



ESTUDO IDC

Novos Desafios dos CIO em Portugal: A Importância da Gestão e Optimização dos Processos de TI

Patrocínio: SAP

OPINIÃO IDC

A situação económica verificada nos últimos anos e as transformações tecnológicas, sempre constantes e velozes, colocam vários desafios às organizações, em particular aos responsáveis pelos Sistemas de Informação (SI). Um mercado cada vez mais competitivo, consumidores cada vez mais exigentes, pressões regulamentares, são factores que exigem das empresas uma grande eficiência, capacidade de inovação e uma gestão ágil. Neste contexto, os SI são considerados como tendo um papel importante, sendo pressionados a contribuir para a inovação no negócio, maior eficiência da organização e redução de custos.

No sentido de analisar a situação actual e tendências ao nível da gestão e optimização dos processos de TI, a IDC desenvolveu recentemente dois inquéritos junto dos responsáveis de SI das organizações de média e grande em Portugal. Dos resultados destacam-se as seguintes conclusões:

- ☑ Para o ano de 2010 observa-se uma dinâmica maior nas organizações, relativamente ao desenvolvimento do negócio e aumento da rentabilidade. Essa dinâmica nota-se também numa evolução muito positiva das intenções de investimento em SI, em comparação com os orçamentos de 2009.
- ☑ Os departamentos de SI continuam a ser desafiados a criar valor para o negócio das organizações, em termos de eficiência, desenvolvimento do negócio e inovação, mas sempre estrangidos por uma necessidade permanente de controlo de custos e controlo do risco.
- ☑ As ferramentas de optimização da gestão de SI são valiosas, nomeadamente aquelas que permitirem um maior alinhamento do SI com o negócio, redução de custos e optimização dos recursos:
 - As ferramentas de modelação do negócio e arquitectura, são as prioritárias em termos de investimento de curto prazo
 - As ferramentas de suporte a testes também estão entre as primeiras três prioridades de curto prazo, pois contribuem para a redução de tempo e custos, e maior satisfação do negócio
 - As ferramentas de gestão de jobs, não sendo as mais prioritárias, são consideradas como um contributo para a produtividade e para a redução do risco associado aos processos de negócio

TENDÊNCIAS GLOBAIS

A crise económica mundial tem vindo a colocar pressão sobre as organizações, forçando os seus dirigentes a reinventarem formas de otimizar o modo como executam e gerem os seus negócios. As Tecnologias de Informação (TI), sendo um dos principais habilitadores do negócio, são desafiadas a responderem a essas pressões.

No entanto, não são apenas as pressões desencadeadas pela crise a “sufocarem” os CIO. Estes têm também que lidar com o surgimento de tecnologias disruptivas de transformação de TI (por exemplo, a arquitectura orientada a serviços (SOA), software como serviço (SaaS), convergência e Web 2.0.

É de notar que os altos e baixos de TI não correspondem ao crescimento económico, por exemplo, o ano de 1982 foi marcado por uma perspectiva económica fraca mas foi um ano bom para as TI. O sector de TI pode passar por um longo período de crescimento, quando uma nova tecnologia é lançada. Os estudos da IDC mostram que a indústria de TI evolui em ciclos de 15 anos. Actualmente, estamos no nono ano após o rebentar da bolha dot.com em 2001, o que coloca os CIO num momento longo e atractivo da curva de adopção, observando uma quantidade sem precedentes de mudanças tecnológicas nos próximos anos.

A actual crise económica deve ser vista positivamente, como um catalisador para a mudança. É de notar que muitas empresas globais foram fundadas durante uma crise económica, como por exemplo a HP, IBM, FedEx, a Sun Microsystems, GE, MTV e CNN.

Em função da crescente complexidade e adopção das TI, a IDC prevê que, até 2012, haverá apenas um aumento acumulado de 10% da procura de recursos humanos de TI, no entanto o crescimento do número de servidores será de quase 100%, juntamente com o aumento da complexidade de gestão e da virtualização. Haverá também um aumento de 3 vezes no número de utilizadores móveis, de 3,6 vezes no uso de dispositivos não-tradicionais e a quantidade de informação vai crescer 5,1 vezes, forçando as organizações à níveis mais altos de segurança, privacidade, pesquisa e armazenamento de informação. Além disso, o número de interacções entre as pessoas e dispositivos na rede irá crescer 8,4 vezes, devido ao aumento das mensagens de texto, mensagens instantâneas e e-mails.

