



## » Opinião

# A IMPORTÂNCIA DO SABER ENCONTRAR

Certamente, já se devem ter deparado com a frase: «*O importante não é saber fazer, mas sim saber quem sabe.*» Não é a frase perfeita, principalmente porque, se fosse levada ao limite, todos sabíamos que todos não sabíamos, mas acarreta, para determinadas situações, alguma veracidade.

E o que é isto do "saber quem sabe?" Diria que se pode resumir a um conjunto de apontadores para as mais diversificadas áreas. É uma clara vantagem, mas nem sempre fácil de manter, principalmente por falta de tempo e/ou desconhecimento. Fazendo a ponte com um tradicional dia de trabalho pergunto: quantas vezes nos vemos obrigados a procurar por algo? E quantas vezes temos a certeza que esse



**GONÇALO RIJO\***

"algo" estava "ali" e agora já não está? E quão recorrente é o desespero por não conseguirmos encontrar aquilo que realmente queremos? Pois bem, se analisarmos detalhadamente estes pontos, verificamos que são responsáveis por uma perda significativa de produtividade dos nossos colaboradores, para além de recorrentemente desgastarem a confiança que os mesmos têm nos sistemas informáticos que os suportam.

E não são só os colaboradores que padecem destes sintomas, mas também os nossos preciosos clientes. Coloquem-se na posição de cliente e recordem-se de quantas vezes nos sentimos obstinados por não conseguir encontrar um determinado produto. E qual é a reacção típica perante este cenário? Loja do

lado... Como inverter esta tendência? A resposta é bem mais simples do que se pensa, e com um investimento reduzido face ao retorno obtido.

Saliento duas soluções, equiparáveis entre si, que acredito inflectirem a tendência depois de correcta aplicação. A primeira, **Google Search Appliance**, mais vocacionada para situações de simples *plug & play*, permite a indexação de vários tipos de dados, provenientes de diversas fontes à custa de uma simples parametrização.

Tem por base o modelo de funcionamento do motor de pesquisa **Google.com**, que "aprende" com as diversas pesquisas efectuadas melhorando sucessivamente a qualidade dos resultados obtidos. A segunda, **Microsoft Fast**, é uma solução que requer um investimento temporal de parametrização ligeiramente superior mas que permite um maior nível de customização. Implementa processos ETL complexos, que garantem uma capacidade de ligação a praticamente todos os sistemas de armazenamento de dados.

Ambas as soluções conseguem indexar os mais diversos conteúdos, sendo possível, em última instância, alicerçar nestas soluções a criação de um novo conceito de pesquisa unificada. Recorrendo a estas soluções consegue-se a partir de um único ponto efectuar pesquisas transversais aos sistemas, sendo apresentados todos os resultados necessários para uma eficiente contextualização, sempre com um elevado nível de celeridade.

Imaginem como melhoraria o desempenho dos nossos colaboradores se através da pesquisa por um número de cliente tivesse como resultado de forma síncrona os dados que o caracterizam, as últimas facturas emitidas, os últimos contactos estabelecidos, a lista de serviços contratados, a lista de reclamações efectuadas e os possíveis produtos adicionais que este tipo de clientes pode vir a contratar?

Como seria interessante ter através de um único ponto toda a informação de um determinado colaborador, integrando com a sua agenda e apresentado a sua disponibilidade, quando tem as férias planeadas, as suas principais competências e que actividades se encontra a desempenhar? Fantástico? Não, bem real! Estas implementações já existem, são simples e têm sido casos de sucesso, cujo retorno tem superado claramente o expectável!

Para concluir, como dificilmente teremos em memória toda a informação de toda a nossa empresa, ter disponível um excelente motor de pesquisa que nos "saiba encontrar" e cujos resultados obtidos são transversais aos nossos sistemas é de extrema importância e potencia a eficácia de todos os colaboradores.

\* Associate manager da Safira