



# NETWORK USERS FORUM 2013



## Como se preparar para o fenômeno da Consumerização

Anderson B. Figueiredo

Gerente Pesquisa & Consultoria

IDC Brasil

Agosto/2013



# *NETWORK USERS FORUM* 2013



**IDC**

Analyze the Future





# NETWORK USERS FORUM 2013



- Presença em mais de **110 países** ao redor do mundo;
- Mais de **1.000 analistas** ao redor do mundo;
- Mais de **46 anos de experiência** em pesquisas, estudo de tendências e consultorias nos mercados de TI e Telecomunicações.



# NETWORK USERS FORUM 2013

## A IDC no Brasil



- **Desde 1990** com escritório em São Paulo;
- **Mais de 70 funcionários**, incluindo analistas e consultores locais cobrindo os mercados de Hardware, Software, Serviços e Telecomunicações;
- Reconhecidamente o **principal provedor de informações de mercado e consultoria** para fornecedores locais, multinacionais e para toda a cadeia de valor dos segmentos de TI e Telecom;
- Extensa **base de relacionamento** com usuários finais de tecnologia, canais e fornecedores;
- **Call Center (CATI) próprio** com mais de 15 entrevistadores bilíngues (português e espanhol) especializados em pesquisas sobre TI e Telecom para toda a América Latina.



# **NETWORK USERS FORUM 2013**



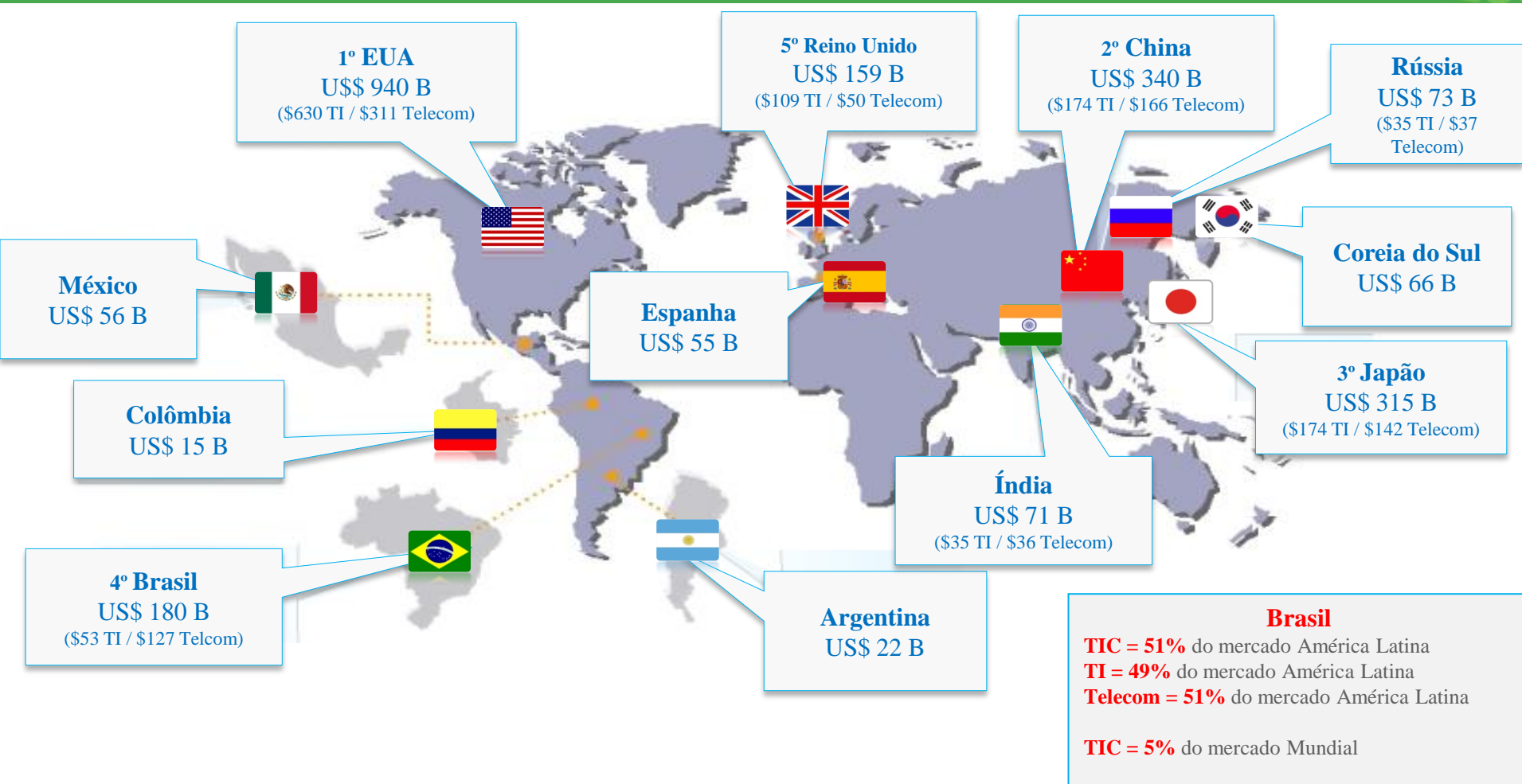
## **Panorama do Mercado Brasileiro de TI**