O resultado líquido de toda esta mudança e crescente complexidade é que os CIO precisam pensar em eficiência, partilha de recursos, lidar com dados em tempo real, economias de escala e, eventualmente, movendo alguns serviços para fora da organização (ou seja, Cloud Computing).

Neste contexto a IDC definiu várias áreas de grande crescimento no mercado de TI, das quais podemos citar a gestão de segurança, dados móveis, media social, LBS, informação analítica, outsourcing de TI e Business Process Outsourcing (BPO), SaaS, máquinas virtuais, e motores de pesquisa e detecção.

Com todas estas transformações existe a necessidade das organizações gerirem ambientes complexos e heterogéneos, com infra-estruturas físicas e virtuais, de uma forma eficiente e económica.

Para fazer face a estes desafios a IDC continua a observar um forte interesse em ferramentas de ITSM (IT Service Management) e BSM (Business Service Management). Estas ferramentas assentam na adopção das melhores práticas (ex. ITIL) para uma gestão dos sistemas e processos de TI como um serviço, numa perspectiva focada no alinhamento de TI com o negócio.

A IDC espera também uma procura crescente, em ferramentas de automatização de TI. A IDC acredita que muitas empresas vão chegar a um ponto onde processos tradicionais manuais e ad-hoc não poderão acompanhar as exigências crescentes, e os níveis de serviço vão ressentir-se. Estas ferramentas proporcionam uma gestão automatizada e pró-activa, monitorização, alertas, e correcção de problemas e tarefas de TI, em redes, sistemas e aplicações. Um estudo recente realizado pela IDC na Europa mostra que 49% dos inquiridos considera a automatização de processos de TI como uma acção para enfrentar a crise económica e garantir a eficiência das TI. Entre as ferramentas procuradas para uma gestão otimizada dos serviços de TI estão:

- Gestão de projectos e programas de projectos
- Gestão da performance
- Gestão de configurações
- Gestão de problemas e incidências
- Gestão de testes e validação
- Automatização de Jobs

Neste ambiente de extrema competitividade, volatilidade económica e rápidas alterações tecnológicas, acreditamos que aquelas organizações que ficarem à frente na curva de transformação sairão vencedores, e isso vai exigir a colaboração de todos, incluindo TI, as linhas de negócio e os parceiros. Os fornecedores não devem simplesmente deixar "cair" as suas soluções na casa dos clientes, mas também oferecer consultoria, implementação e serviços de processos de negócios que ajudem as organizações a aumentar o seu nível de maturidade em gestão de TI.

