



CRISE DEVE AFETAR O MERCADO BRASILEIRO DE TI

Ronei Silva, diretor da TGT Consult, afirma que haverá cortes em investimentos e dá orientações para sobreviver à crise

São Paulo, 14 de outubro de 2008. O momento requer que as empresas brasileiras se preparem para os desdobramentos da atual crise financeira. O mercado de TI encontra-se em um ritmo bastante acelerado e exige expansão de serviços e de infra-estrutura através da inovação, mas os acontecimentos recentes na economia já demonstram cortes de investimentos no setor.

Os fornecedores da área devem estar atentos, pois estes dependem muito do comportamento de consumo dos EUA e Europa, que são os grandes consumidores mundiais de tecnologia. Analisando esse cenário, a TGT Consult elaborou importantes sugestões que ajudarão a área de TI a se preparar para os possíveis danos que a crise irá ainda acarretar.

“O brasileiro parece não acreditar que a crise pode afetar nosso mercado tecnológico. É preciso avaliar que estamos vivendo um momento de prosperidade que há muito era esperado no Brasil, mas com essa ameaça, o ideal é preparar-se para cortes de investimentos na área”, afirma Ronei Silva, diretor da consultoria.

Abaixo as orientações da TGT Consult:

1. Postergue as aquisições de Hardware

Com a redução do crédito no mercado externo e revisão dos planos de crescimento podemos esperar o corte do investimento em todas as regiões. Além disso, a subida do dólar vai provocar o aumento do custo de importação do hardware, elevando os preços. A expansão do data center e os serviços “on-demand” vão ficar mais caros. Em casos raros que se possa manter o preço antigo, antecipe o contrato para proteger-se do aumento, mas quando o processo ainda está em estágio de planejamento, postergue o projeto até que os preços do dólar e as condições de crédito se estabilizem.

2. Antecipe a contratação de licenças de software e manutenção

As licenças de software demoram mais tempo para serem ajustadas, pois não há importação. A transferência ao exterior se dá pelo pagamento de royalties, em percentual proporcional ao volume vendido, ou seja, o preço do software nacionalizado não é comercializado em dólar, e nesses casos, antecipe o contrato. Para os softwares de mainframe, CAD, ERP e alguns outros, há uma referência em dólar, mas você pode forçar para que o fornecedor obedeça a lei brasileira, que obriga que os contratos sejam firmados em real. Não esqueça de riscar a cláusula de reajuste e lembre-se que a manutenção é proporcional à licença e, portanto, sem reajuste automático.

3. Avalie seu portfólio de projetos de infra-estrutura e sistemas



Tomara que a crise não se aprofunde, mas e se acontecer? Prepare já a sua estratégia de portfólio, elegendo quais os projetos são prioritários e quais podem ser “cortados” para que quando a ordem chegar você não corte o que é importante.

Mantenha:

- projetos que vão terminar nos próximos 6 meses
- projetos que produzem resultado financeiro imediato (3 a 12 meses)
- projetos estratégicos, que sejam necessários para a sobrevivência da empresa no longo prazo (e que precisam estar terminados quando o mercado reaquerer)

Candidatos à suspensão:

- infra-estrutura para à expansão de capacidade (já que a demanda não cresce na crise)
- atualização de tecnologia (funcionou até aqui, pode esperar um pouco mais)
- desenvolvimento de baixo valor agregado - sistemas departamentais, projetos de melhoria e performance do sistema, upgrade de versão de software, etc.
- sistemas não estratégicos que ainda vão demorar mais de 6 meses para terminar

4. Inicie os projetos que reduzem a despesa operacional da TI

A maior despesa da TIC é com telecomunicações. Este pode ser um excelente momento para migrar para VoIP, pois tem impacto imediato na conta. Lembre-se de incluir o call center no seu case de VoIP.

Faça um estudo de TCO da TI, buscando a melhoria de produtividade e otimização dos processos da TI, você pode encontrar “quick-wins” para reduzir a despesa. Implantar ITIL é caro e demorado, por isso não é o momento para fazer, mas se você já fez, melhor ainda, porque o TCO vai fluir mais rapidamente.

5. Contenção de custos de atendimento e manutenção

A melhor forma para reduzir o custo do suporte é reduzir a demanda por suporte, e a maior demanda em TI é gerada por chamados de usuário para “como faço isso” e “parou de funcionar”. Nos dois casos, a causa principal é a troca do sistema, a mudança, a atualização ou mesmo o acréscimo de funcionalidade.

Primeiro, crie uma política determinando o período do mês em que é autorizada a entrada de sistemas e pacotes, e fora dessa janela, fica proibido aplicar qualquer atualização, mudança ou software novo. No momento de crise, para reduzir custos, feche a janela. No momento de expansão, abra a janela. Você pode estar pensando no Change Management ITIL, mas estamos falando de algo mais simples, que você pode fazer hoje mesmo, sem investir, e que funciona!

