

# Transferência de responsabilidade

**Ao comprar software e hardware como serviços, companhias passam a fornecedores a obrigatoriedade de atualização do parque e podem se focar no que é core**

Jacilio Saraiva, especial para InformationWeek Brasil

A OFERTA DE SOFTWARE E HARDWARE como serviços começa a conquistar companhias, que apostam nesta facilidade como uma despesa de menor impacto nos orçamentos e, ao mesmo tempo, buscam a gestão de algumas atividades baseadas em contratos com níveis de serviços assegurados (SLAs, do inglês service level agreement). A idéia é facilitar as rotinas do dia-a-dia e transferir as preocupações da área de TI para quem entende do assunto.

Além da promessa de corte de despesas, um dos maiores atrativos dessa modalidade de operação é o fim das dores de cabeça com grandes equipes de tecnologia, backups, CPDs e sistemas de segurança - tudo vai parar no colo dos fornecedores dos serviços, que mantêm software e equipamentos sempre atualizados. Na visão de especialistas do mercado, o cliente paga pela facilidade e pode se dedicar às atividades principais do negócio que, na maioria das vezes, não é comprar máquinas ou gerenciar times técnicos.

E o caso da Pizza Hut paulista, rede de 15 restaurantes na grande São Paulo - a maior operação franqueada da marca no Brasil, com um faturamento de R\$ 50 milhões por ano. A



compra de hardware e software como serviço começou no início de 2007 e já mostra bons resultados. "Contratamos três servidores, hospedados no data center da Picture Soluções, além de um firewall, hardware e sistemas operacio-



Foto: Ricardo Barboza

**ZANI, DA PIZZA HUT:**  
"Nosso negócio não é tecnologia, então, por que deveríamos investir em equipamentos e sistemas que se tornarão obsoletos?"

nais", explica Reynaldo Zani, *diretor* de operações da Pizza Hut na Grande São Paulo. "Nosso negócio não é tecnologia, então, por que deveríamos investir uma fortuna para comprar equipamentos e sistemas que se tornarão obsoletos rapidamente?", pergunta.

Outra tarefa de Zani era manter a área de TI para garantir que tudo funcionasse perfeitamente - o que representava mais gastos no fim do mês, "Reduzimos investimentos e custos operacionais. Quanto à tecnologia, ganhamos em segurança, praticidade e





**ALINE, DA AC GONZAGA:**  
aumento de produtividade e redução de custos com software como serviço

**“TELECOMUNICAÇÃO TENDE A SER TRATADA CADA VEZ MAIS COMO SERVIÇO”, MASINI, DA CONSULTORIA ALTRAN**

dos fornecedores é garantir às empresas que a sua demanda será tratada por especialistas, que levarão em conta o nível do serviço, sem a necessidade de nenhum esforço por parte do cliente, que poderá focar toda a sua energia em sua atividade-fim.”

Com a oferta de serviço em pauta, o comportamento dos fornecedores mudou. Para o consultor, o prestador precisa dar mais atenção ao trabalho contínuo que pretende oferecer e não simplesmente à venda de um item isolado. “O acordo de serviço tem de ser respeitado.” Masini acredita que a oferta do recurso no Brasil ainda é tímida, mas o mercado promete. “A telecomunicação é uma área que tende a ser tratada cada vez mais como serviço, principalmente, em organizações que não têm este setor como foco do negócio.”

Quem também adotou tal forma de trabalho foi a corretora AC Gonzaga, que usa um serviço gerenciado de segurança da McAfee desde 2004. “Conseguimos aumentar a produtividade e reduzir custos relacionados à contratação de um técnico toda vez que a rede era infectada por vírus”, diz Aline Gonzaga, sócia-proprietária da empresa, que já vendeu dois mil seguros em diversos ramos de atividade,

Antes de assinar o contrato, a AC Gonzaga optava pelo modelo tradicional de compra de antivírus em caixas, mas a falta de atualização do sistema causava transtornos como a interrupção do trabalho e até conflitos entre áreas da companhia. Hoje, o serviço protege os seis computadores da corretora e faz a atualização automática dos sistemas, sempre que as máquinas se conectam à web. O investimento anual é de R\$ 703,08, dividido em 12 parcelas. “Para uma pequena empresa, a facilidade ajuda a manter o capital de giro, fundamental para a continuidade das atividades”, afirma Aline.

conforto.” Segundo o executivo, quando um dos servidores sai do ar, a fornecedora resolve o problema no ato e garante o perfeito funcionamento das operações. “O contrato cobre a reposição imediata de equipamentos e, na maioria das vezes, só fico sabendo que houve uma falha técnica depois que tudo foi resolvido.”