# O Mercado Mundial de TI e Telecom

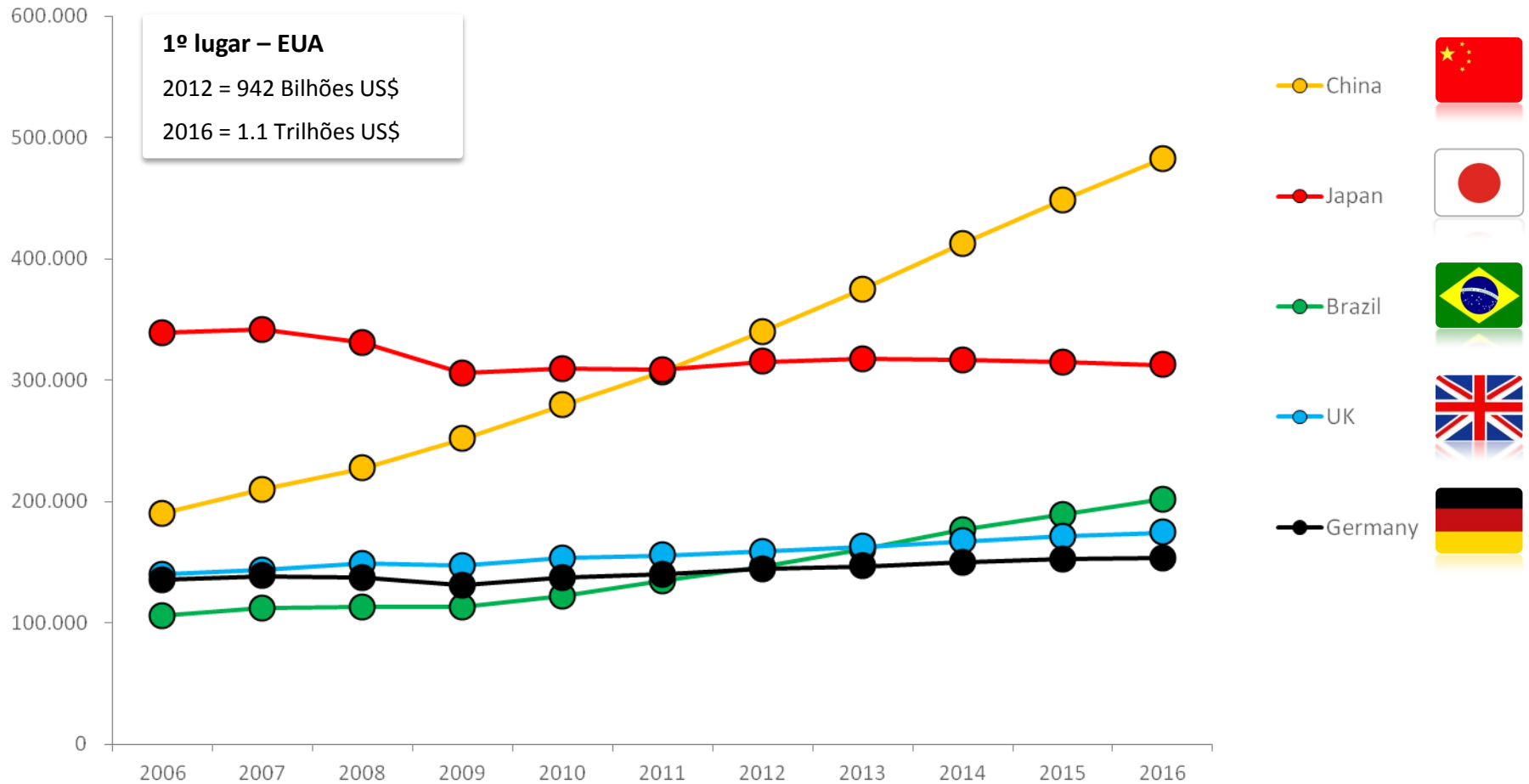
Mercado Mundial de TI e Telecom em 2012 = US\$ 3,5 T