RESULTADOS DO INQUÉRITO AOS CIO

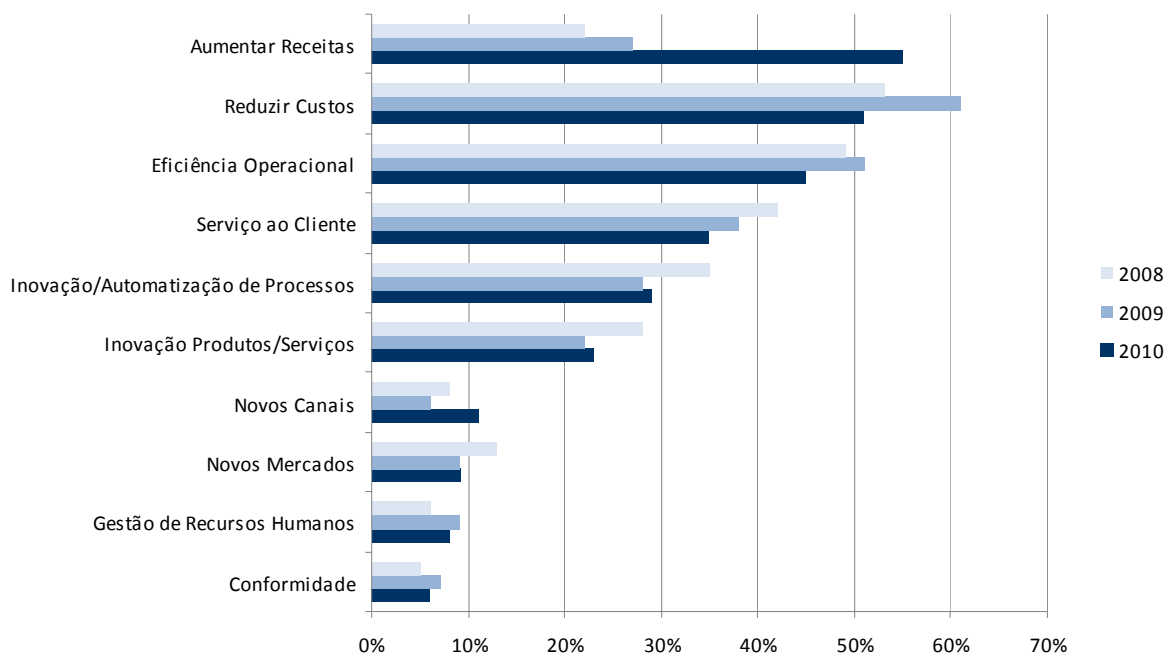
Prioridades das Organizações

Todos os anos a IDC desenvolve um inquérito alargado aos responsáveis de Sistemas de Informação de médias e grandes organizações em Portugal. A Figura 1 apresenta as principais prioridades para o ano de 2010 e a comparação com as respostas obtidas em inquéritos dos anos anteriores. Actualmente, verifica-se que o foco principal está em obter melhores resultados de negócio, através de um aumento de receitas e redução de custos, que foram manifestados como constituindo as principais prioridades. As respostas denunciam também uma intenção forte em tornar as organizações mais eficientes, porventura para se tornarem mais competitivas. Curiosamente, a conformidade, um tema muito falado, surge como a última prioridade, porventura, porque esta não faz sentido sem um crescimento sustentado do negócio, podendo estar naturalmente implícita na eficiência e inovação de processos. A ordem das prioridades tem-se mantido ao longo dos últimos anos, com excepção de um aspecto fundamental: o aumento de receitas. Enquanto nos últimos anos a urgência das empresas foi, fundamentalmente, assegurar a sustentação empresarial, reduzindo a “gordura” criada nos anos anteriores, observa-se agora o intuito de voltar a fazer crescer o negócio, mantendo um forte controlo e redução de custos. Ou seja, fazer mais com menos!

FIGURA 1

PRIORIDADES DAS ORGANIZAÇÕES

Q. Quais as duas principais prioridades da sua organização para 2010?



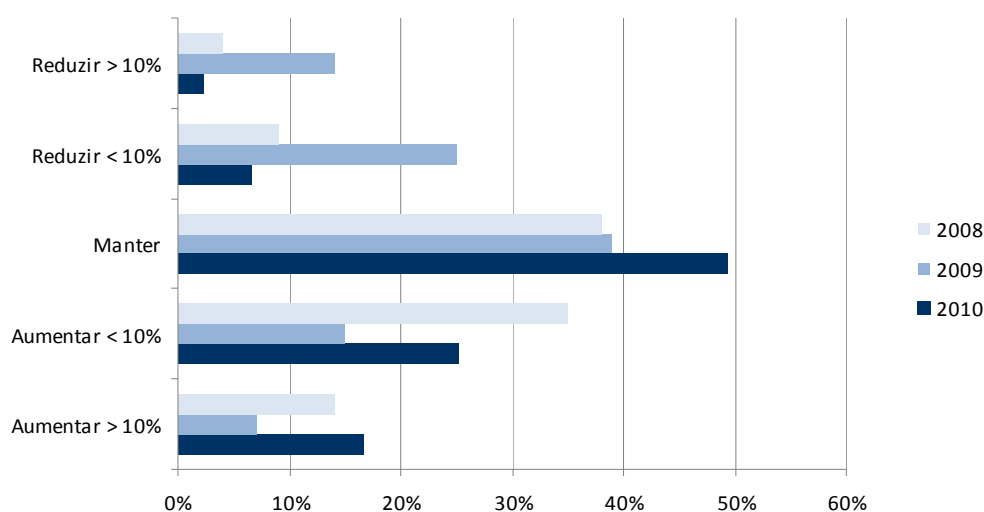
Fonte: IDC, Dez. 2009 (N= 412 das 2000 maiores organizações em Portugal)

Uma redução de custos ao nível do negócio não implica uma redução de investimento em TI. Na verdade as TI podem suportar a eficiência operacional e também a própria oferta de negócio, contribuindo por isso para os objectivos de eficiência de custos e maior rentabilidade. Depois de um ano de 2008, certamente difícil, o foco de 2009 esteve orientado para a redução de custos, que incluiu também uma clara redução nos gastos de TI. Para 2010 as respostas reflectem um maior optimismo, com 42% das organizações a afirmarem pretender aumentar o investimento em TI e apenas 8% a pretender reduzir.

