

OUTSOURCING DE TI

Vantagens e desvantagens dos serviços geridos





INTRODUÇÃO

3

O QUE SÃO SERVIÇOS GERIDOS?

6

O QUE PODE SER COLOCADO NESTE MODELO?

8

OUTSOURCING TOTAL OU PARCIAL?

9

PRINCIPAIS RAZÕES PARA INVESTIR EM OUTSOURCING DE TI

10

VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS SERVIÇOS GERIDOS

12

VANTAGENS

13

DESVANTAGENS

17

CONCLUSÃO

21

SOBRE A AR TELECOM

23

INTRODUÇÃO



As falhas de TI não devem tirar o sono aos gestores, comprometer a operacionalidade do negócio ou colocar em risco os sistemas informáticos. Estes pontos estão identificados pela equipa de gestão como críticos.

Confrontada com o aumento da competitividade dos mercados e com a cada vez maior dependência das tecnologias de informação (TI), a equipa de gestão reconhece que não consegue chegar com a mesma eficiência a todas as áreas internas. O core do negócio é por isso assumido como uma prioridade incontestável e o outsourcing surge como uma solução que aporta valor à gestão e marca pontos no campo da competitividade.

Se noutros tempos a ideia de entregar uma área ou departamento a um fornecedor de serviços geridos poderia levantar questões de confidencialidade ou riscos de perda de controlo das operações, hoje os gestores já perceberam que há áreas, que embora estejam na base da operação, serão melhor geridas se forem entregues a um prestador de serviços especializado e que dê garantias de operacionalidade.

DE ACORDO COM A GARTNER, OS SERVIÇOS DE TI ESTÃO EM CRESCIMENTO NO MERCADO MUNDIAL. EM 2020 ESTE TIPO DE SERVIÇO MOBILIZARÁ MAIS DE 960 MIL MILHÕES DE EUROS. O OUTSOURCING DE TI PODERÁ REPRESENTAR NA ORDEM DOS 58% DESTE MERCADO.



As PME são as primeiras a reconhecer que numa equipa de gestão pequena, ter uma equipa ou um departamento de TI pode, muitas vezes, representar custos avultados ao nível da manutenção técnica e do tempo despendido pelos recursos em determinadas tarefas.

Da mesma forma, as empresas de maior dimensão poderão igualmente optar pela libertação de recursos para tarefas que se traduzem em valor efetivo para o negócio, ou para a inovação, e entregar o restante a parceiros especializados.

Em qualquer dos cenários, atualmente os serviços geridos já estão a desempenhar papéis de destaque na estratégia de TI de empresas dos mais variados setores de atividade.

Contratar uma equipa especializada para assegurar a operacionalidade de algumas áreas no departamento de TI é por isso uma solução, cada vez mais comum e que pode ser uma excelente alternativa para capacitar as organizações para se transformarem digitalmente e simplificarem os seus processos de negócio, numa altura em que a competitividade dos mercados não dá tréguas e exige respostas rápidas por parte das empresas.



O QUE SÃO SERVIÇOS GERIDOS?



Para conseguirem acompanhar o ritmo dos mercados e não ficarem atrás da concorrência, as empresas têm de ser mais flexíveis e ágeis. Ter uma infraestrutura de TI que sustente este tipo de estratégia é por isso crucial.

Os serviços geridos, ou outsourcing, é hoje assumidamente um garante de competitividade e agilidade. Estes serviços materializam-se no ato de entregar tarefas ou a gestão de infraestrutura de TI a equipas de especialistas externas, de modo a garantir um foco preferencial dos recursos internos e dos gestores no core do negócio. Desta forma, a gestão ganha flexibilidade para fazer melhor o que já faz bem e não dispersa o foco noutras áreas de menor valor estratégico para a empresa.

Estes serviços são, normalmente disponibilizados de acordo com as necessidades dos clientes e podem ser ajustados facilmente aos requisitos do negócio em determinado momento. Os prestadores de serviços externos atuam como uma extensão do departamento de TI das empresas, monitorizando e gerindo as rotinas do departamento de TI e das várias infraestruturas nele existentes.