## NETWORK USERS FORUM 2013



# NETWORK USERS FORUM 2013

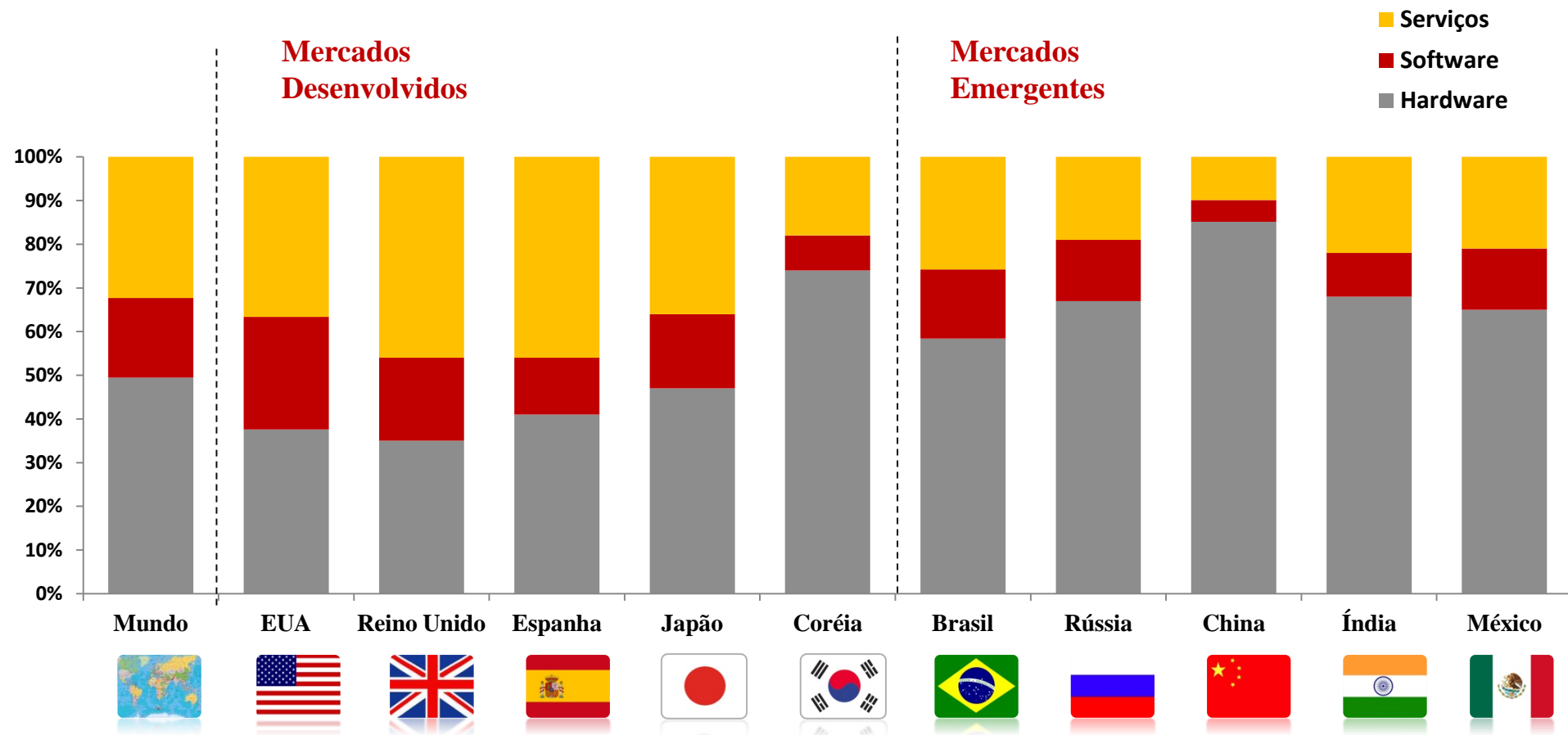
Bilhões Dólares





# Maturidade dos Mercados de TI

## NETWORK USERS FORUM 2013







# *NETWORK USERS FORUM* 2013

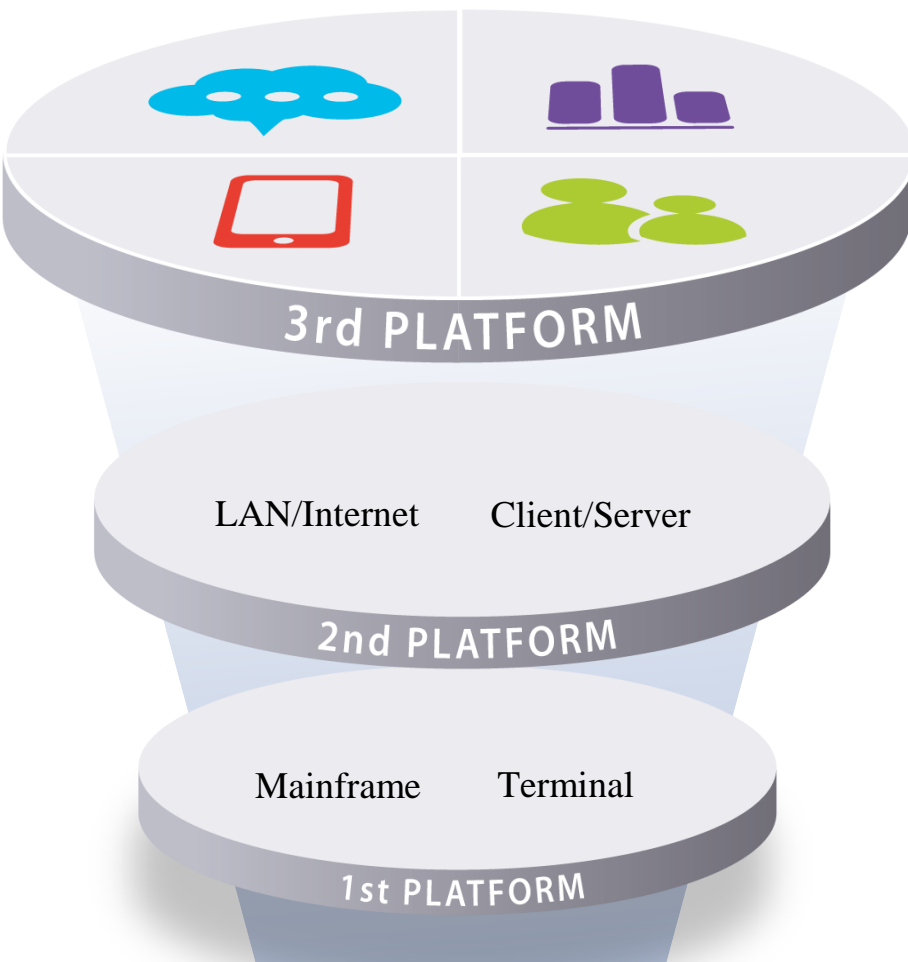


## **A 3<sup>a</sup> Plataforma de TI**



# A 3ª. Plataforma define a nova TI

## NETWORK USERS FORUM 2013



Entre 2013 e 2020, **90% do crescimento da TI** será relacionado à 3ª Plataforma, que hoje representa 22% dos gastos com TIC no mundo

Milhões de **novos aplicativos e serviços** serão construídos nessa plataforma, uma **plataforma inovadora que agrega** cloud, mobile devices, mobile apps, social technologies e big data/analytics

Oportunidades na **combinação de componentes** desta Plataforma, sempre de acordo com as **necessidades de negócios!**

A 3ª Plataforma é formada por **Soluções** e não somente Hardware ou Software



# **NETWORK USERS FORUM** 2013



**Cloud**



**Big Data/  
Analytics**



**Mobility**

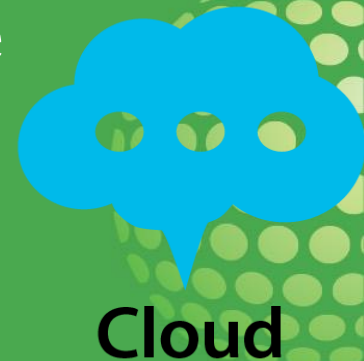


**Social  
Business**

# Cloud: De Curiosidade para Realidade



## NETWORK USERS FORUM 2013



Cloud

Em 2010-2012, Cloud passou de curiosidade para realidade. Investimentos em Cloud Pública atingiram **US\$40B em 2012** e em **2016** vão chegar a quase **US\$100B**

Crescimentos sempre **acima de 50%** nos próximos 3 anos para SaaS, PaaS e IaaS

**Soluções mais complexas** e inteligentes além do email, como ERP, CRM e BI

Até 2016, mais da metade das empresas dos EUA vão ter mais de **50% dos bens de TI no Data Center de terceiros**

E mais de 60% da **capacidade de armazenamento** das empresas no topo da pirâmide econômica vai ser transportada por provedores de Cloud services

No Brasil, o crescimento de Cloud será **70% maior** do que em 2012.