FIGURA 2

EVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO

Q. Como deve evoluir os gastos com Tecnologias de Informação na sua organização em 2010?



Fonte: IDC, Dez. 2009 (N= 412 das 2000 maiores organizações em Portugal)

Em resumo podemos concluir que actualmente as prioridades de SI, como esquematizado na Figura 3, reúnem a necessidade de adicionar valor e inovação ao negócio com o imperativo de uma redução de custos e riscos.

FIGURA 3

PRIORIDADES DO DEPARTAMENTO DE SI



Fonte: IDC, 2010

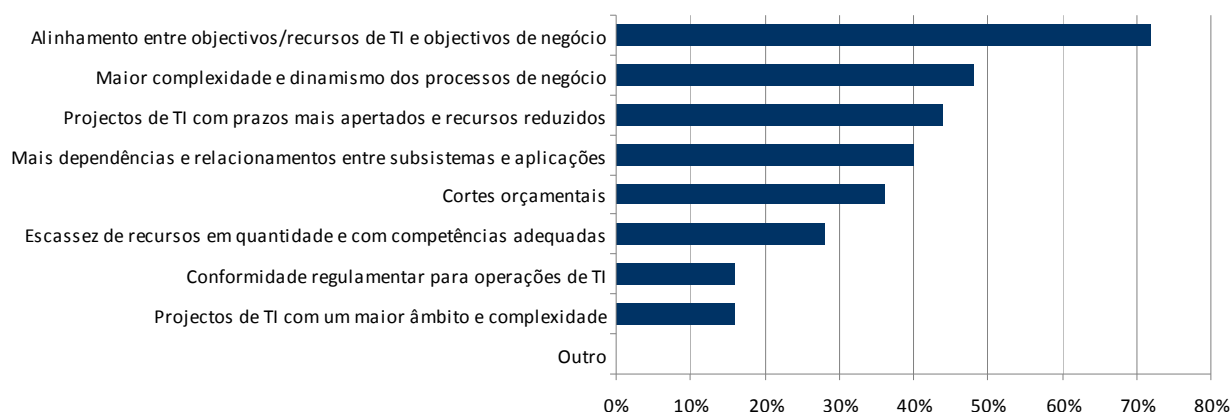
Gestão Eficiente e Optimização dos Processos de TI

No sentido de avaliar como as organizações lidam com a necessidade de uma gestão mais otimizada e eficiente dos SI, a IDC desenvolveu um inquérito específico, junto dos CIO de grandes organizações em Portugal, durante Março de 2010. A Figura 4 apresenta os maiores desafios que os CIO consideram enfrentar hoje em dia. É extremamente notório que a pressão fundamental vem das mudanças no negócio e da necessidade de responder a essas mudanças com um apertado controlo de custos. Mais aplicações e subsistemas inter-relacionados também é um factor relevante, Confirma-se um alinhamento com as tendências globais: mudanças no negócio, gestão apertada de custos e transformação tecnológica. Dar mais (ao negócio) por menos (custo), tudo isto suportado por tecnologias em transformação.

FIGURA 4

DESAFIOS PARA UMA GESTÃO EFICIENTE

Q. Quais considera os 3 maiores desafios para uma gestão eficiente do serviço que os departamentos de TI prestam às organizações?



