



ISG Provider Lens™

Serviços de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Próxima Geração (Next-gen ADM) 2019

Definição

Em poucos anos a terceirização de aplicativos evoluiu das práticas de desenvolvimento tradicionais para modelos operacionais altamente dinâmicos e ágeis, tornando o desenvolvimento 'core' uma vantagem competitiva direta para muitas empresas. Claro que nem todo outsourcing de aplicações é igual, porque nem todos os clientes e usuários têm as mesmas necessidades. Os serviços típicos de desenvolvimento e manutenção de sistemas (ADM) incluem consultoria de sistemas, design, desenvolvimento customizado, integração de software (pacotes), operações, qualidade assegurada e testes. Mais recentemente a ISG começou a perceber uma nova geração de contratos, onde os clientes buscam alavancar recursos de software para resolver problemas de negócios, ganhar vantagem competitiva e aumentar a velocidade ao mercado. Os provedores de serviços estão aumentando sua base de clientes ADM tradicional com tecnologias emergentes e estruturas colaborativas para atingir os objetivos de seus clientes. A ISG denomina esses novos contratos como os contratos de sistemas da próxima geração (Next-Gen ADM). Este estudo procura entender os objetivos de clientes e avaliar os recursos de provedores para entregar contratos de sistemas da próxima geração.

O estudo ISG Provider Lens™ oferece aos decisores de TI:

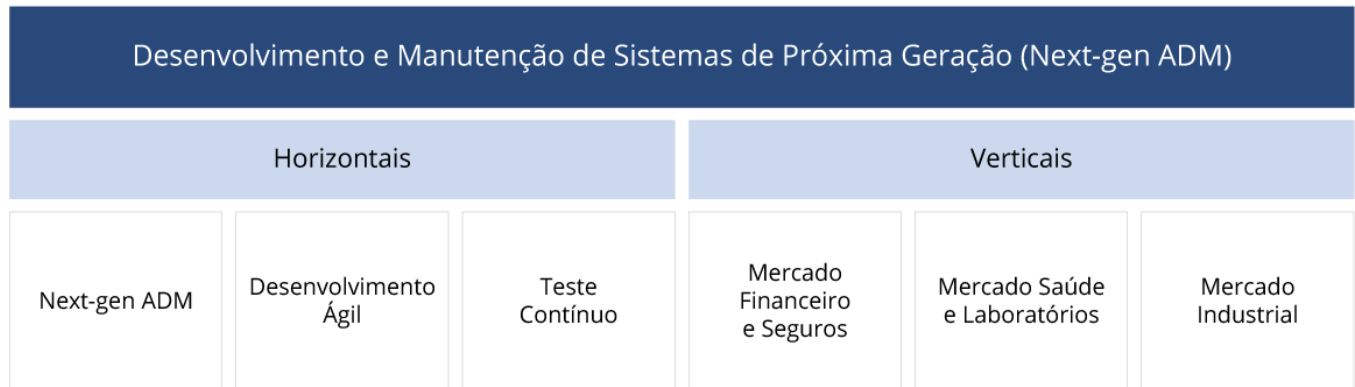
- Transparência dos pontos fortes, fracos, posicionamento no mercado e adequação dos fornecedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmento criados com base em quadrantes e arquétipos
- Foco diferenciado por mercados, incluindo Global, América, EUA, Brasil, Europa Ocidental, Alemanha, Reino Unido e Austrália

Esse estudo serve como uma importante base para tomada de decisão para posicionamento competitivo, relacionamentos-chave e considerações de lançamento no mercado (go-to market). Os analistas e consultores ISG e os clientes corporativos também utilizam as informações desses relatórios na avaliação de seus atuais relacionamentos com fornecedores e potenciais novas contratações.

Pesquisa em Quadrantes

No momento planejamos posicionar os provedores em 6 quadrantes da ISG Provider Lens™, de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Próxima Geração (Next-gen ADM) em 2019.

Apresentação simplificada



Fonte: ISG 2018

Next-gen ADM

Assim como nos serviços tradicionais, o Nex-gen ADM inclui consultoria, design, desenvolvimento customizado, integração de software (pacotes), operações e testes. No entanto, o escopo, o mecanismo de entrega e o resultado desse contrato se articulam em torno de uma abordagem baseada em valor, onde o foco é alcançar a agilidade da empresa e resolver problemas de negócios. Esse quadrante avaliará os fornecedores com base na sua capacidade de aumentar os serviços de desenvolvimento e manutenção tradicionais com tecnologias/metodologias emergentes como técnicas ágeis, DevOps, automação, digital e de modernização para entregar projetos de outsourcing de sistemas. Também avaliará os recursos do provedor na incorporação de novas abordagens para desenvolver e entregar aplicativos que se concentrem nos resultados do negócio.