# *NETWORK USERS FORUM* 2013



Cloud



Big Data/  
Analytics



Mobility



Social  
Business

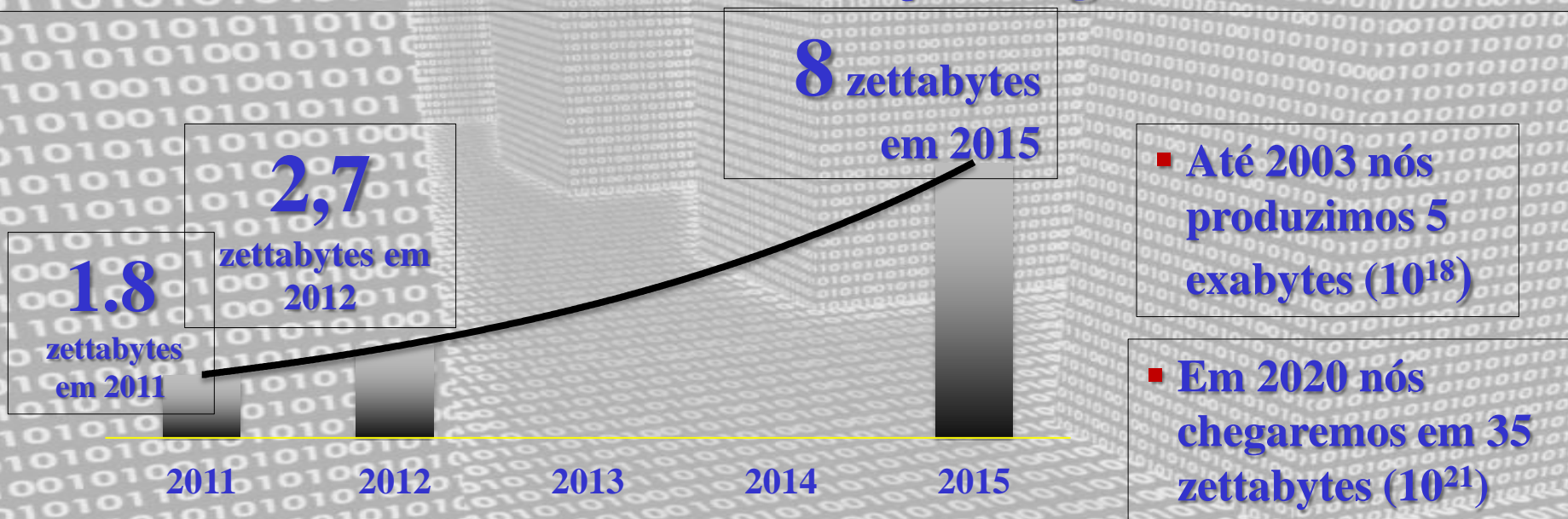
# Big Data / Analytics: desafio além do armazenamento

## NETWORK USERS FORUM 2013



Big Data/  
Analytics

### Volume de Informação Digital



VOLUME | VARIEDADE | VELOCIDADE | VERACIDADE

O desafio das empresas é extrair **VALOR!**

# Mobilidade: Muda o Crescimento da TI no Brasil e no Mundo!

**NETWORK USERS FORUM** 2013



Em 2013, fornecedores ampliarão não apenas o fornecimento de tecnologia, mas também **serviços de análise e conteúdo** (dados como serviço).

Consultoria de **processos empresariais** aceleram em importância, ajudam no processamento dos dados

A tecnologia do **Big Data e o mercado de serviços** vão alcançar **US\$22 Bilhões até 2016**

Organizações que tomam **decisões** com base em ideias oriundas de **Analytics** desenvolvem duas vezes mais **chances de superar seus pares**

Surgem **novas categorias de profissionais** – Cientistas de Dados, Engenheiros de Dados, etc., com perfis matemáticos e/ou estatísticos.



# NETWORK USERS FORUM 2013



Cloud



Big Data/  
Analytics



Mobility



Social  
Business



# Mobilidade: Muda o Crescimento da TI no Brasil e no Mundo!

## NETWORK USERS FORUM 2013



Social torna-se uma **nova interface** do usuário para a empresa

As habilidades de **ouvidoria** das empresas precisam amadurecer e exigem **melhor capacidade de resposta**

Cresce números de empresas utilizando Social para **áreas específicas** (automação de vendas / marketing / branding) e **interação com clientes** (suporte ao cliente), porém **não é só isso!** É preciso pensar de forma holística, de modo que possam haver iniciativas entre funcionários, clientes, parceiros e fornecedores. O **engajamento** precisa ser **completo** (end-to-end).