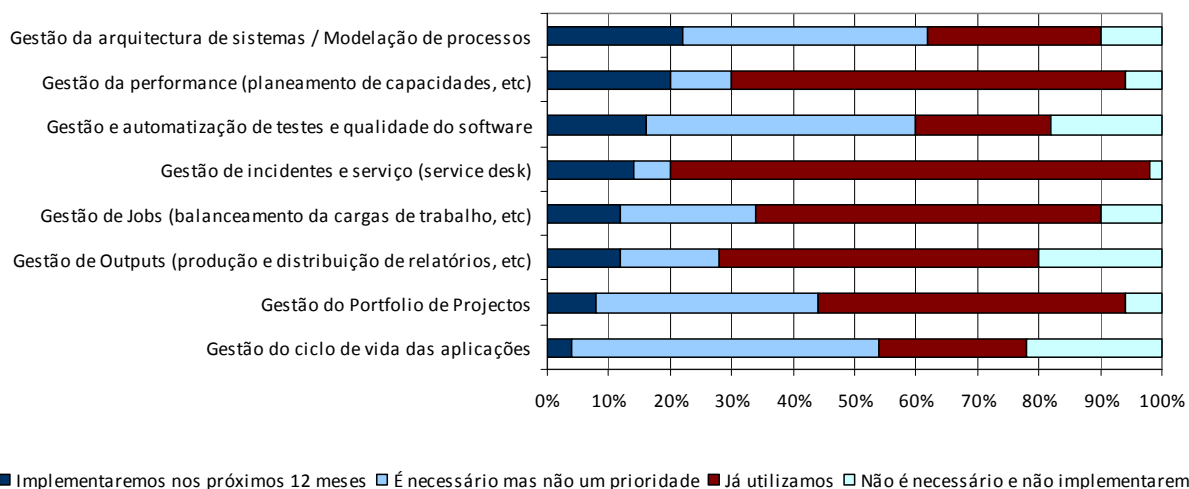
Fonte: IDC, 2010 (N= 53 das 500 maiores organizações em Portugal)

A Figura 5 apresenta a forma como as organizações avaliam a importância das várias ferramentas de gestão de SI. As respostas foram ordenadas por intenção de implementar nos próximos 12 meses. Em primeiro lugar surgem as ferramentas de modelação do negócio e arquitectura, perfeitamente coerente com o desafio de alinhar os SI com o negócio e as suas mudanças constantes. As ferramentas de gestão de serviço e incidentes (ITMS), seguidas das ferramentas de gestão da performance, são porventura as consideradas mais prioritárias, pois são as que mais empresas manifestaram já utilizar, e as que menos empresas afirmaram não necessitar e que, ainda assim, estão entre as quatro primeiras em termos de intenção de implementar no próximo ano. Ferramentas de suporte a testes merecem também um destaque por surgirem em 3º lugar como intenção de implementar mas ainda não são muito comuns entre as mais utilizadas nas empresas.

FIGURA 5

FERRAMENTAS PARA GESTÃO DE TI

Q. *Quais as ferramentas de gestão de TI que actualmente utilizam ou pretendem utilizar?*



Fonte: IDC, 2010 (N= 53 das 500 maiores organizações em Portugal)

Com estas ferramentas as organizações esperam fundamentalmente a redução de custos como pode ser observado na Figura 6. Também esperam uma redução no tempo necessário para tarefas de rotina, porventura para que os recursos, que são escassos, possam desempenhar tarefas de maior valor acrescentado e de inovação, como requerido pelo negócio. A par, é referido também uma expectativa de facilidade de adaptação de processos de TI face a requisitos de alteração, na medida em que existe a necessidade de responder rápido às mudanças frequentes no negócio.

FIGURA 6

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Q. *Quais os 3 benefícios mais relevantes que pode obter com ferramentas de gestão de TI?*



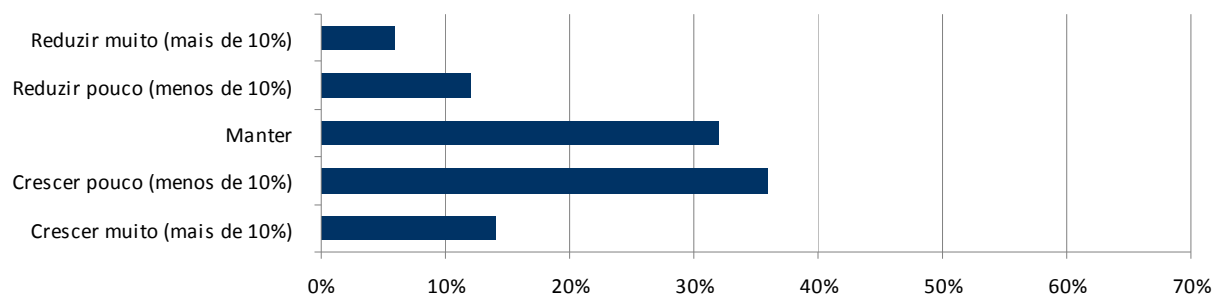
Fonte: IDC, 2010 (N= 53 das 500 maiores organizações em Portugal)

Mais ou menos alinhado com as intenções de investimento em SI como um todo, referidas na Figura 2, quando questionados sobre o investimento concreto em ferramentas de otimização de TI, 50% dos inquiridos refere que pretende aumentar os gastos nestas ferramentas específicas.