Neste modelo, o prestador de serviços assume a responsabilidade pela execução das operações que lhe forem assignadas, bem como por solucionar problemas que surjam, seguindo sempre o plano e o SLA (Service Level Agreement) acordado. Caso ocorra um problema, caberá ao prestador de serviços solucioná-lo de forma rápida e eficiente sem impacto negativo para a operacionalidade do negócio.



Com as atenções concentradas no core do seu negócio, os gestores poderão entregar a prestadores de serviços geridos inúmeras áreas relacionadas com a infraestrutura de TI, desde a compra ou aluguer de equipamentos informáticos ao desenvolvimento de aplicações específicas, passando pela administração de sistemas, administração de redes, de bases de dados, comunicações e segurança, ou pela prestação de serviços de help desk/assistência técnica.

É importante que exista sintonia entre o que o cliente e o prestador de serviços disponibiliza, para que o modelo de serviço a ser implementado esteja adequado às necessidades e especificidades do negócio.



A opção por serviços geridos pode ser total ou parcial, assim seja a necessidade da empresa. Desta forma, a opção pelo outsourcing de algumas áreas do departamento de TI não invalida que o cliente tenha uma equipa de TI interna. O outsourcing poderá ser uma boa solução para assegurar que as equipas têm os skills ou conhecimentos necessários para determinado desenvolvimento, ou para conduzir determinada área a corresponder aos requisitos de negócio num determinado período.

Da mesma forma, o outsourcing poderá ser opção quando o investimento em equipamentos ou serviços a nível interno não seja oportuno ou justificável. Por exemplo, poderá não ser compensatório para uma empresa ter um service desk 24hx7d, e um parceiro poderá fornecer este serviço com custos controlados e à medida das necessidades do cliente.



1

REDUZIR E CONTROLAR OS CUSTOS OPERACIONAIS

A transformação de CAPEX em OPEX é uma vantagem que tem peso nas decisões das empresas. O investimento massivo transformado em fee mensal ou anual permite que os investimentos em inovação sejam mais frequentes, já que há uma otimização e uma previsão significativas dos custos.

2

MELHORAR O FOCO DA EMPRESA

Ao confiar a gestão de determinados ativos a um parceiro externo, os recursos internos da empresa ganham liberdade para melhorar o negócio e desenvolver vantagens concorrenciais que lhe garantam um lugar entre os melhores.



3

TER ACESSO A CAPACIDADES EXCECIONAIS E RECURSOS ESPECIALIZADOS

O outsourcing permite às empresas superar a falta de recursos tecnológicos, sejam eles humanos ou técnicos. O parceiro assegurará, não só, que as equipas que estão ao serviço do cliente são as melhores preparadas, assim como, estão atualizados os ativos tecnológicos que estão abrangidos pelo contrato de prestação de serviços.

4

OBTER CONTROLE SOBRE FUNÇÕES DIFÍCEIS DE GERIR

Mesmo que nas mãos de um parceiro, todos os processos estão sempre nas mãos do cliente, cabendo-lhe a palavra final em todas as decisões.

5

REDUZIR OS RISCOS DIVERSOS

Falhas, desempenhos, downtimes, picos de utilização e alertas de segurança são apenas alguns dos riscos que uma organização enfrenta diariamente. Ter uma equipa especializada que os monitorize ininterruptamente e que os corrija antes que possam ter impactos negativos na operacionalidade do negócio é uma vantagem competitiva valiosa.

VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS SERVIÇOS GERIDOS.



Os serviços geridos, como todos os modelos, apresentam vantagens e desvantagens. Antes de optar por esta opção é necessário avaliar prós e contras.

EQUIPA DISPONÍVEL PARA DAR RESPOSTA ÀS NECESSIDADES DO NEGÓCIO.

Para além da libertação de recursos internos para outras tarefas, o outsourcing das áreas de TI complementares ao negócio pode ser um trunfo competitivo importante se for feito pelas razões certas, e se houver um alinhamento entre as expectativas e os benefícios que podem ser sentidos na organização.