E-mails de Socialização. O **crescimento do volume de e-mail diminuirá 35%** por ano durante os próximos dois anos



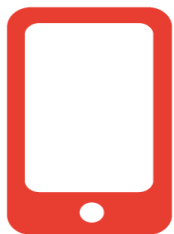
# NETWORK USERS FORUM 2013



Cloud



Big Data/  
Analytics



Mobility



Social  
Business

# Mobilidade: Muda o crescimento da TI no Brasil e no Mundo!

**NETWORK USERS FORUM** 2013



O engajamento do cliente é fundamental. O Foco se move para **atualizações em tempo real e para o conteúdo**

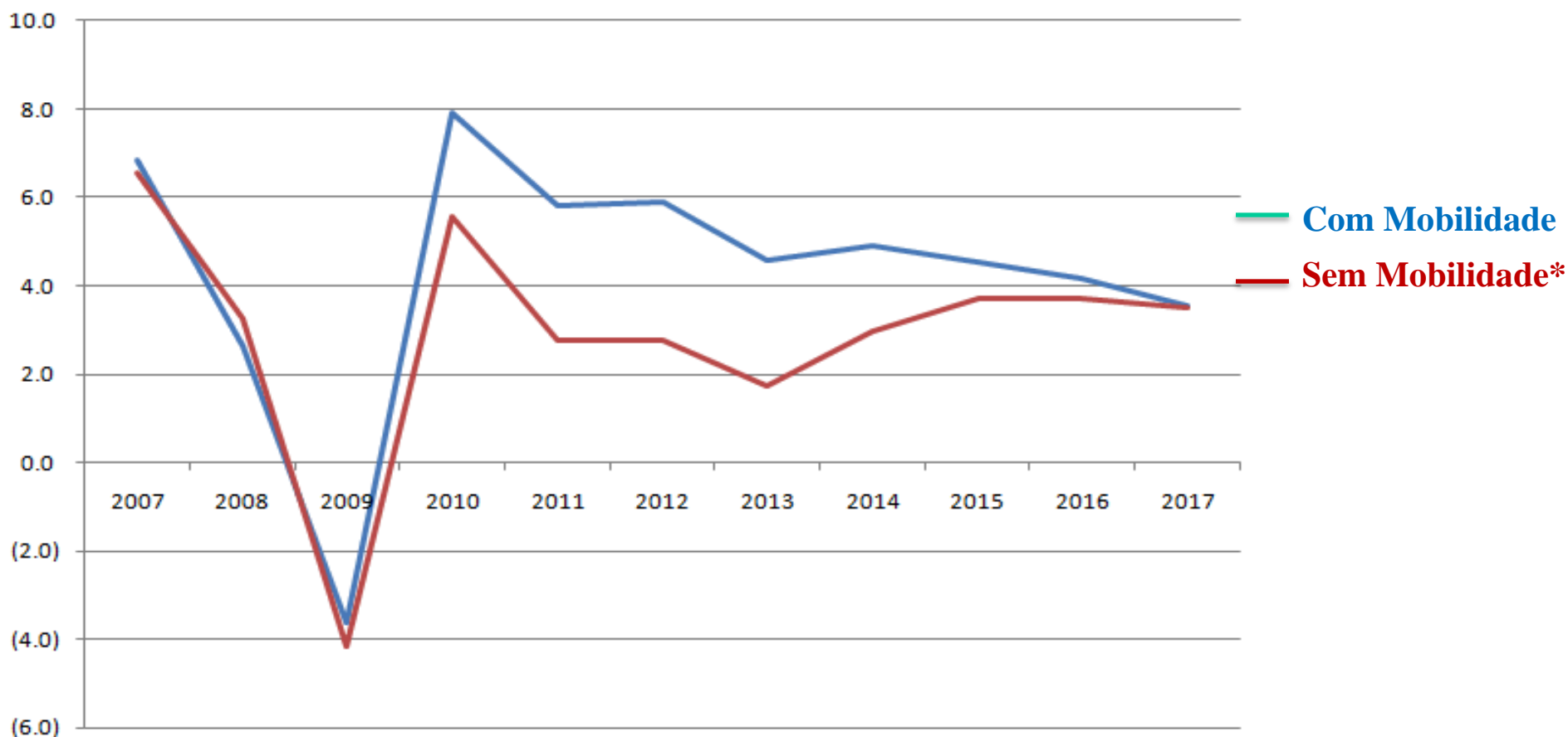
Mobilidade é um dos fatores que irá impulsionar Cloud nos próximos 3 – 5 anos

Crescimento nas vendas de Celulares, Tablets **aumenta em 50% o crescimento da TI** no mundo e também no Brasil

No futuro, cada residência, no mundo, deverá ter cerca de 12,5 dispositivos conectados (por residente).