Desenvolvimento Ágil

O Desenvolvimento Ágil trata da abordagem incremental e iterativa para o desenvolvimento de sistemas. Como ágil engloba lançamentos frequentes e em fases (releases) em produção, está sendo visto pelas empresas como um meio de se alcançar a agilidade de negócios.

Esse quadrante avaliará as capacidades de um provedor em produzir resultados tangíveis por meio do uso de várias metodologias ágeis. Também analisará o foco que um provedor tem para o uso do desenvolvimento ágil em relação à sua prática geral de desenvolvimento de sistemas.

Testes Contínuos

O teste contínuo concentra-se na entrega de qualidade assegurada em ritmo de desenvolvimento. Em termos de tecnologia, engloba vários aspectos dos testes automatizados, como a mudança para esquerda (antecipar problemas ou 'shift-left') e a automação de ponta a ponta em fases de teste. No entanto, em termos de pessoas e processos, vai um passo além da automação de testes para conseguir uma maior colaboração entre as equipes de controle da qualidade e desenvolvimento e sincronizar com ciclos de sprint, testes funcionais, capacidade de resposta às mudanças, criação de um loop de feedback e maior envolvimento do cliente. O teste contínuo está ganhando impulso especialmente para ajudar as empresas a acompanhar suas iniciativas Ágil e DevOps.

Os prestadores de serviços para esse quadrante são avaliados com base nos progressos realizados e nas capacidades desenvolvidas em termos de criação de um ambiente de teste contínuo para seus clientes, que tenham resultados mensuráveis.

Next-gen ADM – Mercado Financeiro e Seguradoras (BFSI)

BFSI avalia os fornecedores de outsourcing de sistemas para o sistema financeiro e de seguros, incluindo bancos, serviços financeiros e seguradoras.

Fornecedores nesse quadrante devem demonstrar uma robusta base de clientes desse segmento de negócios, prestando serviços que requerem conhecimento e parcerias típicas desse mercado.

Next-gen ADM – Saúde e Laboratórios (HCLS)

HCLS avalia os fornecedores de outsourcing de aplicações para o sistema de saúde, planos de saúde, hospitais, clínicas, laboratórios de exames e análises clínicas, fabricantes de medicamentos e biotecnologia.

Os provedores desse mercado (vertical) provêm serviços diferenciados quanto à privacidade, segurança e regulamentação específica para a área de saúde e biotecnologia, com casos relevantes de projetos e/ou contratos para clientes desse segmento.

Next-gen ADM – Mercado Industrial e Manufatura

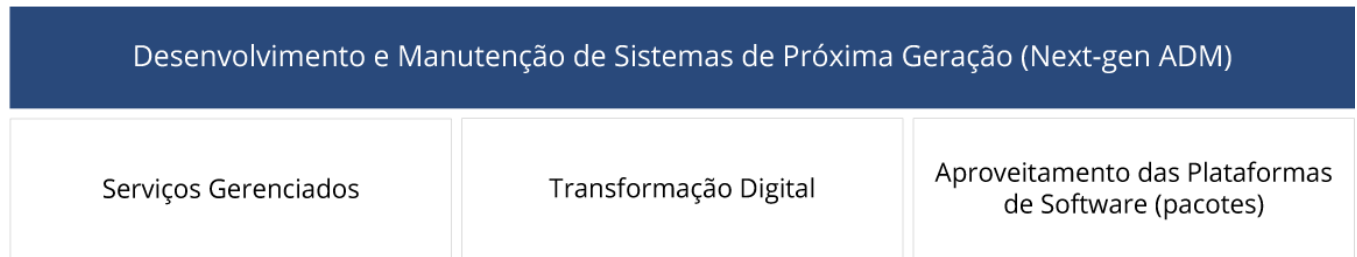
A indústria de manufatura inclui o serviço prestado a conglomerados, indústria de bens de capital, construção, bens de consumo duráveis (como automotivo, eletrodomésticos), aeroespacial e de defesa, materiais, semicondutores, hardware, ferramentas, máquinas e equipamentos.

Este quadrante avaliará as forças dos provedores que fornecem serviços de ADM Next-gen a esse segmento de negócios. Provedores devem demonstrar uma base de clientes significativa. Integradores e provedores de sustentação a pacotes ERP estão incluídos nesse quadrante.