**CUSTO ATRAENTE**

Para Armando Masini, diretor da consultoria Altran na América Latina, entre os principais diferenciais da oferta de TI sob demanda estão o baixo investimento do cliente na operação e a terceirização da gestão com a aplicação de SLAs. “A estratégia

## FÔLEGO DOS FORNECEDORES

Do outro lado do **balcão**, os fornecedores de produtos também se mostram satisfeitos com o ritmo dos negócios. A Crivo, por exemplo, que tem o software como serviço como único modelo de venda, **garante** um menor custo para o cliente graças ao corte de despesas com **implantação**, suporte e treinamento.

A companhia oferece o software **Crivo**, que faz a análise de crédito e risco para bancos, **financeiras**, seguradoras, empresas de telecom e varejistas. O cliente paga apenas pelo número de operações realizadas e, quando contrata o serviço, recebe um pacote, que inclui treinamento, **implantação**, suporte, desenvolvimento e atualizações do software. "Estamos neste negócio desde 2000, ano de **fundação** da Crivo, e já conquistamos 54 clientes no modelo", revela o diretor de relacionamento Rodrigo Del Claro.

Só em 2008, a companhia pretende crescer cerca de 100%. Para o **executivo**, o interesse dos clientes por esse filão vem da falta de obrigatoriedade de um aporte inicial e baixos custos na **implantação** do serviço. "O **gasto** entra em cada uma das transações do processo e não como um investimento a mais", justifica.

De olho no crescimento dos **serviços**, a Datasul, tradicional fornecedora de sistemas, partiu para parcerias com o intuito de abocanhar parte deste mercado. Em 2005, depois de um acordo com a **IBM**, criou uma unidade para vender terceirização de serviços e softwares, "O gerenciamento de hospedagem é feito no data center da IBM, em Hortolândia (SP), e, hoje, as duas companhias já possuem cerca de 400 clientes em conjunto", diz Paulo Caputo, diretor de novos negócios da Datasul.

No fim do ano passado, a companhia anunciou outra iniciativa para complementar a oferta de serviços. Fechou um acordo com a Salesforce.com, do setor de SaaS (sigla em inglês para software como serviço), tendo como projeto piloto o desenvolvimento de uma solução de gestão de frotas.

Ao longo de 2007, outras iniciativas reforçaram o poder de fogo da unidade de negócios da empresa, como o estabelecimento de alianças com companhias especializadas no fornecimento de serviços de terceirização de recursos humanos, contabilidade e finanças. Em julho, adquiriu a Soft Team e incluiu no seu portfólio de **outsourcing** mais soluções para a área fiscal.

## OFERTAS DIVERSIFICADAS

Nesse **passo**, a Datasul já oferece no modelo sob demanda, ferramentas para relacionamento com cliente (**CRM**), gestão eletrônica de documentos (**ECM**, na sigla em inglês), **HCM** (*human capital management*) e **back office** applications. "Inauguramos um data center próprio, em Joinville

## BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

- » Menor impacto nos orçamentos
- » Gestão de atividades baseadas em SLAs
- » Fim das preocupações com a área de TI
- » Constante atualização de software e equipamentos
- » Foco no *core business*

**"CUSTO ENTRA EM CADA UMA DAS TRANSAÇÕES DO PROCESSO E NÃO COMO UM INVESTIMENTO A MAIS", DEL CLARO, DA CRIVO**

(SC), e passamos a contar com uma segunda opção de hospedagem dentro da oferta de SaaS. Trata-se de mais uma alternativa de custo reduzido, principalmente para clientes de menor porte". O investimento de R\$ 1,5 milhão deve ser pago em breve. Segundo o Gartner, somente o mercado de SaaS deve crescer 22,1% até 2011.

Já a Stefanini IT Solutions segue um modelo que oferece um catálogo de serviços que vai desde o ativo até o suporte ao usuário - tanto em sistemas básicos, como Office e Windows, como nos mais encorpados, como SAP e Oracle. "Nossa oferta



## MERCADO DE SAAS DEVE CRESCER 22,1% ATÉ 2011 SEGUNDO O GARTNER

está baseada em parcerias com fabricantes como **Positivo**, **Xerox** e **Microsoft**", diz **Zenos Strazzeri**, diretor de outsourcing da **Stefanini IT Solutions**.

A empresa também oferece um kit que envolve **service desk**, **gestão de sistemas** e de **impressão**, **administração de back office** e de **segurança**, além de **ponto informatizado** ou **venda de hardware** como **serviço**. "O **cliente** também ganha **agilidade**. Em **grandes corporações**, os **processos** de **aquisição de ativos** seguem uma **rotina** que, muitas vezes, em **termos de prazos**, não está **alinhada à necessidade do negócio**", explica **Strazzeri**.