# Impacto da Mobilidade: Crescimento mundial do mercado de TI (%)

## NETWORK USERS FORUM 2013



Sem mobilidade\* => Exclui Telefones Celulares e Tablets

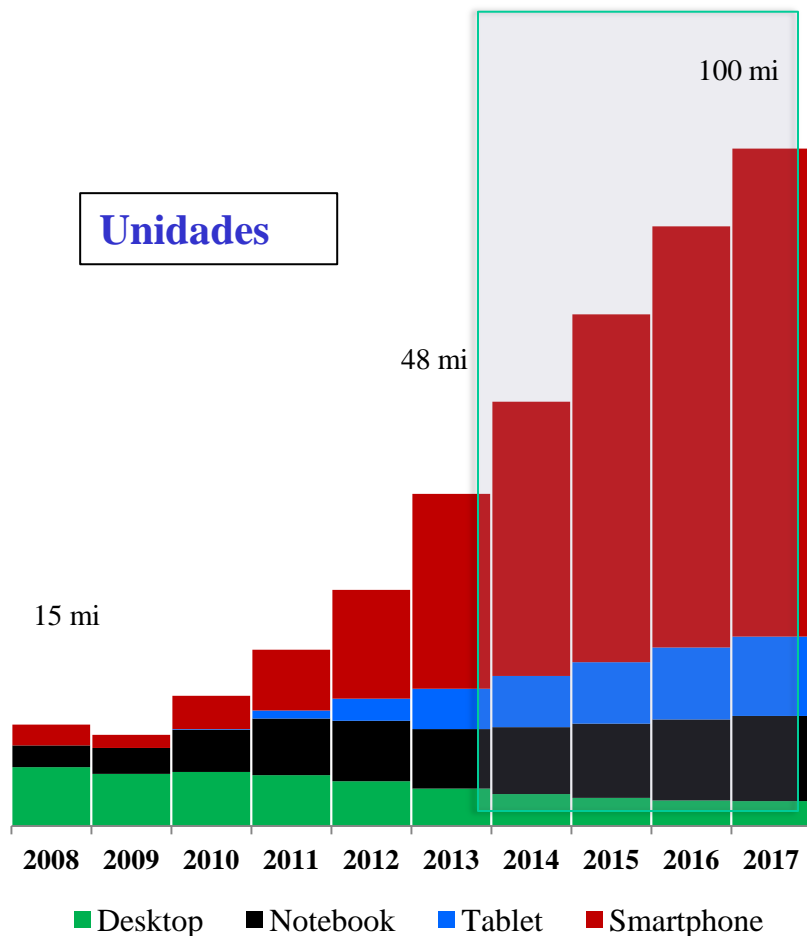


# Mobilidade: Movimento sem volta!



Mobility

## NETWORK USERS FORUM 2013



Source: IDC Trackers, 1Q 2013

- ✓ Smartphones e Tablets seguem movimento de popularização no Brasil
- ✓ Em 2013 serão comercializados mais Tablets do que Desktops
- ✓ Smartphones já representaram 54% das vendas de telefones celulares no Brasil no mês de Maio
- ✓ No primeiro trimestre de 2013 foram comercializados praticamente o mesmo volume de vendas de Smartphones do que o ano todo de 2010
- ✓ Mudança de device, mudança de plataforma, acima de tudo, mudança de comportamento.



# *NETWORK USERS FORUM* 2013



**Consumerização**



# O que é “CONSUMERIZAÇÃO DE TI”?

## NETWORK USERS FORUM 2013

**Consumerização é o fenômeno em que os usuários / consumidores influenciam as tendências de adoção de tecnologia das empresas**

Email video conferencing  
*blogs* **social platforms**

LinkedIn *mobile*

**Tablet**

Smartphone

cloud

computing

Content-to-device

**Unified**

**Communication**

high-speed

bandwidth

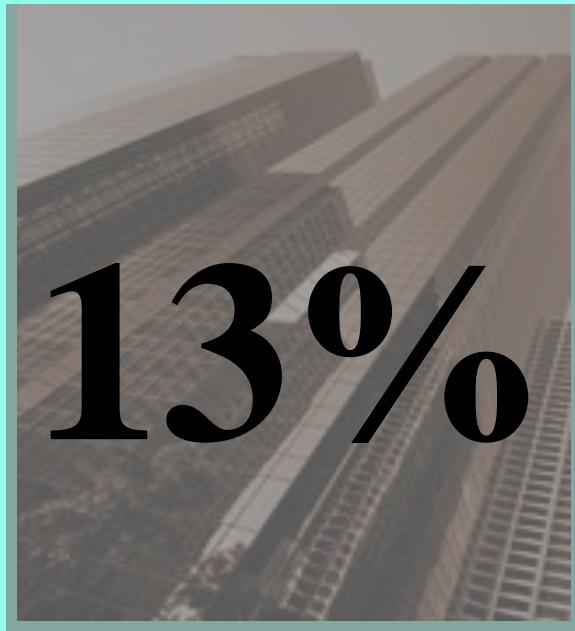
on-line meeting **4G**

*e-book*

O mundo é do consumidor individual  
Quem compra?