Relatório de Arquétipos

Esse relatório aborda três cenários de interesse de compra comuns na perspectiva dos clientes empresariais finais:

Apresentação simplificada



Fonte: ISG 2018

Serviços Gerenciados

Cenário de outsourcing de sistemas (ADM) no qual os clientes buscam se envolver com provedores de serviços únicos ou múltiplos em um modo de serviços gerenciados. Nessa relação, os provedores de serviços são obrigados a cumprir os SLAs/BLAs e cumprir os prazos acordados. Neste modelo, o cliente não mais micro-gerencia os aspectos operacionais e busca melhoria operacional contínua e redução de custos ao se envolver com o(s) provedor(es) por um período mais longo.

Transformação Digital

Cenário de outsourcing de sistemas (ADM) no qual as empresas centradas no cliente estão buscando uma vantagem competitiva habilitada por meio de tecnologias emergentes. Esses compradores podem ser empresas experientes em outsourcing ou empresas que já nasceram digitais com múltiplos canais de contato com clientes. Para essas empresas o software é o meio principal de entrega de serviços e o aumento da receita é o principal objetivo de sua estratégia de outsourcing. Identificamos nesse segmento um aumento na adoção de modelos de preços onde a remuneração do provedor de serviços está diretamente atrelada ao resultado comercial.

Aproveitamento das Plataformas de Software (pacotes)

Cenário de outsourcing de sistemas (ADM) no qual as empresas estão buscando consolidar o ambiente de sistemas em plataformas externas (p.ex.: SAP ou Salesforce). Há uma adoção crescente de plataformas ERP e BPM baseadas em SaaS, quando o cliente busca um menor custo de entrada, alcance imediato de benefícios e ter acesso rápido à tecnologias avançadas. Essas empresas-cliente procuram otimizar os processos de negócios por meio da padronização, adotando os processos embutidos nessas plataformas. Eles querem se envolver com prestadores de serviços que possuem know-how específico da plataforma, podem desenvolver serviços complementares de negócios (web) e possuem habilidades de integração de plataformas.

Calendário

A fase de pesquisa é entre **março e junho** de 2018, durante o qual será realizada a pesquisa, avaliação, análise, validação e publicação com apresentação dos resultados na mídia em **Agosto de 2018**.

A pesquisa será lançada em uma plataforma online chamada Qualtrics. Os convites serão enviados com links para preencher as respostas e enviar.

Datas Chave

Datas

Lançamento	Fevereiro de 2018
Coleta (questionário)	15 de março de 2018 a 15 de abril de 2018
Sneak previews	2 de julho de 2018
Edição e produção	17 de agosto de 2018
Press release	23 de agosto de 2018

Contatos



Ashish Chaturvedi

Autor e Analista Líder

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Próxima Geração



Pedro L Bicudo Maschio

Autor Brasil/Partner/TGT Consult

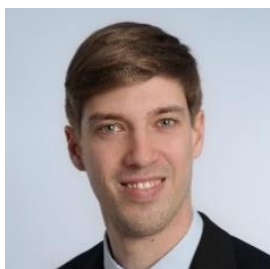
Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Próxima Geração



Vania Moralez

Business Development Executive

TGT Consult



Jan-Niklas Hombach

Gerente do Projeto Global

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Próxima Geração

Se tiver dúvidas não hesite em entrar em contato pelo email isglens@isg-one.com

No Brasil os contatos com você e sua equipe serão feitos pelos consultores da TGT Consult que se identificarão em nome da ISG Provider Lens™ para condução desse estudo.

Sobre a ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) é uma empresa líder global em pesquisa e aconselhamento de tecnologia. Um parceiro confiável para mais de 700 clientes sendo 75 das 100 maiores empresas mundiais. A ISG está comprometida a ajudar as corporações, empresas do setor público e provedores de serviços de tecnologia a alcançarem excelência operacional e crescimento acelerado. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo automação, robotização, analytics, cloud, aconselhamento em outsourcing, serviços de governança e risco gerenciado, serviços de telecomunicações, planejamento estratégico, gestão de mudanças, inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologias. Fundada em 2006 e com sede em Stamford, CT, a ISG emprega mais de 1300 profissionais operando em mais de 20 países, uma equipe global reconhecida pelo seu pensamento inovador, influência de mercado, especialização em indústrias e tecnologia e capacidade de classe mundial em pesquisa e análise de capacidade, com base na mais ampla base de dados do mercado.