Na **Plusoft**, a **nova opção de entrega de serviços** começou em **janeiro** e **oito clientes** já foram **laçados**. "No **próximo ano**, vamos **aumentar os negócios** da **carteira em 25%**", garante o **CEO**, **Guilherme Porto**. Para **conseguir este crescimento**, a empresa **montou uma célula específica** para o **formato SaaS**, que **atende às pequenas e médias empresas (PMEs)**.

Para **colocar um projeto de CRM** no **modelo SaaS** em **funcionamento**, **Porto** diz que **basta um investimento mínimo** em **infra-estrutura**, **equipes de TI**, **banco de dados** e **ferramentas**. "Todos **esses valores** estarão **embarcados nos aplicativos** do **sistema** e **ofertados** de **forma remota, via web**." Além disso, a **escalabilidade** que o **modelo proporciona** **facilita a implantação de pilotos**, que **podem ser ampliados**. "Nos **próximos cinco anos**, esta **será a forma mais freqüente e eficiente** de **oferta e comercialização de tecnologia**", **adianta**.

A **Microsoft**, por sua vez, quer **adotar uma estratégia diferente**. "Não é **mais software como serviço**, e **sim software mais serviço**", explica **Luiz Marcelo Moncau**, **diretor de marketing e negócios** da **Microsoft Brasil**. Em **julho**, o **CEO** da **fabricante**, **Steve Ballmer**, **anunciou** que a **companhia reforçaria sua atuação** neste **novo formato**. A **empresa quer ajudar os usuários a aproveitarem** a **oportunidade de escolha**, seja **utilizando programas da forma tradicional** (**licenciamento na máquina**), **hospedados por parceiros** ou **pela própria Microsoft**.

Os **investimentos da desenvolvedora em software mais serviço**, na **parte de comunicação**, **envolvem a nova tecnologia Office Communications Server 2007**, que **realiza**

**ligações VoIP**, **mensagens instantâneas** e **conferências**; o **Office Communicator 2007**, um **software para telefone**, **mensagens instantâneas** e **comunicações por vídeo** que **funciona no PC**, **celular** e em **navegadores**, além do **Office Live Meeting**, **serviço de conferência web** que **permite aos usuários conduzir reuniões**, **compartilhar documentos**, **usar vídeo** e **gravar discussões** a partir de um **computador**. "O **servidor de e-mail** com **Exchange on-line** e **Exchange hospedado** também são **exemplos deste modelo**."

Diante das **ofertas de tanto fornecedores**, há **clientes** que **contratam várias empresas**. A **seguradora Mitsui Sumitomo**, por **exemplo**, **compra serviços gerais** da **Crivo** e da **Audatex** e **hardware** como **serviço da Canon** e da **Easylink**. "Se **houvesse a necessidade de desenvolver softwares** como o da **Crivo** ou da **Audatex** seriam **gastos muito tempo e dinheiro**, sem a **garantia** de obter a **eficiência** que eles **possuem**", **justifica Arildo Bertan**, **superintendente de infra-estrutura** da **Mitsui Sumitomo Seguros**.

Na **prática**, antes da **adoção desse padrão**, as **decisões de aceitação de propostas de seguros** na **empresa** eram **feitas em dias**. "Agora, com a **utilização do software** da **Crivo**, **passamos a efetuar o mesmo procedimento em minutos**, com **custo inicial zero** e **pagamento das consultas por demanda**."

Na **área de hardware**, segundo **Bertan**, o **custo de aquisição e manutenção** faz com que a **contratação de serviços** se torne **atraente**, pois **simplifica a gestão**, **aumenta a qualidade do trabalho** e **elimina a preocupação de manter os equipamentos atualizados**. Depois de a **Mitsui Sumitomo** **celebrar um contrato de outsourcing de impressão** com a **Canon**, por **conta do parque instalado** em **cinco filiais**, as **manutenções preventivas e corretivas** das **máquinas** são **efetuadas pelo fornecedor**, além da **entrega de insumos**. "A **gestão dos equipamentos** foi **simplificada**", **garante o executivo**.

Outro **ponto** que **teve ótima repercussão interna** foi a **adoção do serviço** da **Easylink** para **fax servers**. Quando **apareceu a necessidade** do **uso dessa tecnologia**, as **análises de custo** para a **aquisição de servidores** e do **software** se **mostrou inviável financeiramente**. Com o **uso do serviço**, a **Mitsui** **eliminou 90% do hardware**. "A **compra de serviços** deve **ocorrer sempre que for necessário** o **uso de especialistas** com **mais conhecimentos e soluções** que **suportem crescimentos internos rápidos**", **aconselha Bertan**. **IWB**