# NETWORK USERS FORUM 2013

**EMPRESAS**



**FUNCIONÁRIOS**



**CONSUMIDORES**

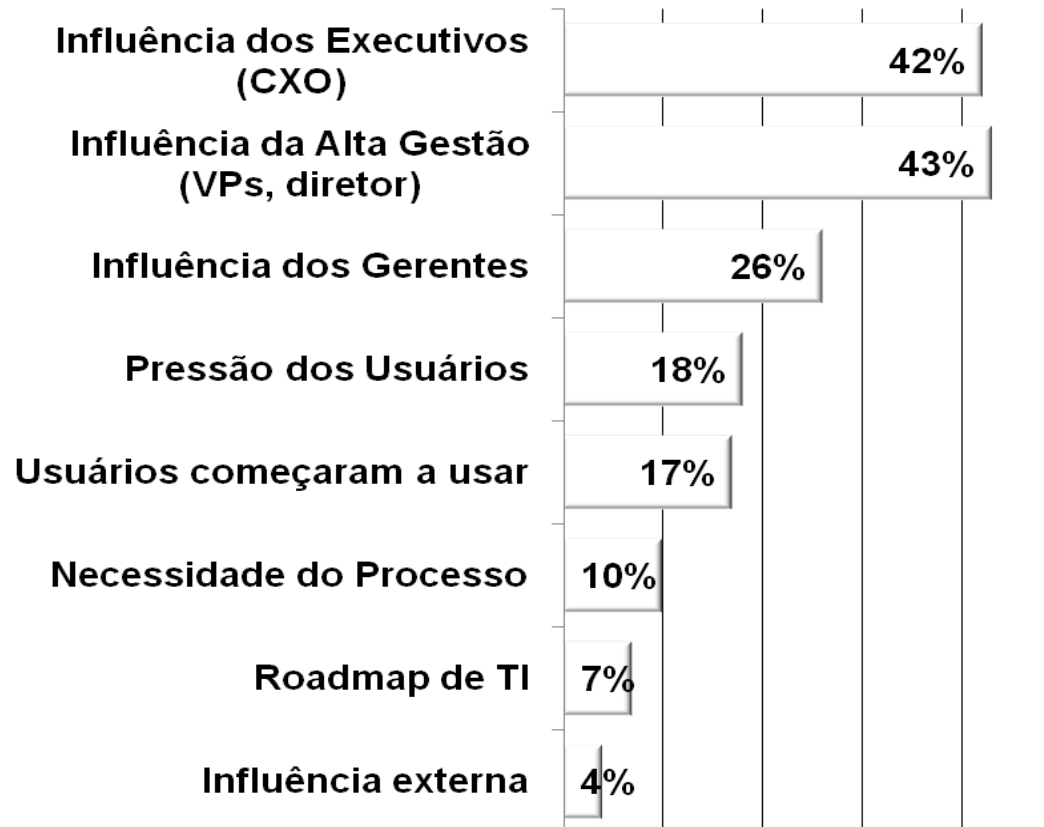




# Consumerização: Fenômeno difícil de parar

## NETWORK USERS FORUM 2013

### Quem solicita à TI suporte a devices não padronizados?



# Usuário promovido a CIO!!!

## NETWORK USERS FORUM 2013



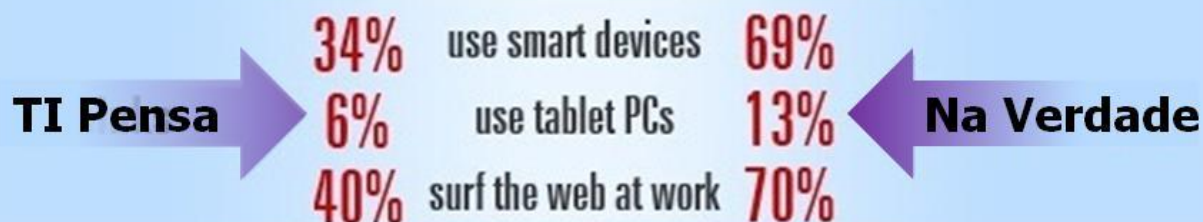
# O gap da Consumerização

## NETWORK USERS FORUM 2013

**Começa com visibilidade:** as áreas de TI acham que os iWorkers estão usando menos tablets e smartphones do que eles realmente estão.



TI subestima o uso de devices pessoais em **50%** ou mais



TI considera **BAIXA** sua habilidade em suportar Consumer e Apps Devices



“Quão bem TI dá suporte a devices e aplicações pessoais?”



Os benefícios são muitos...

# NETWORK USERS FORUM 2013

...menores custos  
para entregar acesso à  
rede corporativa

...aumento da **Vantagem  
Competitiva**

...contratar e reter os  
**melhores talentos**

...atendendo as  
mudanças nas  
**preferências dos  
funcionários**

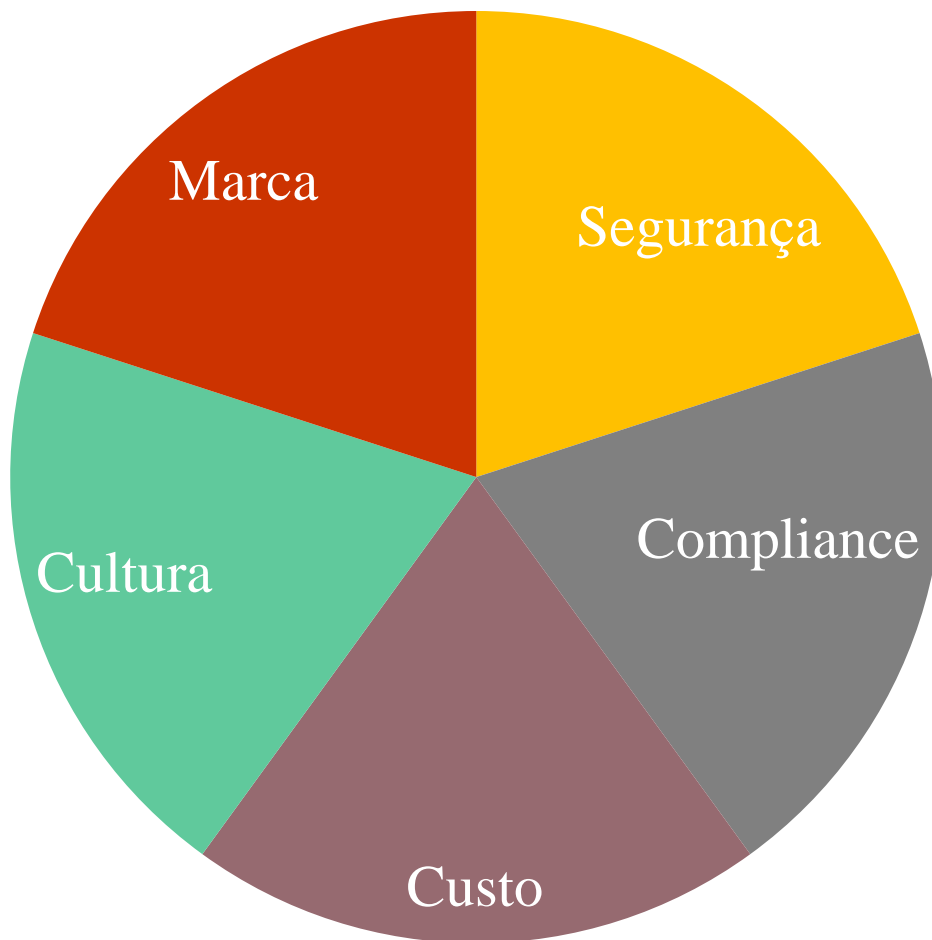
...maior flexibilidade e  
poder de escolha ao  
funcionário

...aumento da  
**produtividade dos  
funcionários**

...espalhar **inovação**  
pela empresa

Entretanto, os desafios existem...

# NETWORK USERS FORUM 2013





# Riscos e desafios esperados

## Compliance

Quem é responsável pela segurança e privacidade dos dados?

E se o usuário tiver aplicação pessoal “pirata”?

