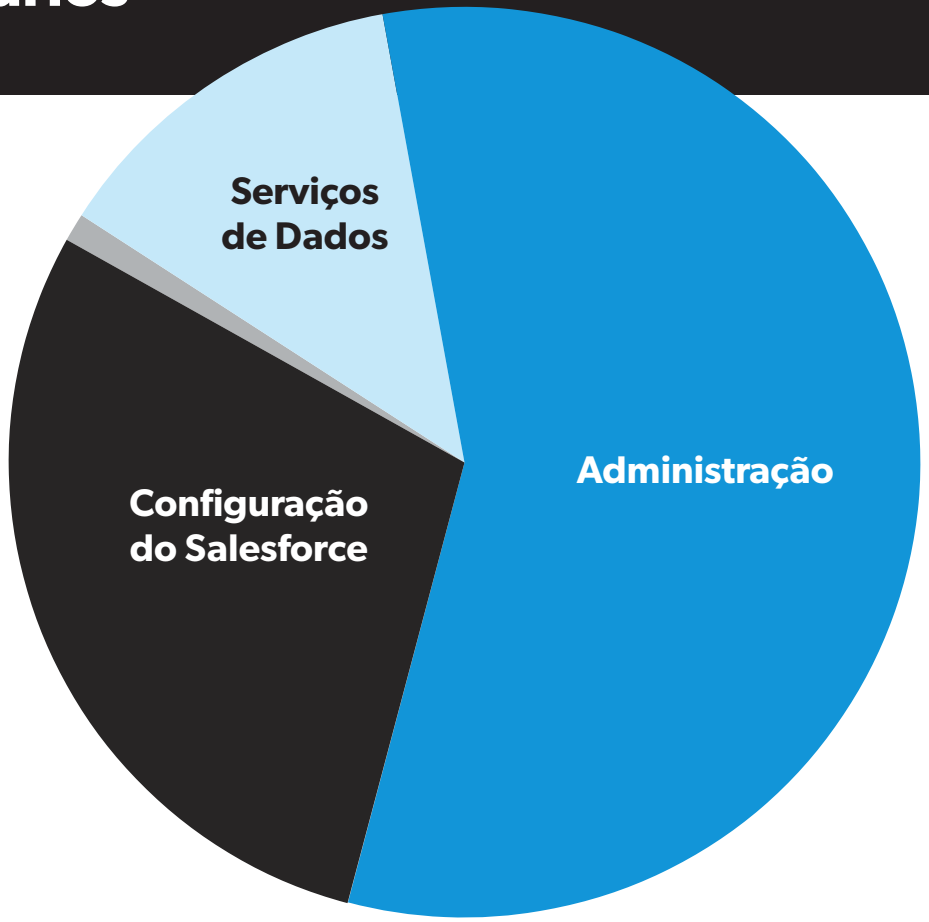


Figura 4
Análise de serviços de AMS quanto ao tempo da equipe de TI
Cliente de AMS para Salesforce da Rimini Street
Fonte: Rimini Street

Outros insights da nossa análise

Os modelos de AMS tradicionais nem sempre trazem resultados ganha/ganha para fornecedor e cliente. Eles podem na verdade ser muito mais favoráveis para os fornecedores, em parte devido à estrutura de remuneração dos contratos de AMS e ao uso de mão de obra menos qualificada.

Em resumo, a receita do provedor é maximizada de acordo com o volume de horas ou de tickets, em vez da velocidade de resolução. E, mesmo que o fechamento rápido de tickets fosse uma meta, a mão de obra pouco qualificada tem muito mais dificuldade para atingir essa meta do que profissionais altamente especializados, além de precisar de muito mais horas para manter os projetos em dia.

De forma geral, também observamos que:

- O AMS foi comoditizado e industrializado, sendo orientado pelo preço.
- A arbitragem de mão de obra é uma estratégia inteligente dos provedores de AMS.
- O AMS fornecido por um pool de mão de obra de baixo custo tem custos de oportunidade significativos.

Os fluxos de receita dos provedores de AMS estão sob pressão considerável, o que levou a:

- um foco excessivo na redução de custos como proposta de valor;
- uma tendência dos provedores de aumentar a receita de licenciados SAP e Oracle por meio da adoção acelerada do SaaS.