FIGURA 7

INVESTIMENTO EM OPTIMIZAÇÃO DO SERVIÇO DE TI

Q. Como devem evoluir os gastos com ferramentas de otimização de TI como as referidas na questão anterior, em 2010?



Fonte: IDC, 2010 (N= 53 das 500 maiores organizações em Portugal)

Áreas Específicas de Otimização - Ambiente de Testes

Algumas áreas de otimização mereceram um especial destaque neste inquérito, e uma delas foi o ambiente de testes. Como mostra a Figura 8, a maior dificuldade manifestada é o tempo insuficiente para a execução dos testes, talvez em virtude da pressão do negócio para a mudança, ou atrasos no desenvolvimento. O problema das prioridades concorrentes reflecte também que o tempo é escasso quando é necessário responder a diversas solicitações (de negócio, de prazos, técnicas). Os testes são, porventura, uma etapa a que não se dá a importância devida e o envolvimento das pessoas certas.

FIGURA 8

FERRAMENTAS ESPECÍFICAS – AMBIENTE DE TESTES

Q. *Quais os 3 maiores problemas com que se depara, ao nível do ambiente de testes?*



Fonte: IDC, 2010 (N= 53 das 500 maiores organizações em Portugal)

Como apresentado na Figura 9, o maior benefício esperado de uma ferramenta de testes é assegurar a qualidade do software, seja em termos do cumprimento dos requisitos seja em termos de um menor número de erros. Imediatamente a seguir surge a redução de custos quer directa quer através de uniformização de ambientes.

FIGURA 9

FERRAMENTAS ESPECÍFICAS – AMBIENTE DE TESTES

Q. *Quais os 3 maiores benefícios que pode trazer uma ferramenta de testes?*



Fonte: IDC, 2010 (N= 53 das 500 maiores organizações em Portugal)

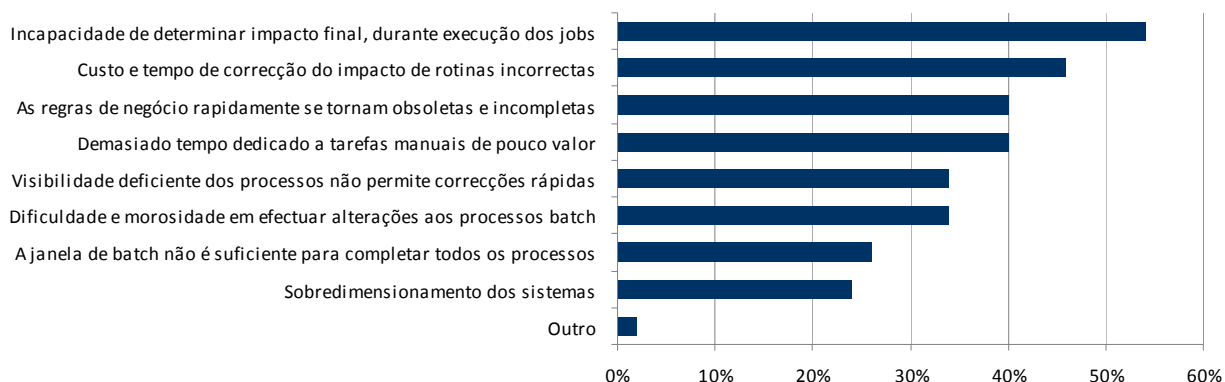
Áreas Específicas de Optimização - Gestão de Jobs

Outra área analisada foi a gestão de jobs, nomeadamente os jobs nocturnos que correm em batch. As maiores dificuldades neste domínio, como pode ser observado na Figura 10, prendem-se com o risco e consequências do impacto final. De seguida são mencionados problemas relativos ao custo e tempo para responder às mudanças no negócio. As tarefas de rotina voltam a ser referidas como um problema.