Em seguida, monitore o número de chamados, classifique-os e avalie o impacto criado ao fechar ou abrir a janela. Daí é só calcular a redução do número de atendentes, do número de horas de manutenção e a redução dos contratos de manutenção (nesse último, aumente o tempo de resposta e tempo de solução, para reduzir o custo).



6. Redução do outsourcing via SLA

Na maioria das empresas, no Brasil, cerca de 50% do gasto da TI é destinado aos contratos de serviço e outsourcing. Depois de telecom, o outsourcing é seu principal alvo para corte de custos. Trabalhe a tolerância: maior tempo de espera no help desk, mais tempo para resolução de problemas, nomeie os sistemas não críticos e permita uma redução da disponibilidade para eles e dilatação do prazo de projetos. Faça estas “ofertas” para o seu fornecedor em troca de uma redução no preço do serviço.

7. Renovação de contratos de outsourcing via RFP

Verifique os contratos a vencer em 2009, crie uma lista e estabeleça a sua estratégia de negociação. Faça a RFP sempre que possível: nós temos conseguido de 15% a 30% de redução do valor de contratos de outsourcing por meio de uma boa estratégia de RFP. Aproveite a oportunidade, pois 2009 vai ser um ano mais difícil para os fornecedores e eles podem ceder mais no preço.

8. Asset Management - consolidação dos contratos e revisão de T&C

Os contratos de licenciamento de software e mesmo de outsourcing costumam ser bem complexos, e por isso, é comum o cliente exigir menos do que tem direito, pois nem sabem ao certo o que está no contrato. Quando analisamos os contratos em conjunto, podemos identificar overlaps e duplicidade de serviços que, ao serem eliminados, podem reduzir o custo para o fornecedor e o preço pago pelo comprador.

Além de eliminar a duplicidade, na avaliação de contratos vamos encontrar muitas e penalidades que nunca foram aplicadas, na maioria das vezes porque são absurdas, mas que estão inseridas na estrutura de custo e risco do fornecedor. Ao eliminar as penalidades inúteis, podemos negociar reduções de preços, pois o fornecedor reduz seu risco legal e financeiro.

Ainda nesse tema, também é comum encontrar contratos e itens de fatura para serviços e licenças que existiram no passado, mas que não são mais utilizados, e continuam na fatura por simples esquecimento. Um pouquinho aqui, um pouquinho ali, e na soma chegamos a valores razoáveis que, em momento de crise, podem fazer grande diferença.

9. Plano de sobrevivência: como manter tudo funcionando com tantos cortes?

Faça um plano de transição, válido para 1 ou 2 anos no máximo e contrate serviços de curta duração (outsourcing de um ano), evitando a compra de equipamentos. Avalie as opções de virtualização para maximizar a ocupação do data center ou mesmo cloud computing para sistemas não críticos. A estratégia é desafogar o data center até que a crise passe. Para sistemas, avalie as opções de software como serviço (SaaS), mantendo a mesma estratégia de contratação de curto prazo.



10. Pode ser a sua vez do Software Livre

Experimente os softwares livres como alternativa para o desenvolvimento de sistemas, use já. Para servidores, prefira expandir o Linux nesse momento.

Muitos clientes nos perguntam sobre software livre no desktop, este é um tema mais complexo. Para ambientes com alto uso de ferramentas office, nada adianta migrar para software livre pois o custo de suporte pode suplantiar o custo da licença. Para aplicações simplificadas, como emulador de terminal, ou desktops que rodam apenas um ou dois aplicativos, sem troca de arquivos com o mundo exterior, pode-se pensar no software livre. Mas avalie tecnicamente, sem paixões.

Sobre a TGT

Com mais de dez anos de mercado, a TGT Consult é composta por ex-diretores do Gartner, e faz consultoria em Estratégia, Arquitetura, Processos e Governança, além dos tradicionais diagnósticos de outsourcing e de TI customizados para o mercado brasileiro. Com atuação nacional e internacional a empresa conta com clientes como Nestlé, Vale, Sul América, Globo, TAM, Vivo, Petrobras, Souza Cruz, Sadia, Grupo Fiat, entre outros.

Ronei Silva é diretor da TGT Consult. Atuou no Gartner como diretor de consultoria desenvolvendo as práticas *IT Strategy, It Governance, IT Sourcing e Business Cases Development*. Foi CIO da Pepsi e Unilever. É pós-graduado em economia e possui experiência de pesquisas de Estratégia de Tecnologia da Informação e de *IT Sourcing* pelo MIT (*Massachusetts Institute of Technology*).

Mais informações:

Assessoria de Imprensa

Fundamento Comunicação Empresarial

Katia Silva – ksilva@fundamento.com.br (11) 5095-3871

Vinicius Antunes – vantunes@fundamento.com.br (11) 5095-3888