Nossa conclusão a partir da análise? Os clientes de AMS não estão recebendo aquilo pelo que pagaram. **Felizmente, há um caminho melhor.**

Fortalecendo seu AMS: a integração de suporte + AMS coloca as metas de desempenho novamente ao seu alcance

Há boas notícias: você pode fortalecer seu AMS. As empresas estão repensando os serviços que utilizam dos principais provedores de AMS para ter suas metas de desempenho novamente ao seu alcance. A Rimini Street pode ajudar.

A Rimini Street oferece soluções de fornecedor único focadas exclusivamente na otimização do seu suporte de TI. Nossa abordagem abrangente — uma convergência de serviços de Suporte e AMS, prestados por engenheiros altamente qualificados — ajuda a minimizar os problemas de interrupção da operação e accountability que podem ocorrer com o uso de vários provedores de AMS. Isso ajuda a melhorar os KPIs, a tornar os milestones de projeto mais previsíveis e a gerar valor incremental para o negócio.

Para um cliente de AMS para SAP da Rimini Street do setor de energia, nossa integração de suporte, entrega de serviços de TI e experiência em manutenção preventiva e resolução proativa de problemas ajudou o cliente a atingir resultados de maior qualidade, atender a seus KPIs e impulsionar melhorias nos processos de negócios.[6] A Figura 5 mostra as melhorias de KPI (reduções do gerenciamento de incidentes) para o período de 11 meses entre outubro de 2019 e setembro de 2020.

Ao longo da pandemia da COVID-19, a Rimini Street ajudou essa empresa de energia a lidar com a disrupção de negócios. A Rimini Street ajudou esse cliente de energia a impulsionar melhorias nos processos de negócios criando recursos de autofinanciamento para gerar valor agregado à empresa:

- automação do fechamento no final do mês e da programação de recursos do cliente; redução dos riscos de negócios e do potencial de erros dos esforços manuais;
- melhoria do processo meter-to-cash, com redução de 22% dos incidentes abertos por meio da colaboração com gerentes de produção e da entrega de correções para uma série de problemas crônicos de faturamento de energia elétrica;
- melhoria da continuidade de negócios, com a disponibilidade acelerada de planos de parcelamento flexíveis para clientes, uma iniciativa que foi desenvolvida, testada e implementada dentro de 48 horas.

Figura 5
Melhorias de KPIs
Cliente de AMS para SAP da Rimini Street do setor de energia
Outubro de 2019 - setembro de 2020
Fonte: Rimini Street

O melhor ticket de AMS é aquele que nunca é criado

A filosofia do AMS da Rimini Street é simples: o melhor ticket é aquele que nunca é criado. Nosso foco está em solucionar proativamente os problemas de suporte de TI e processos de negócios e em evitar que as coisas saiam errado. A Rimini Street oferece uma gama completa de serviços integrados de AMS + suporte a produtos para SAP, Oracle e Salesforce. O serviço inclui solicitações de serviço e incidentes ilimitados, com capacidade de aprimoramento de escopo — tudo por um valor de um contrato anual simples.