E quanto às informações pessoais nos dispositivos?

# Riscos e desafios esperados

Cultura da Empresa

## NETWORK USERS FORUM 2013

O que acontece se TI permite o uso para alguns e bloqueia para outros?

Se o CEO dá o exemplo, porque os funcionários devem esperar menos?

Quem conserta se o device quebrar?



# Riscos e desafios esperados

O mau uso pode trazer prejuízos á MARCA

## NETWORK USERS FORUM 2013

Consumerização possibilita maior colaboração, compartilhamento de informações etc, dentro e fora da empresa...

...mas em 1 click, a imagem da empresa pode ser significativamente afetada!







# *NETWORK USERS FORUM* 2013



**O QUE FAZER?**



**Crie políticas claras para o usuário**

# **NETWORK USERS FORUM 2013**

## **QUEM PODE E QUEM NÃO PODE?**



**Nem todos os devices  
Nem todos os funcionários**

## **QUAIS DEVICES PODEM?**

- ✓ **Laptop/notebook/tablet**
- ✓ **Smartphones**
- ✓ **PDA's**
- ✓ **PCs residenciais usados para acessar recursos corporativo**
- ✓ **SD Cards**
- ✓ **Devices USB**



# Crie políticas claras para o usuário

## NETWORK USERS FORUM 2013

Usuários devem estar de acordo com:

- Criptografia de dados
- Segurança de senha e auto-lock
- Wipe-and-lock remoto
- Configuração e controle remotos
- Monitoramento para detectar atividades de risco ou suspeitas
- Procedimentos selecionados de suporte e troubleshooting
- Comunicação imediata de roubo

# Crie políticas claras para o usuário

Políticas efetivas de Redes Sociais

## NETWORK USERS FORUM 2013



Quando usar?

Como se comportar?

O que é permitido?

O mercado (e principalmente a mão de obra ativa) está mudando mais rápido do que antes: O maior risco hoje é ser inflexível!

- Se não pode impedir, tire proveito da situação, envolva os executivos de negócios!
- Pode ajudar a reduzir custos
- O custo de (perder) oportunidade pode ser alto!

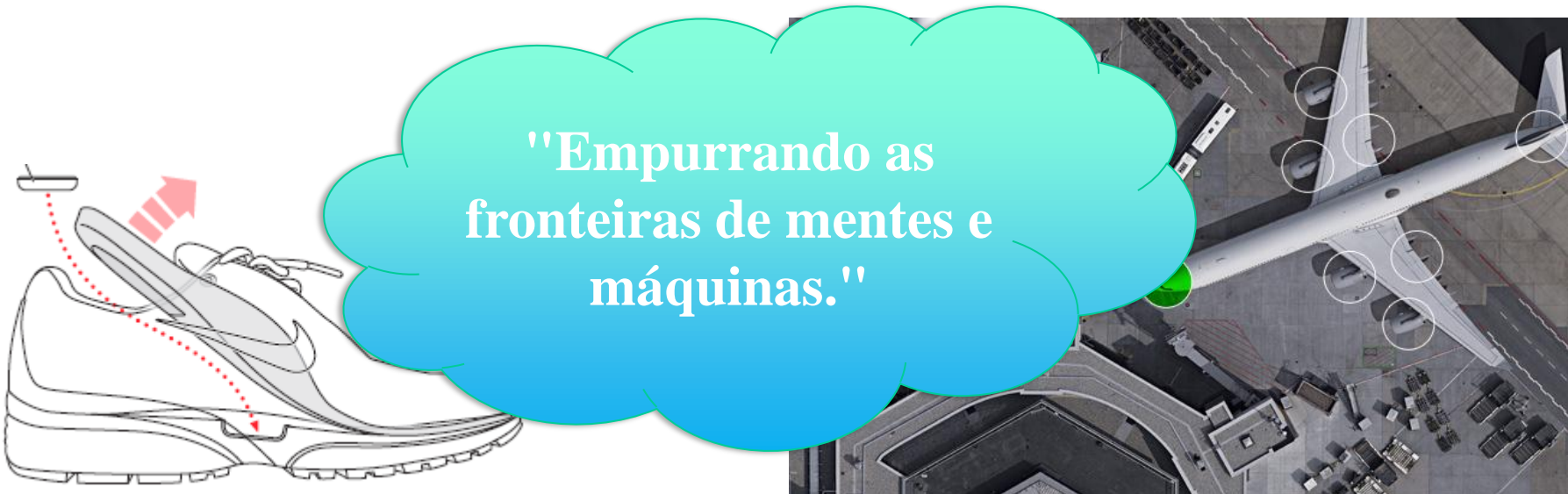
Investir em tecnologias e serviços que possibilitem segurança em dispositivos que você não controla

- Virtualização de Desktop e Devices (Citrix, Wyse, others);
- Software de gestão de serviços (IBM, BMC, CA, HP, outras);
- Variedade de aplicações que ajudam a rastrear conteúdo armazenado em diferentes lugares, permitindo que usuários busquem, gerenciem e façam backup online em interface centralizada, independente do dispositivo usado.

Consumerização não se trata apenas de dispositivos, mas também envolve a maneira como as pessoas interagem no ambiente de trabalho



- Conceito (GE) : A **Internet Industrial** refere-se à integração de máquinas complexas a sensores de rede e de software. Reúne, entre outros, temas como Big data, a Internet das “coisas” e a comunicação “machine-to-machine” para capturar dados de máquinas, analisá-los (muitas vezes em tempo real), e utilizá-los no refinamento das operações



"Empurrando as fronteiras de mentes e máquinas."

Obrigado!

# NETWORK USERS FORUM 2013



**Anderson B. Figueiredo**

*Gerente de Pesquisa & Consultoria*

**[afigueiredo@idc.com](mailto:afigueiredo@idc.com)**

55 11 5508-3424





**IDC**

**Analyze the Future**