Ter uma equipa de confiança que garanta que as necessidades operacionais das TI estão salvaguardadas dá maior tranquilidade e disponibilidade às organizações e aos seus gestores para se concentrarem no core business e no crescimento do negócio. Da mesma forma, os recursos técnicos poderão concentrar-se no desenvolvimento de novos produtos e implementação de práticas de inovação que sigam as tendências do mercado.



KNOW-HOW ESPECIALIZADO E DISPONÍVEL

A falta de recursos especializados deixa de ser um problema quando há um parceiro de outsourcing envolvido. Caberá a este parceiro assegurar que a equipa tem sempre os técnicos disponíveis e com o perfil necessário para cada serviço. As empresas deixam de ter de recrutar ou formar novos técnicos sempre que têm uma necessidade nova. As férias ou baixas da equipa também passam a ser geridas pelo parceiro, assim como todos os outros processos de recursos humanos.

CUSTOS ADAPTADOS ÀS NECESSIDADES DE CADA CLIENTE / CUSTOS PREVISÍVEIS COM TI

O modelo de negócios “pay as you go” é a base transaccional do outsourcing. Neste modelo, o cliente paga os serviços que utiliza ou que necessita, podendo o valor ser ajustado de acordo com eventuais picos ou quedas de utilização.

Com este modelo de custos, o cliente consegue ter o seu orçamento sempre controlado, evitando ser surpreendido com despesas imprevisíveis. Em virtude deste contexto, há uma maior liberdade para gerir orçamentos para inovação que envolva os produtos e serviços que forneçam no mercado concorrencial.



INFRAESTRUTURA MAIS MODERNA E MAIS SEGURA

Ao poderem contar com uma infraestrutura sempre atual e flexível para responder a todos os requisitos do negócio, as organizações concentram-se mais na produtividade. Caberá ao parceiro fornecedor de serviços de TI assegurar o update tecnológico da infraestrutura que disponibiliza aos clientes, assim como de todos os recursos humanos que disponibilizar para assegurar a operacionalidade e segurança dessa infraestrutura.

A otimização permanente dos sistemas é por isso a palavra de ordem para os fornecedores de serviços, de forma a que o negócio possa sempre contar com uma infraestrutura de TI na sua melhor forma e desempenho.



DADOS SEGUROS

Melhores práticas, melhor gestão, otimização e monitorização permitem que as TI estejam alinhadas com o negócio. Em suma, a qualidade dos desempenhos é facilmente aferida pela gestão.

Os níveis de confiança na infraestrutura e nos desempenhos que esta sustenta para fazer face às necessidades do negócio, traduzem-se na qualidade de serviço que o cliente procura.

Confiança deve ser a relação que se estabelece entre as duas partes do contrato de prestação de serviços, cliente e prestador, de forma a que o alinhamento seja perfeito e o cliente não sinta em momento algum que os seus dados e estratégia estejam em risco.

As alíneas de confidencialidade e SLAs devem estar bem definidas e o seu cumprimento deve ser assegurado escrupulosamente pelo prestador de serviços geridos.



QUANDO O PARCEIRO NÃO CORRESPONDE

No outsourcing, como em qualquer outra opção de serviço que envolva um parceiro, as organizações deverão definir muito bem a estratégia que querem seguir. O primeiro passo é fazer uma análise interna cuidada para identificarem quais as áreas que poderiam ser beneficiadas, que tipo de solução seria a mais adequada e quais os resultados que se pretendem obter.

Depois desta primeira análise, a seleção de um parceiro deverá ser cuidada e atenta, para evitar surpresas. Para além de se assegurar da integridade dos futuros parceiros, os gestores deverão analisar a reputação no mercado, ofertas e garantias que são dadas pelos vários fornecedores antes de fechar qualquer contrato.

O menor custo nem sempre significa o melhor negócio!



ALINHAMENTO DE PRÁTICAS E INTEGRAÇÃO DAS EQUIPAS

Quando existe a contratação de um parceiro é natural que haja um período de integração de equipas e de alinhamento de metodologias e equipas. Este período pode representar uma falta de produtividade, no entanto, para suavizar este possível impacto deverá haver um planeamento detalhado antes da integração, de forma a que possam ser identificados possíveis conflitos quer de infraestrutura ou de pessoal.