FIGURA 10

FERRAMENTAS ESPECÍFICAS – GESTÃO DE JOBS

Q. *Quais os 3 maiores problemas com que se depara ao nível da gestão de jobs em batch?*



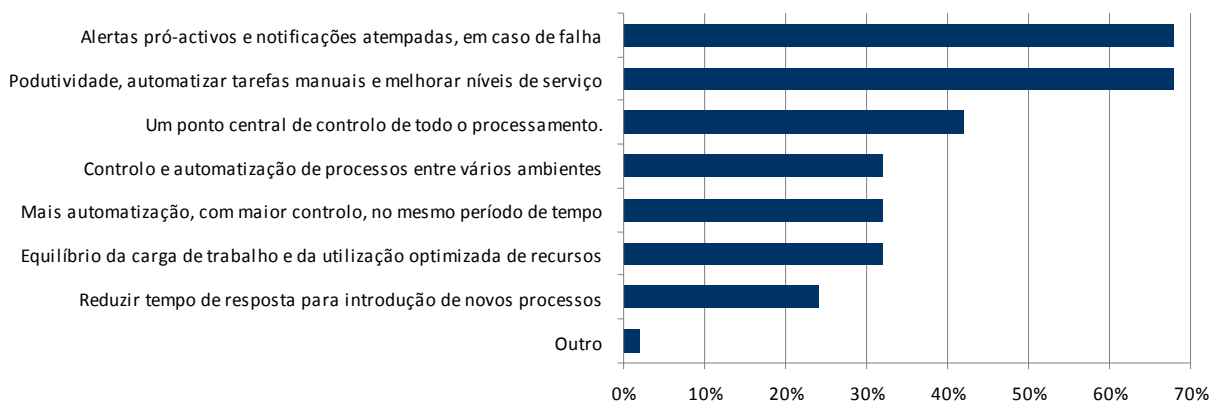
Fonte: IDC, 2010 (N= 53 das 500 maiores organizações em Portugal)

Em relação aos benefícios esperados, apresentados na Figura 11, os dois que mais se destacam são um maior controlo e redução do risco e o aumento da produtividade, ou seja, mais em menos tempo e com menos custo.

FIGURA 11

FERRAMENTAS ESPECÍFICAS – GESTÃO DE JOBS EM BATCH

Q. *Quais os 3 maiores benefícios que pode trazer uma ferramenta de gestão de batch?*



Fonte: IDC, 2010 (N= 53 das 500 maiores organizações em Portugal)

METODOLOGIA

Este estudo tem por objectivo analisar a situação actual e tendências ao nível da gestão e optimização dos processos de TI.

Para tal, a IDC desenvolveu dois inquéritos junto dos responsáveis de SI das organizações de média e grande em Portugal.

O primeiro inquérito teve como objectivo entender os principais objectivos de negócio e como os responsáveis de sistemas de informação previam responder à estes objectivos durante o ano de 2010. Para tal foi realizado no final do ano de 2009 junto das 2000 maiores organizações em Portugal, incluindo o sector público e financeiro, onde foram obtidas 412 respostas, na sua grande maioria responsáveis de sistemas de informação.

O segundo inquérito pretendia analisar em mais detalhe a situação actual e tendências ao nível das melhores práticas de gestão e optimização dos processos de TI. Neste contexto a IDC optou por desenvolver um inquérito mais restrito junto das organizações com departamentos de TI mais complexos de TI, recaindo a população-alvo nas 500 maiores organizações em Portugal, incluindo o sector público e financeiro, onde foram obtidas de 53 respostas, na sua totalidade responsáveis de sistemas de informação.

CITAÇÃO DE INFORMAÇÕES E DADOS DA IDC

Documentos Internos e Apresentações - A citação de algumas frases ou parágrafos em comunicações internas da sua empresa não necessitam de autorização da IDC. A utilização de grandes extractos de texto ou de um documento da IDC na sua totalidade pressupõe uma autorização prévia por escrito e pode envolver custos.

Publicações externas - Qualquer informação IDC que se destine a ser utilizada em publicidade, “*press-releases*” e materiais de tipo promocional requerem uma aprovação escrita do Director Geral da IDC Portugal. O pedido de autorização deve ser acompanhado do texto que se pretende divulgar.

Este relatório é confidencial e apenas deverá ser utilizado pelo destinatário, salvo autorização da IDC.

Todos os direitos reservados. A informação contida neste relatório não pode ser reproduzida, no todo ou em parte, qualquer que seja o método utilizado, salvo autorização expressa da IDC