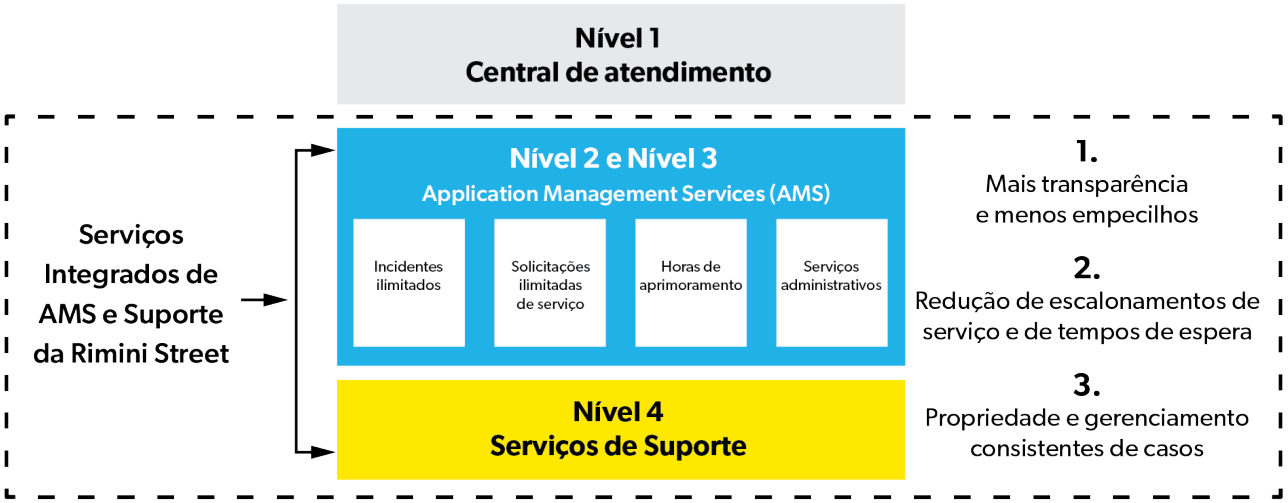


Figura 6
Serviço integrado de AMS + suporte a ERP da Rimini Street

A Rimini Street tem um modelo de fornecedor único baseado na experiência em gerenciamento de problemas e ainda oferece uso ilimitado, preço por assinatura e talentos especializados em engenharia.

Figura 7
Abordagem de gerenciamento de problemas e causa-raiz da Rimini Street

Comece a fortalecer seu AMS hoje mesmo

Se você está insatisfeito com seu provedor de AMS atual — ou se você sente que seus milestones de projeto estão sendo constantemente adiados — vamos conversar. Podemos revisar seu histórico recente de tickets de AMS, identificar tendências e compartilhar insights com você sobre os resultados.

Saiba mais sobre os Serviços de gerenciamento de aplicações da Rimini Street para ajudar você a retomar o controle de seus projetos.

Referências

[1]BMC Software, Inc., "Service Level Management in ITIL 4," 21 de maio de 2019.

[2]Análise confidencial de tíquetes de clientes da Rimini Street; provedor de AMS para SAP, janeiro de 2018 - outubro de 2020.

[3]Análise confidencial de tíquetes de clientes da Rimini Street; provedor de AMS para Oracle JDE, 2018 - 2020.

[4]Análise confidencial de tíquetes de clientes da Rimini Street; provedor de AMS para Oracle EBS, 20/01/20 - 20/11/20.

[5]Análise confidencial de tíquetes de clientes da Rimini Street; serviços gerenciados internos para Salesforce.

[6]Rimini Street Confidential Operational Performance Client Executive Readout AMS for SAP, outubro de 2019 - setembro de 2020.

Rimini Street®

rimistreet.com/br
contato@riministreet.com
twitter.com/riministreet_br
linkedin.com/company/rimini-street/

A Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) é fornecedora global de produtos e serviços de software corporativo, maior provedora de suporte independente a produtos de software Oracle e SAP e parceira da Salesforce®. A empresa oferece serviços de suporte e gerenciamento de aplicações integrados e ultrarresponsivos, que permitem a licenciados de softwares corporativos uma economia de custos significativa, liberando recursos para inovar e obter melhores resultados nos negócios. Empresas da Global Fortune 500, de médio porte, do setor público e outras organizações de uma ampla variedade de setores têm na Rimini Street uma provedora de produtos e serviços de software corporativo de confiança.

© 2021 Rimini Street, Inc. Todos os direitos reservados. "Rimini Street" é uma marca registrada da Rimini Street, Inc. nos Estados Unidos e em outros países, e Rimini Street, o logotipo da Rimini Street e suas combinações, e outras marcas marcadas por TM são marcas comerciais da Rimini Street, Inc. Todas as outras marcas comerciais são de propriedade dos respectivos donos e, a menos que especificado de outra forma, a Rimini Street não tem afiliação, endosso ou associação com os detentores de tais marcas comerciais nem com outras empresas aqui citadas. Este documento foi criado pela Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") e não é patrocinado por, endossado por ou afiliado a Oracle Corporation, SAP SE ou qualquer outra parte. Exceto se expressamente disposto por escrito, a Rimini Street não assume nenhuma responsabilidade por qualquer garantia expressa, implícita ou estatutária relacionada às informações apresentadas, incluindo, sem limitação, qualquer garantia implícita de comercialização ou adequação a uma finalidade específica. A Rimini Street não será responsável por qualquer indenização punitiva, por danos diretos, indiretos, patrimoniais, extrapatrimoniais ou por custos adicionais decorrentes do uso ou da incapacidade de uso dessas informações. A Rimini Street não oferece declarações ou garantias em relação à precisão ou à integridade das informações fornecidas por terceiros e reserva-se o direito de fazer alterações em informações, serviços ou produtos a qualquer momento.
LR-79351 | BR-070821