CONHECIMENTO SOBRE O NEGÓCIO

A equipa de managed services pode ser excelente do ponto de vista técnico e não ter nenhum conhecimento sobre o setor de atividade do cliente (saúde, retalho, construção). Um projeto bem planeado é meio caminho andado para que a sua execução decorra com um mínimo de falhas. É preciso assimilar que existirá sempre um período de aprendizagem para ambas as partes.

Para facilitar este processo, é essencial que ambas as partes se alinhem para que não existam entropias quer ao nível dos sistemas, quer ao nível da comunicação.



PARCERIA DE SUCESSO

Um parceiro de outsourcing deve ser visto com uma peça fundamental na engrenagem da empresa, como o são as outras tantas peças que a compõem internamente.

Embora sejam um prestador externo, estas empresas estão obrigadas por deveres de confidencialidade e qualidade de serviço que sustentam uma relação de partilha e confiança que é essencial para que a sua integração na estratégia de negócio do cliente seja efetiva.

Apoiar a gestão na sua procura pelo crescimento e sustentabilidade deve ser a missão do outsourcer.



A IMPORTÂNCIA DOS SLA'S

Os SLAs (Service Level Agreements) ou acordo de níveis de serviço compreendem os requisitos de negócio do cliente e as respostas que o prestador de serviços se propõe a disponibilizar para lhes corresponder.

É fundamental que as obrigações e deveres de ambas as partes estejam bem definidas, para que se firme uma verdadeira parceria e se crie o ecossistema ideal para a operacionalidade do negócio do cliente. O quê? Quando? Quanto? Como? E se correr mal? São questões que devem estar bem respondidas nos SLAs, de forma inequívoca.

São fundamentais reuniões regulares com o parceiro para que o alinhamento entre as áreas de TI entregues ao fornecedor de serviços e o core do negócio seja garantido. Quanto mais comunicação, maior o benefício para o cliente.

Estes SLAs devem ser monitorizados por forma ao cliente acompanhar e rever eventuais imprevistos ou desalinhamentos que possam ocorrer em relação ao negócio. Os SLAs devem evoluir em sintonia com as necessidades do negócio. Não há SLAs para sempre, devendo proceder-se a revisões periódicas dos vários pontos acordados.

Embora os SLAs possam tranquilizar os gestores, a efetividade dos managed services será mais sentida, quanto maior for a confiança do cliente no fornecedor de serviços.



CONCLUSÃO



Em tempos de transformação digital em que a evolução tecnológica e o mercado concorrencial andam a velocidades sem precedentes, os gestores debatem-se para garantir que o negócio core das suas empresas seja competitivo, seguro, produtivo, flexível e que tenha todo o suporte das TI de que necessita para crescer.

Assegurar que assim seja por uma fração do custo que teriam com uma estrutura de TI interna é uma opção que já não causa desconfiança. A validade dos serviços em outsourcing é algo assumido não só pelas PME, como também pelas grandes organizações. Os serviços geridos são para qualquer empresa.

É CLARO QUE A ESCOLHA DO PARCEIRO É DETERMINANTE PARA O SUCESSO, MAS UMA BOA ESTRUTURAÇÃO DO MODELO PELO CLIENTE É TAMBÉM INDISPENSÁVEL. DESDE O LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES AO ESTABELECIMENTO DOS SLAS QUE CORRESPONDAM AOS REQUISITOS.

A qualidade do outsourcing de TI precisa de ser sempre validada e, quando necessário, questionada, para que a transparência seja traduzida em confiança e qualidade de serviço.



SOBRE A AR TELECOM



Ar Telecom disponibiliza aos seus clientes uma oferta completa de managed services, para que o departamento de TI de cada empresa se dedique a projetos estratégicos e que exigem recursos focados e dedicados. Administração de Sistemas, Administração de Redes, Service Desk e Segurança são as principais áreas de serviços geridos em que a Ar Telecom pode apoiar o negócio das empresas.

O conhecimento das especificidades de cada setor de atividade, para melhor adequar as soluções às necessidades de cada cliente, é uma das garantias dadas pela Ar Telecom.

CONTACTE-NOS

