

POR DETRÁS DE UMA MENTALIDADE EM TEMPO REAL: A APLICAÇÃO HERMES

Novembro de 2019 | Nº5

INTRODUÇÃO

Alcançar sucesso na era digital requer uma estratégia de comunicação multicanal direcionada que inclua todas as partes interessadas. Quando as comunicações em tempo real se tornaram uma comodidade do mundo moderno, a EDP subiu de nível com uma experiência de mensagens inovadora para os seus clientes, colegas de trabalho e fornecedores - a Aplicação Hermes. Desenvolvida como uma atualização para a aplicação EMS, esta ferramenta foi projetada para gerir todas as comunicações internas de forma mais rápida e eficiente, dando total autonomia sobre o processo aos utilizadores.

PRINCIPAIS DESAFIOS

A antiga plataforma de mensagens - a aplicação EMS desenvolvida em 2011 - tinha-se transformado num software desatualizado com alguns problemas técnicos que resultaram em custos elevados e manutenção demorada. Além disso, já não podia desenvolver novos recursos e funcionalidades, não respondendo às necessidades de comunicação do grupo. Os principais problemas foram:

- **Escalabilidade e resiliência** - a ferramenta foi ampliada para responder às crescentes exigências, mas estava a tornar-se cada vez mais obsoleta, não conseguindo responder às exigências em tempo real.
- **Fiabilidade** - como melhorar a eficiência e previsibilidade no processo de entrega de mensagens.
- **Desempenho** - a necessidade de aumentar a capacidade e evitar atrasos no processo de entrega.
- **Arquitetura e operação** - a plataforma exigia uma estrutura nova e mais flexível.

SOLUÇÃO

A aplicação HERMES é uma plataforma de mensagens avançada que gere todas as necessidades de comunicação do grupo, sejam elas normais ou especiais, através de múltiplos canais de mensagens de texto, e-mail e correio para sistemas de intercâmbio eletrónico de dados (EDI). Lançada em abril de 2018, com o objetivo de executar todas as comunicações utilizando uma alocação de recursos racionalizada, a aplicação dá a cada empresa acesso ao máximo de recursos disponíveis, fornecendo aos seus utilizadores autonomia operacional total - as unidades de negócio podem personalizar uma estrutura e canal de comunicação de acordo com as suas necessidades. Mas enquanto o investimento veio de projetos cancelados da EMS, o projeto acabou por ter ganhos de eficiência, uma vez que reduziu custos tanto em OPEX (despesas operacionais) como em CAPEX (despesas de capital).

300 MS

É o tempo médio para enviar uma comunicação através da Hermes

5.5 MILHÕES DE E-MAILS

É o número de e-mails que a Hermes pode enviar por dia

3X MAIS COMUNICAÇÕES

Enviadas por mês do que com a sua predecessora, a EMS

850 MIL EUROS

Menos custos operacionais por ano

Sobre a Digital Global Unit (DGU)

A Digital Global Unit (DGU) nasceu para ajudar o Grupo EDP a impulsionar a transformação digital, desenvolvendo ideias excelentes para melhorar e otimizar processos, simplificando assim a jornada de clientes e colaboradores. Composta por uma equipa multifacetada de desenvolvedores, engenheiros, designers, analistas de dados e outros especialistas, a DGU trabalha diariamente para transformar ideias impossíveis em projetos de negócio de sucesso na Digital Factory da EDP.

COMO FUNCIONA

CLOUD

A Hermes é uma aplicação nativa de Microserviços baseada na aplicação Cloud que foi construída através da Google Cloud Platform. Desenhada para uma plataforma sem servidor PaaS (Platform-as-a-Service), permite eliminar tempos de inatividade e garante escalabilidade virtual ilimitada.

MENTALIDADE

Seguindo a mentalidade shift-left - que tem foco na prevenção de problemas em vez de na deteção, algo que é conseguido iniciando os testes mais cedo - a equipa do projeto executou vários testes para validar a arquitetura e os requisitos técnicos que permitem que os erros sejam detetados de antemão. Uma abordagem mais rápida e mais eficiente que reduziu significativamente os custos de desenvolvimento.

ESTRUTURA

Recorre aos métodos Agile e DevOps com base numa estrutura Scrum - uma forma simples de abordar problemas adaptativos complexos e de criar produtos de elevado valor. Ao combinar a forma de trabalho incremental e sequencial do Agile (sprints) com a cultura orientada para a colaboração da DevOps, foi possível reduzir a triagem de incidentes e o tempo de resolução.

PROCESSO

Ao introduzir comunicações em tempo real, a Hermes mudou a forma como o grupo comunica enquanto ajuda a impulsionar o processo de transformação digital dentro da organização. O programa de integração promoveu várias ações como o treino e o apoio técnico, que se focaram sempre nas necessidades e expectativas dos utilizadores finais.

BENEFÍCIOS

- Permite **operações em tempo real** e gere prioridades para maximizar a capacidade de entrega do multicanal para quando e onde é mais necessário.
- Sendo uma **aplicação Google escalável baseada na cloud**, gere as suas capacidades de acordo com as solicitações recebidas por meio de vários canais, mantendo os mesmos tempos de resposta.
- É uma **aplicação de confiança com mecanismos de falha**. Isto garante quase 100% de taxa de fiabilidade em relação ao processo de comunicação eficaz.
- Pode lidar com **várias solicitações ao mesmo tempo** - SMS, e-mail, P&F e EDI - sem afetar o desempenho ou a disponibilidade.
- A sua **arquitetura eficiente e flexível** permite aos utilizadores criarem modelos e escolherem novos canais sem codificação de base ou suporte de TI.

DESAFIOS ENCONTRADOS NO CAMINHO

Num mundo em rápida mudança, o caminho para o sucesso não é sempre fácil - requer uma mentalidade com visão de futuro e a vontade de mudar os hábitos e as estruturas existentes. Mas com um pouco de paciência e novos processos de gestão, tudo se encaixa.

Um dos desafios mais significativos da HERMES foi integrar todas as aplicações de negócios na nova plataforma. Enquanto que nos primeiros quatro meses, a equipa conseguiu movimentar 50% de todo o tráfego de comunicação, demoraram mais um ano para finalmente completar o processo. Tal deveu-se a uma combinação de falta de recursos e procedimentos burocráticos internos.

Uma outra dificuldade foi a existência de alguma resistência a esta nova mentalidade de tempo real - algo necessário para impulsionar a capacidade total da plataforma e garantir o mínimo atraso de comunicação.

RESULTADOS

A Hermes é uma plataforma de mensagens rápidas, precisa e fácil de usar que oferece confiança e eficiência a comunicações multicanal em tempo real. Um caso de negócio de sucesso que resultou da combinação de uma mentalidade *shift-left*, uma tecnologia de *cloud* adequada e um plano de gestão bem desenhado.

No final, a nova aplicação provou-se mais flexível, eficiente, de melhor qualidade e menos cara do que a sua predecessora, a aplicação EMS.

Também se tornou uma catalisadora do processo de transformação digital da EDP, promovendo uma estrutura em tempo real como uma alternativa à arquitetura tradicional de processamento em lote, que é menos flexível. Ao proporcionar uma experiência de utilizador mais dinâmica e ao estimular a autonomia de processos de todas as unidades de negócio, a Hermes ajudou a conduzir a organização para caminhos mais inovadores e mais alinhados com a realidade digital em constante mudança que hoje conhecemos.