

10 forças que impactam outsourcing e indústria de serviços

Gartner identifica movimentações que redesenham futuro do mercado de serviços de tecnologia e terceirização

O mercado de tecnologia da informação passa por diversas transformações e muita coisa deve acontecer com popularização da nuvem, investimentos pesados em mobilidade e novos formatos de outsourcing. O Gartner separou dez movimentações que devem impactar, e muito, a indústria de serviços de TI e as iniciativas de outsourcing. Confira:

- **Hiperdigitalização:** nada mais é que a aceleração da manifestação do impacto da TI. Digitalização descreve partes da economia em que o produto ou serviço é totalmente, ou quase, digital. De acordo com o Gartner, essa proporção cresce de forma significativa quando se compara com aspectos físicos e o impacto é imenso, afetando as vidas social e pessoal. Mas a consultoria acredita, ainda, que isso acelera as atividades econômica, política e comercial.
- **Globalização:** para o Gartner, esta é a força fundamental na mudança de entrega do serviço de TI e das atividades de competitividade em quase todas as verticais de mercado. Para a consultoria, a globalização altera a perspectiva em todos os aspectos de negócios, passando por parceiros, fornecedores, clientes, cadeias de suprimento e força de trabalho. Todo o negócio, diz a empresa, deve abraçar a noção de ser global.
- **Consumerização:** aqui, o Gartner não se refere apenas à aceleração da tecnologia orientada ao usuário final ou ao comportamento desses avanços nas vidas das pessoas, mas, sim, à introdução e expansão dessas tecnologias de usuários finais no mundo corporativo e nas estratégias de TI. O comportamento do consumidor terá poder para redesenhar o trabalho da TI corporativa. Ele trará novas expectativas. Essa consumerização, prevê a consultoria, ditará os padrões de uso e acesso da TI.
- **Cloud:** a consultoria define computação em nuvem como "um estilo de computação onde escala e elasticidade são providas como serviços para clientes externos usando tecnologias web". O Gartner vê, em meio ao advento da nuvem, uma interação entre comoditização e padronização de tecnologias, virtualização e aumento de uso de SOA e um forte uso de web, o que traz novas oportunidades no cenário de relacionamento de quem usa e quem vende TI. A empresa vê uma necessidade de oferta de serviços especializados.
- **Tecnologia de inteligência:** depois de décadas de investimento TI, o Gartner diz que as organizações ainda sentem que a habilidade de gerar insights que melhoram a competitividade da organização ainda não é tão efetiva quanto poderia ser. Com isso, há grande espaço para BI, análises, reconhecimento e soluções inteligentes.
- **Segurança e privacidade:** com a atividade migrando para internet e para nuvem, além de acelerar a hiperdigitalização, vem a necessidade de melhorar a experiência com segurança e tornar mais claros os direitos de privacidade individual/corporativa. As brechas de segurança e privacidade ocorrem em ramificações enormes.
- **Componetização:** mais elementos de TI podem ser classificados como um componente de um grande sistema ou aplicação. A noção de objeto reutilizável se torna uma realidade mais comum já que a internet cria uma "plataforma" onde os usuários podem configurar componentes de TI pré-desenvolvidos em vez de iniciar do zero com uma consultoria.
- **Hipercompetição:** aqui, o Gartner refere-se essencialmente ao mercado de serviços de TI, onde uma combinação de fatores coexiste para uma decisão baseada em custo. Essa competição cada vez mais acirrada traz acordos de baixo custo, mas o foco real está na sustentabilidade desses contratos. A realidade econômica cria compradores de curto prazo, mas um problema de longo prazo para clientes e provedores.
- **Cadeia de valor:** serviço de cadeia de valor redefinirá a competição e como os serviços de TI são consumidos e pagos. Para o Gartner, as organizações precisam tornar mais proficiente a

habilidade de avaliar os parceiros e o real valor deles. Na nuvem, a cadeia de valor não é unidimensional; a rede de provedores será avaliada pela especialização.

- Hiperverticalização: a especialização dentro de processos subverticais será imperativa para o sucesso comercial na nova arena de entrega de serviços. Processos de conhecimento e IP serão aplicados às subverticais. A fórmula para o sucesso futuro liderará a fragmentação do mercado. A fragmentação, entretanto, produzirá mais inovações nos fornecedores, aumentará as opções para comprador e trará valores diferenciados em soluções pré-desenvolvidas.

Fonte: IT Web, 10 set. 2010. [Portal]. Disponível em: <<http://www.itweb.com.br>>. Acesso em: 15 set. 2010.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais