

RELATÓRIO: GRANDE IDEIA

Por que sua organização deve comprar uma plataforma de colaboração ao invés de boas soluções de cada segmento

O que considerar quando planejar sua próxima infraestrutura de colaboração



Alan Lepofsky

Vice-presidente e analista principal

Editor do conteúdo: R "Ray" Wang

Editora do texto: Maria Shao

Editora do layout: Aubrey Coggins

SUMÁRIO

FINALIDADE E INTENÇÃO	3
RESUMO EXECUTIVO	4
COMO O CICLO DE INOVAÇÃO ACELERA A MUDANÇA DA DIFERENCIAÇÃO PARA A COMODITIZAÇÃO	5
EVOLUÇÃO DO PORTFÓLIO DE COLABORAÇÃO DO FUNCIONÁRIO	6
OS SILOS COLABORATIVOS ATRAPALHAM A CAPACIDADE DE REALIZAR O TRABALHO	9
POR QUE PLATAFORMAS DE COLABORAÇÃO SÃO MELHORES QUE SOLUÇÕES INDEPENDENTES	10
QUANDO OS PRODUTOS INDEPENDENTES FAZEM SENTIDO	13
APROVEITE O MELHOR DOS DOIS MUNDOS	15
OS FORNECEDORES ABORDAM AS PLATAFORMAS DE COLABORAÇÃO POR ÂNGULOS DIFERENTES	15
CONCLUSÃO: PREPARE-SE PARA A PRÓXIMA ONDA DE INOVAÇÕES	17
PONTOS DE VISTA DIVERGENTES	19
BIOGRAFIA DO ANALISTA	22
SOBRE A CONSTELLATION RESEARCH	23

FINALIDADE E INTENÇÃO

“Devemos usar um grupo de produtos de um único fornecedor ou comprar vários recursos de diversos fornecedores especializados?”

Essa dúvida, “pacote vs. melhor da classe”, é uma das mais antigas e importantes a serem respondidas pelos tomadores de decisão da área de TI. Mas ela ainda é válida? Os pacotes não são mais produtos fechados com longos ciclos de desenvolvimento, mas sim plataformas abertas e expansíveis que são atualizadas com frequência. Os fornecedores dos “melhores da classe” ainda podem atender nichos, mas seus recursos exclusivos também podem acabar se popularizando. Portanto, agora a pergunta mais adequada é: “qual plataforma eu devo procurar, e quais são os produtos de nicho que devo integrar a ela?”.

A finalidade deste relatório é mostrar como as plataformas de colaboração oferecem uma experiência mais integrada e segura para o usuário enquanto reduzem os custos e as complexidades administrativas de reunir várias ferramentas diferentes. O relatório cobre dois tópicos importantes: 1) Como os fornecedores estão lançando softwares em ciclos bem mais curtos do que antes, e 2) As vantagens das plataformas com relação às melhores soluções da classe.

Este relatório apresenta informações sobre um dos principais temas das pesquisas da Constellation sobre negócios, que é o futuro do trabalho.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Quando o assunto é plataforma de comunicação e colaboração, a principal ferramenta profissional das últimas décadas foi o email. Para a maioria das empresas, de pequenos negócios locais às maiores corporações do mundo, isso significava uma dessas três opções: Microsoft Outlook/Exchange, IBM Notes/Domino ou Google Gmail. Mas os dias em que a escolha da plataforma era orientada pelo email chegaram ao fim. Agora, as empresas se deparam com o momento em que a predominância do email começa a se esvaír. Chegou a hora de escolher a próxima geração de ferramentas que vai possibilitar a produtividade individual e a colaboração em grupo na próxima década. O foco dessas plataformas não é o email, mas sim uma abordagem mais holística à integração de recursos como mensagens, chat, conferências web, redes sociais, compartilhamento de arquivos, gestão de projetos e, em condições ideais, softwares de processos empresariais (ERP) numa única experiência integrada.

As empresas precisam definir se devem comprar um pacote de produtos de um único fornecedor ou reunir várias ferramentas “ideais” de fornecedores diferentes. Embora ambas as opções tenham seus prós e contras, a Constellation acredita que, em geral, o pacote ainda seja a melhor escolha para a maioria das empresas. Há um ponto importante a considerar: os pacotes atuais se concentram na nuvem e não são silos secretos trancados a sete chaves como seus antecessores. Os pacotes dos grandes fornecedores se tornaram mais abertos e expansíveis, o que fez com que eles passassem a ser chamados de “plataformas”.

Tema empresarial



O futuro do trabalho

COMO O CICLO DE INOVAÇÃO ACELERA A MUDANÇA DA DIFERENCIAÇÃO PARA A COMODITIZAÇÃO

Assim como a maioria das tecnologias, o software colaborativo evolui em ciclos de inovação. Recursos diferentes emergem no começo de cada ciclo. Os fornecedores de software usam esses novos recursos para se diferenciar da concorrência. Conforme o ciclo chega à sua maturidade e outros produtos oferecem funcionalidades similares, o que antes era um conjunto exclusivo de recursos se transforma em commodity. No passado, os pacotes de software tinham ciclos de inovação muito longos, que podiam durar vários anos. No período entre dois picos de inovação, chamado de

janela de oportunidade (veja a Figura 1), pequenas empresas (startups) entravam em cena e ofereciam os recursos que faltavam nos grandes pacotes de produtos. Esses produtos eram chamados de “melhores da classe”.

Uma das vantagens (percebidas) de usar os “melhores da classe” é que os funcionários têm acesso aos novos recursos antes que as grandes plataformas de software ofereçam recursos semelhantes. Mas agora essa vantagem está em jogo. Os ciclos de inovação, que antes duravam vários anos, têm ficado mais curtos. Há três motivos para isso:

- O desenvolvimento ágil reduz drasticamente os ciclos de inovação. As equipes de desenvolvimento de software migraram

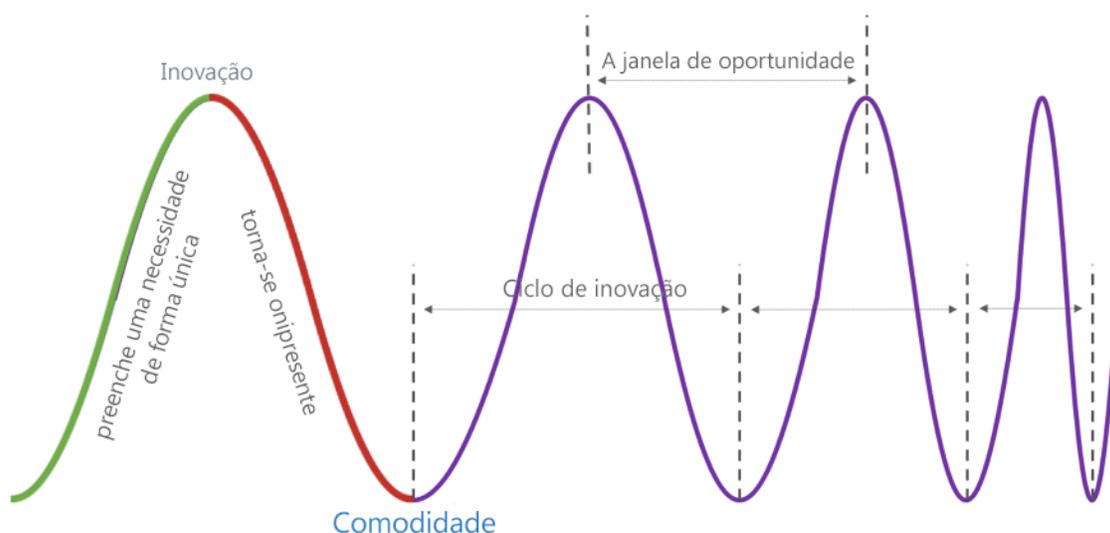


Figura 1. O ciclo de vida que vai da inovação à transformação em commodity

para as metodologias ágeis, o que reduziu drasticamente o tempo que os fornecedores (até mesmo os maiores deles) levam para apresentar novos recursos/ferramentas. Agora, empresas como Microsoft, IBM e Salesforce conseguem lançar novas versões de software várias vezes ao ano, em vez de uma vez a cada vários anos.

- A infraestrutura de nuvem reduz o atrito na implantação. Conforme as empresas migram do software instalado no local para as implantações na nuvem, o tempo necessário para teste e implantação do software também reduz drasticamente. Em geral, os fornecedores de nuvem (ou Software como Serviço, SaaS) nem permitem que os clientes tenham a opção de escolher quando atualizar. Assim que a nova versão fica pronta, o cliente tem acesso a ela. Compare isso com o software instalado no ambiente local, que faz com que as empresas usem versões bem anteriores ao que há de mais moderno e precisem fazer longos testes antes de atualizarr.
- A economia da API é compatível com a modularidade e a orquestração. No passado,

os produtos de software geralmente eram desenvolvidos de formas fechadas que transformavam a integração de várias ferramentas em um desafio, mesmo quando os produtos eram do mesmo fornecedor. Hoje, várias empresas de software adotaram a abordagem da “API em primeiro lugar” nos seus produtos, expondo seus serviços centrais ao público e usando as APIs para criar seus próprios produtos. A disponibilidade dessas APIs desde o início (e não num ponto posterior) permitiu uma integração melhor desde o nível da interface do usuário até áreas como segurança e autenticação.

EVOLUÇÃO DO PORTFÓLIO DE COLABORAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS

Usando o modelo de janela de oportunidade e inovação que explicamos acima, podemos descobrir como as diversas ferramentas usadas pelos funcionários chegaram ao mercado e, por fim, viraram commodities. O diagrama a seguir (veja a Figura 2) não apresenta a cronologia exata dos eventos, mas ilustra como os ciclos de inovação fluem da exclusividade para a commodity e, depois, se repetem.

- Ciclo 1 — A era do email: O primeiro software de comunicação e colaboração que usamos para trabalhar foi o email. Depois dele, começaram a surgir serviços que ofereciam ferramentas de mensagem instantânea (ou chat) e conferência web como recursos extras para o trabalho.

A IBM e a Microsoft reconheceram essa tendência e acrescentaram (seja desenvolvendo ou adquirindo) serviços similares aos seus respectivos pacotes, reduzindo a necessidade de usar soluções de terceiros para ter acesso a esses recursos. Mas esse processo levou muitos anos e os consumidores demoraram a adotar as novas ferramentas.

- Ciclo 2 — A era da colaboração: Depois, os funcionários passaram a usar blogs e wikis no lugar do email para compartilhar conteúdos

abertamente. As empresas buscaram startups como Socialtext, PBWiki e JotSpot para agregar valor às ferramentas que já tinham. Mas logo depois os blogs e as wikis se tornaram recursos comuns na maioria dos pacotes, e essas startups se tornaram menos necessárias.

- Ciclo 3 — A era das redes sociais: Embora os fóruns e comunidades estejam por aí há décadas, foram o Facebook e o Twitter que levaram as redes sociais para o grande público. Pouco depois dessas redes se tornarem populares, startups como Jive, SocialCast e Yammer começaram a oferecer ferramentas de rede social para empresas. Os fornecedores de grandes pacotes perceberam isso, e logo a IBM e a Microsoft, junto com a Salesforce, Oracle, SAP, Infor, Google e muitas outras, começaram

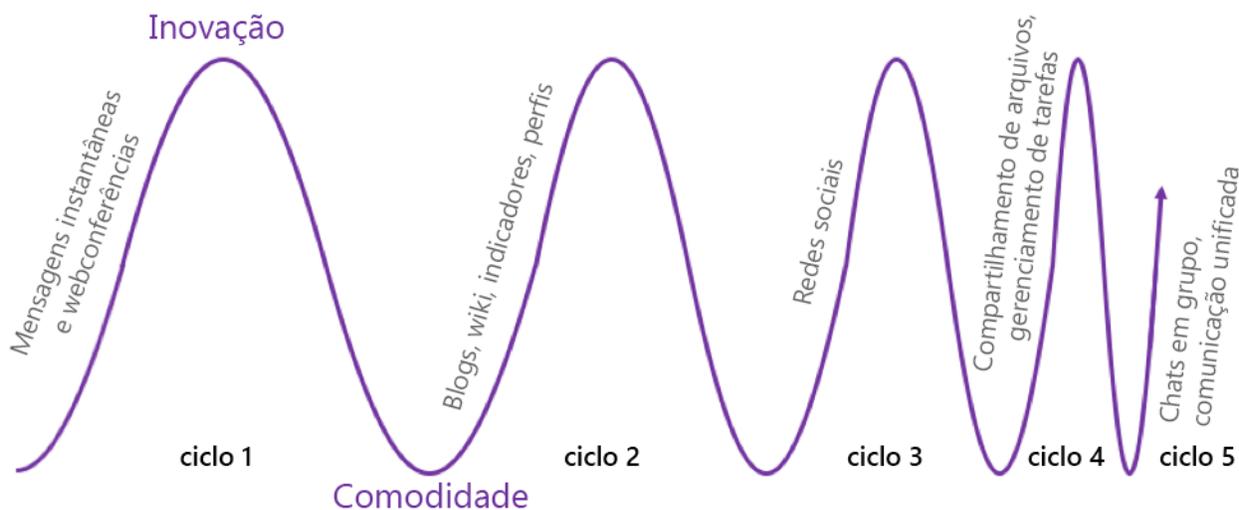


Figura 2. Exemplos da transformação de ferramentas de colaboração em commodities

a oferecer (seja desenvolvendo ou adquirindo) seus próprios recursos de rede social.

- Ciclo 4 — A era do compartilhamento de arquivos: Com as redes sociais a pleno vapor, as empresas começaram a perceber que os funcionários queriam compartilhar mais do que atualizações de status. Eles queriam compartilhar arquivos. Embora startups como Box e Dropbox tenham inaugurado o mercado de sincronização e compartilhamento de arquivos, elas foram rapidamente sucedidas por empresas como IBM, Microsoft, Google e Citrix, que passaram a oferecer seus próprios recursos de compartilhamento de arquivos. Isso forçou a Box e a Dropbox a se concentrarem mais no desenvolvimento de aplicativos do que no armazenamento e compartilhamento de arquivos puro e simples. Da mesma forma, conforme a quantidade de mensagens trocadas pelas redes sociais aumentou, ficou clara a necessidade de uma estrutura para organizar as várias perguntas e tarefas que estavam sendo compartilhadas. Startups como Asana, Wrike, Trello, Workfront e Clarizen chegaram para preencher essa lacuna, oferecendo ferramentas de gestão de projetos que integram tarefas e

colaboração. Fornecedores como SAP, Microsoft e Salesforce reconheceram essa tendência e passaram a oferecer recursos nativos de gestão de tarefas sociais em suas próprias plataformas.

- Ciclo 5 — A era da rede social simplificada: O ano de 2015 foi o ano das redes sociais simplificadas, ou seja, do chat em grupo. As empresas estão buscando novas formas de reduzir o uso de emails, blogs e wikis, e startups como Slack, Glip, HipChat e FlowDoc chegaram ao mercado para aproveitar essa janela de oportunidade. No entanto, assim como aconteceu nos ciclos anteriores, os grandes fornecedores de plataformas (como Cisco e Unify) também reconheceram essa tendência e estão trabalhando nas suas versões dessas ferramentas, o que transformará esses recursos em commodities.

A Figura 2 mostra que toda vez que há uma nova tendência no mercado de colaboração, os grandes fornecedores de plataformas acabam acompanhando. Devido ao desenvolvimento ágil e às plataformas em nuvem, a duração das janelas de oportunidade das startups está diminuindo. Os fornecedores do “melhor da classe” precisam inovar

permanentemente para continuar à frente ou seus serviços virarão commodities.

OS SILOS COLABORATIVOS ATRAPALHAM A CAPACIDADE DE REALIZAR O TRABALHO

Um dos principais desafios dos profissionais de hoje é o excesso de ferramentas disponíveis. O conjunto básico de ferramentas de comunicação, colaboração e produtividade agora conta com email, calendário, contatos, tarefas, blogs, wikis, chats, redes sociais, chamadas de VoIP, conferências web, compartilhamento de arquivos, processamento de trabalhos, planilhas, slides, anotações e muito mais. Inclua nessa lista os softwares de processos de negócios para vendas, marketing, suporte, recursos humanos, finanças, engenharia, cadeia de suprimentos, etc., e os funcionários acabam sobrecarregados.

Se o software de cada uma dessas funções vier de um fornecedor diferente, a complexidade aumenta. A Figura 3 mostra que cada conjunto de recursos tem seus próprios requisitos para itens como segurança, pesquisa e experiência do usuário.

A complexidade coloca cinco obstáculos ao sucesso:

- Muitas identidades e senhas. Embora existam opções de logon único disponíveis, na prática a maioria dos funcionários luta para se lembrar das várias IDs e senhas, cada uma com seu próprio conjunto de regras.
- Fragmentação em excesso. Quando há ferramentas demais, as pessoas não sabem quais delas usar. Por exemplo, o texto deve ser enviado por email, colocado no blog ou postado na rede social?



- Segurança duvidosa. Conforme o número de ferramentas cresce, também aumenta a complexidade necessária para manter as informações seguras e protegidas. Quando você usa várias ferramentas de fornecedores diferentes, as informações precisam ficar indo e voltando de diversos centros de dados.
- Interfaces de usuário desiguais. Quando o portfólio de ferramentas vem de vários fornecedores, cada uma delas tem uma aparência e uma experiência diferente. Embora muitas ferramentas possam ser personalizadas, é muito complicado fazer com que vária delas

tenham aparências e comportamentos iguais.

- Ausência de busca unificada. Encontrar pessoas, conteúdos e conversas fica mais complicado quando reunimos muitas ferramentas.

POR QUE PLATAFORMAS DE COLABORAÇÃO SÃO MELHORES QUE SOLUÇÕES INDEPENDENTES

Como oferecer o melhor da colaboração moderna e reduzir os desafios da complexidade? Sempre que possível, use uma plataforma que integra perfeitamente vários desses recursos numa única

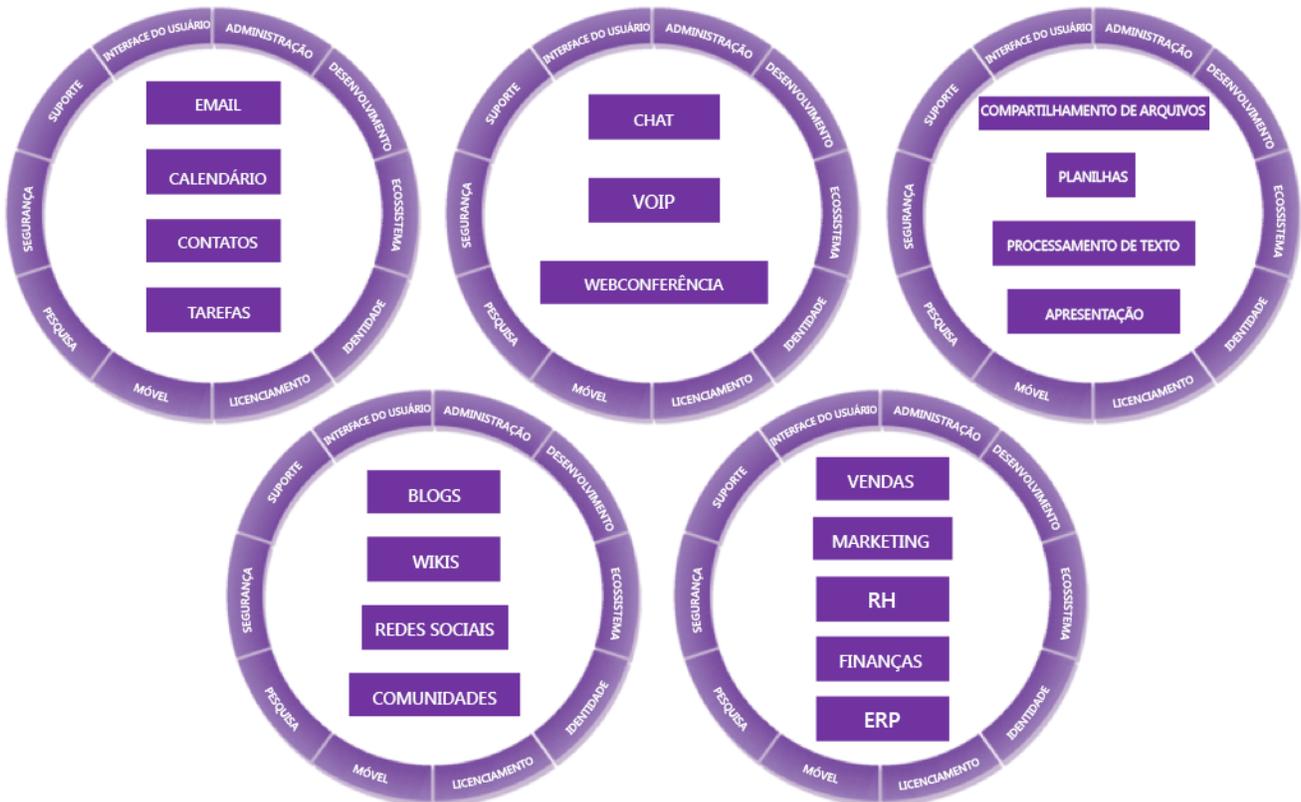


Figura 3. Os “melhores da classe” criam ambientes complexos

experiência de usuário. Não existe uma plataforma que ofereça o melhor de todos os recursos, mas várias delas têm recursos bons o suficiente para a maioria dos casos de negócios. As plataformas se sobressaem por oferecerem um conjunto de atributos comuns (veja a Figura 4), desde a administração até a interface de usuário, em todas as ferramentas do portfólio.

O uso de uma única plataforma de colaboração pode trazer muitos benefícios para a empresa:

- Administração — Reduza o custo e a complexidade para a equipe de TI: Em vez de ficar alternando entre várias ferramentas, sincronizando informações, documentando vários procedimentos, etc., as plataformas

oferecem serviços centrais de administração (como a gestão de grupos e usuários ou conformidade/governança) que abrangem todos os seus elementos.

- Desenvolvimento — Crie aplicativos e amplie as funcionalidades: É possível usar um conjunto comum de APIs do mesmo fornecedor para criar aplicativos que usam informações que estão espalhadas pela plataforma ou ampliam as funcionalidades dessa mesma plataforma. Compare isso com a necessidade de usar várias linguagens e sintaxes de programação de diversos fornecedores, além de lidar com pontos de lentidão quando o fornecedor não oferece acesso a certos componentes do seu produto.

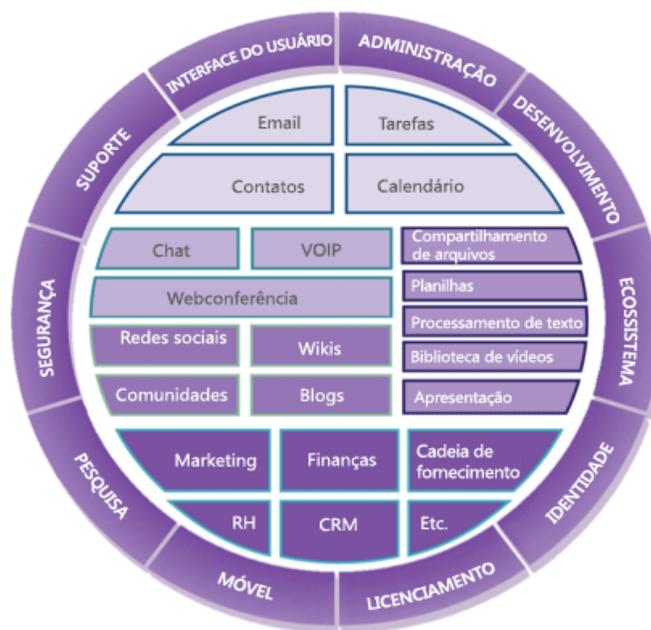


Figura 4. Uma experiência uniforme em todas as ferramentas da plataforma

- **Ecosistema** — Integre-se com tudo e todos:
As plataformas mais bem-sucedidas têm grandes redes de parceiros e ecossistemas com desenvolvedores terceirizados. São prolongamentos dos fornecedores que oferecem diversos serviços, como consultoria, arquitetura/instalação/administração, e criação de recursos e funções complementares.
- **Identidade** — Reduza a luta para se lembrar dos vários logins e senhas: Todos já nos esforçamos para lembrar de uma ID ou senha. Quanto mais ferramentas você usa, mais complexo esse problema se torna. Cada redefinição custa tempo e dinheiro. Embora existam soluções de logon único que podem ajudar a reduzir o problema, ter uma única identidade e senha para acessar todas as ferramentas da plataforma é uma solução bem mais simples.
- **Licenciamento** — Gaste tempo trabalhando, não negociando: As plataformas oferecem um único ponto de contato para você não ter que lidar com vários fornecedores. Geralmente isso faz com que o preço total seja bem mais baixo do que quando você agrega os serviços de várias “melhores soluções” isoladas. Também

elimina a carga administrativa de lidar com várias renovações, cada uma delas num ponto diferente do ano, feita com pessoas diferentes, com contratos diferentes para aprovar, etc.

- **Mobilidade** — Proporcione e gerencie o acesso de quem está fora do escritório: É importante que as ferramentas sejam feitas para auxiliar os funcionários que trabalham fora do escritório convencional. Essas experiências móveis precisam reunir recursos de forma integrada e segura. A gestão de dispositivos móveis feita com um único fornecedor é menos complexa e exige menos recursos do que tentar configurar e gerenciar várias ferramentas de vários fornecedores.
- **Pesquisa** — Encontre o conteúdo e as pessoas de que precisa: Conforme passamos a usar cada vez mais ferramentas, fica mais difícil localizar pessoas, conteúdos e conversas. É muito mais eficaz ter um único nível de pesquisa que abrange toda a plataforma do que ter que fazer várias pesquisas em ferramentas diferentes.
- **Segurança** — Saiba que seus dados estão protegidos: As empresas estão mais preocupadas

do que nunca com a segurança e a privacidade dos dados. Usar uma única plataforma reduz as dificuldades de saber onde seus dados foram armazenados, quem tem acesso a eles, como eles podem ser criptografados e quais são as certificações das ferramentas e do centro de dados. Além disso, quando você reúne várias ferramentas diferentes, a informação fica indo e voltando de um fornecedor para outro, em vez de ficar sob o controle e a governança de uma única fonte.

- Suporte — Saiba para quem ligar quando algo der errado: Ninguém quer ter que ligar para o suporte, mas quando você precisa fazer isso, é sempre mais simples ligar para um único fornecedor do que para vários fornecedores. Quando você reúne soluções independentes, para quem liga quando dois componentes não funcionam juntos? Os dois fornecedores oferecem o mesmo nível de serviço no mesmo horário e idioma?
- Interface/experiência do usuário — Ofereça uniformidade na aparência e experiência: Depois que tudo foi comprado, configurado e protegido, vem aquilo que realmente

importa: descobrir se as pessoas querem usar esse software. Se a experiência do usuário não for agradável, a ferramenta não será adotada. A abordagem da plataforma oferece aparência uniforme, processos e fluxos de trabalho comuns, transmissões unificadas de notificações e uma experiência integrada na qual as ferramentas trabalham juntas em harmonia.

- Confiança/certeza — Desenvolva um relacionamento duradouro: Quando você lida com vários fornecedores menores de software que atendem a nichos, há um risco maior de que algum deles seja adquirido por outra empresa — principalmente quando você trabalha com os “melhores da classe”. Quando isso acontece, você não sabe ao certo se o produto que você escolheu será mantido ou transformado em algo que não atende às suas necessidades.

QUANDO OS PRODUTOS INDEPENDENTES FAZEM SENTIDO

Embora as plataformas ofereçam as vantagens que acabamos de apresentar, em alguns momentos pode ser melhor escolher produtos independentes, pelo

menos no curto prazo, antes que o ciclo de vida da inovação chegue ao estágio da transformação em commodity (veja a Figura 1). Pode ser melhor usar um produto independente quando:

- Os recursos que acabaram de surgir são importantes: As plataformas oferecem um conjunto de recursos robusto, mas às vezes não proporcionam todas as funcionalidades dos produtos feitos por empresas que têm um único foco. Por exemplo, os recursos integrados de compartilhamento de arquivos da plataforma talvez não contenham todos os recursos de gestão de conteúdo empresarial disponíveis numa ferramenta que trabalha exclusivamente com o compartilhamento de arquivos. As

ferramentas de chat, compartilhamento de arquivos e gestão de tarefas, por exemplo, chegaram ao mercado como produtos independentes e, depois, se transformaram em recursos das grandes plataformas. Ainda assim, os fornecedores das melhores soluções de cada categoria continuam a ser opções viáveis, pois permanecem ligeiramente à frente dos recursos nativos das plataformas.

- Soluções verticais incipientes: Os fornecedores independentes podem se diferenciar dos recursos genéricos das plataformas ao adaptar seus produtos a necessidades específicas de cada setor. Por exemplo, os recursos de rede social integrados a uma plataforma talvez não

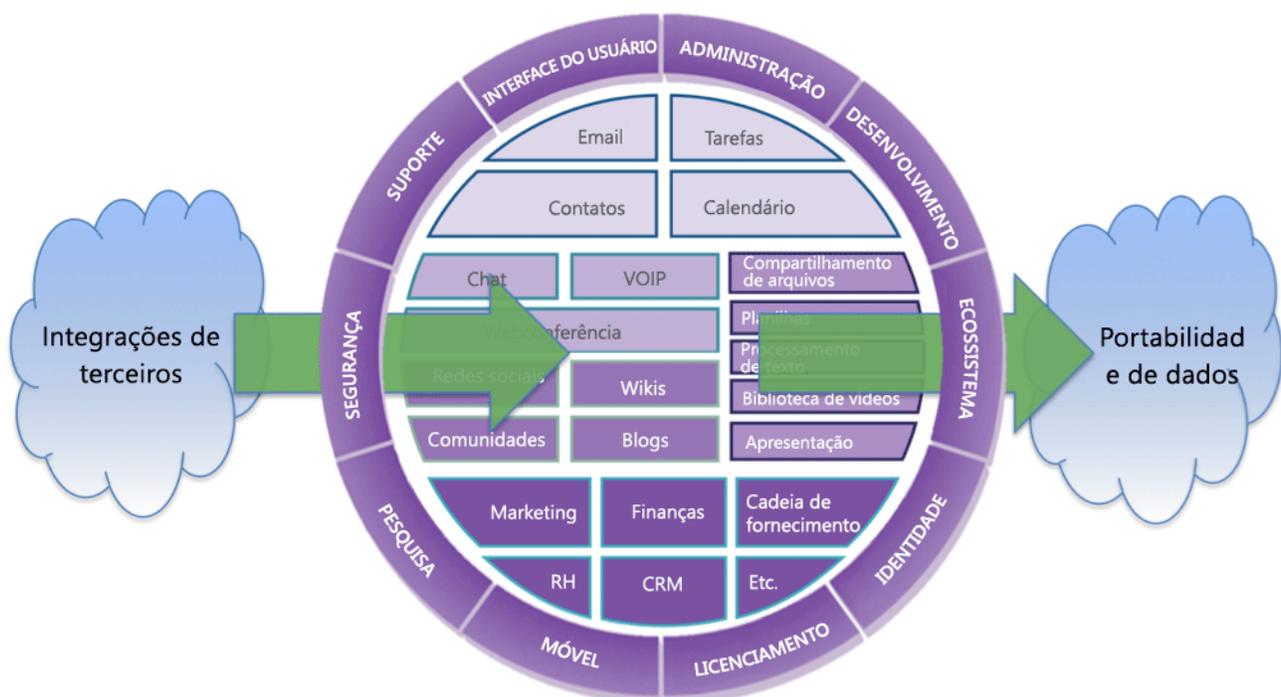


Figura 5. As plataformas precisam ser abertas

tenham algumas funcionalidades específicas oferecidas por fornecedores independentes que se concentrem em áreas como saúde, finanças, jurídica ou governo.

- O nome do fornecedor é reconhecido: Quando o fornecedor independente consegue se estabelecer como líder do setor durante a primeira metade do ciclo de vida da inovação (veja a Figura 1), ele pode ganhar a reputação de ser “o fornecedor com o qual as empresas querem trabalhar”.
- Você quer testar logo uma ideia: Os produtos independentes são uma boa forma de testar logo um novo conceito ou tecnologia sem afetar a plataforma inteira.
- Você precisa resolver questões relacionadas a idioma ou localidade: Às vezes, os produtos independentes conseguem atender mais rápido a requisitos menos comuns que os fornecedores das grandes plataformas não priorizam.

APROVEITE O MELHOR DOS DOIS MUNDOS

É importante observar que adquirir a plataforma de um único fornecedor não significa abandonar totalmente o uso de produtos que são os melhores de suas classes. Como as plataformas de hoje são mais abertas, é possível integrar outras ferramentas a elas e estender seus serviços a outras ferramentas (veja a Figura 5). Porém, assim que você deixar o ambiente da plataforma, pode encontrar as complexidades acima mencionadas, como as questões de segurança e falta de uniformidade na experiência do usuário.

OS FORNECEDORES ABORDAM AS PLATAFORMAS DE COLABORAÇÃO POR ÂNGULOS DIFERENTES

Agora que já destacamos as vantagens das plataformas de colaboração, vamos dar uma olhada nas formas mais populares de ter acesso a esses benefícios. A lista abaixo não contém todos os fornecedores de cada categoria, mas oferece um panorama de cada grupo. A melhor categoria para sua empresa varia conforme sua cultura

empresarial, a agressividade para adotar novas tecnologias (você estão na vanguarda ou são mais conservadores?) e os relacionamentos com os fornecedores atuais.

- Centrado no escritório — Email + pacote de produtividade + rede social: A abordagem mais popular às plataformas de colaboração é começar com fornecedores que ofereçam pacotes de email e produtividade (processador de texto, planilha e apresentação). Essa categoria é dominada pelo Microsoft Office 365, pelo Google Apps for Work e pelo IBM Connections/Verse.
- Centrado na comunicação — mensagens instantâneas + VoIP + webconferência: Esse grupo abrange provedores de serviços de telefonia mais antigos, como Cisco e Unify (antiga Siemens Enterprise) e startups como a Fuze (adquirida pela ThinkingPhones) e a Redbooth. São empresas que se concentram mais na comunicação em tempo real (e não em emails e arquivos), permitindo que as pessoas alternem entre o chat (texto), as chamadas de voz e o vídeo (com duas ou mais pessoas). A nova leva de fornecedores de “chats

persistentes”, como Slack, Glip (adquirida pela RingCentral), HipChat e FlowDock, também poderia figurar nessa categoria, mas seu conjunto de recursos ainda não é robusto o suficiente. Por isso, são considerados fornecedores de nicho, que dependem muito de integrações para complementar seus recursos.

- Centrado no processo — software empresarial + rede social: Esse grupo integra perfeitamente os recursos colaborativos ao software de processo empresarial (ERP) que os funcionários usam para trabalhar. Por exemplo, o acréscimo de conversas às funcionalidades centrais das ferramentas usadas pelas áreas de vendas, marketing, finanças, recursos humanos, cadeia de suprimentos e atendimento ao cliente. Entre os principais fornecedores da categoria, estão Salesforce (com Chatter/Communities), SAP/Success Factors (com Jam), Oracle (com Oracle Social Network) e Infor (com Mingle). A Constellation chama esses tipos de plataforma de “Colaboração com propósito”.
- Centrado no projeto — gestão de tarefas + rede social: Esse grupo coloca a gestão de

projetos no centro do trabalho. São produtos que combinam os recursos básicos da gestão de tarefas (atribuições, prioridades, marcos) com os principais recursos da colaboração (conversas, compartilhamento de arquivos, perfis). Alguns dos fornecedores mais populares dessa categoria são Asana, Workfront, Clarizen, ProjectPlace, Trello e Wrike.

- Centrado na comunidade — comunidades + integração: Essa categoria se concentra nas conversas e no compartilhamento de conhecimentos, seja interno (entre os funcionários) ou externo (com clientes e parceiros). Fornecedores como Jive, Lithium, Igloo e Bloomfire combinam fóruns, compartilhamento de arquivos e redes sociais, mas dependem da integração para oferecer recursos de colaboração em tempo real, criação de documentos e gestão de projetos.
- Centrado no conteúdo — compartilhamento de arquivos e fluxo de trabalho: A última categoria abrange fornecedores de software que se concentram principalmente no conteúdo. Eles acrescentam ao conteúdo funcionalidades colaborativas como conversas, tarefas e fluxos

de trabalho, além de recursos como segurança, pesquisa e APIs e SDKs para desenvolvimento de aplicativos. Essa categoria contém fornecedores como Box, Dropbox, Adobe e VMware/Airwatch.

CONCLUSÃO: PREPARE-SE PARA A PRÓXIMA ONDA DE INOVAÇÕES

Como explicamos na Figura 1, a inovação e a transformação dos recursos em commodities acontecem em ciclos. Em cada ciclo, existem algumas empresas que adotam rapidamente as tecnologias inovadoras e outras que esperam até que essas tecnologias se transformem em commodities. No passado, os primeiros a adotar as inovações procuravam os pioneiros, que eram os fornecedores independentes ou os “melhores da classe”, porque demorava para os pacotes desenvolverem esses novos recursos. Mas esse não é mais o caso. As plataformas de software de hoje são atualizadas com muito mais frequência do que os pacotes de antigamente. Por exemplo, compare as antigas versões para PC do pacote Microsoft Office, que costumavam ser lançadas a cada três ou quatro anos, com a plataforma Microsoft Office 365, que lança novos recursos várias vezes ao ano.

Para otimizar o uso das tecnologias de colaboração, a Constellation recomenda fazer o seguinte:

- Faça um inventário da infraestrutura atual:

Documente as plataformas que foram implantadas e os “melhores da classe” que você está usando.

- Localize onde você está no ciclo de vida da colaboração: Usando a Figura 2, determine quais recursos sua empresa já tem e quais precisam ser providenciados. Você precisa se esforçar para acompanhar o setor ou já está na liderança tecnológica?
- Defina o tipo de plataforma mais adequado às suas necessidades: Usando as cinco categorias mencionadas acima, decida qual tipo de plataforma de colaboração é mais adequado à sua empresa. Se a plataforma já foi implantada, confira se você está usando a última versão. O modelo de implantação atual atende às suas necessidades? Por exemplo, você precisa migrar da instalação local para a nuvem?
- Remova os componentes redundantes: Se alguma das tecnologias independentes que

você usa se tornou um recurso nativo de alguma das plataformas escolhidas, planeje a migração ou eliminação do aplicativo independente.

- Mergulhe na onda de inovação: Como visto na Figura 1, sempre há novos ciclos de inovação e janelas de oportunidades para preencher. Pesquise o que virá no futuro e defina quais dos “melhores da classe” se integram à sua plataforma de colaboração. Sabendo disso, fale com o fornecedor da sua plataforma para descobrir quando ele planeja oferecer um recurso semelhante. Caso isso esteja nos próximos planos do fornecedor, talvez você possa aguardar o lançamento do recurso.
- Se a sua empresa ficou para trás, saiba que as plataformas modernas são um jeito fácil de se atualizar, pois elas contêm a maioria dos recursos inovadores que foram oferecidos pelos fornecedores dos “melhores da classe” nos ciclos anteriores. Lembre-se: as soluções independentes podem trazer benefícios para a colaboração no curto prazo, mas elas geralmente não têm valor para a empresa no longo prazo.

PONTOS DE VISTA DIVERGENTES

Por Holger Mueller, Vice-presidente e analista principal da Constellation Research

Quando o assunto é software empresarial, os prós e contras dos aplicativos independentes vs. pacotes criam um debate sem fim para os tomadores de decisão. No passado, os pacotes venceram a batalha com o passar do tempo. A pergunta é: dessa vez, será diferente? No passado, os pacotes venceram principalmente porque as empresas não queriam ficar integrando sistemas de diversas soluções, e nem ficar pagando integradores de sistemas para ajudar nos testes e na operação das mais variadas soluções independentes.

Vejamos o que realmente mudou para as empresas com relação à tecnologia usada pelos fornecedores que elas cogitam:

- Nuvem: Todos os fornecedores estabelecidos de software para empresas estão migrando para a nuvem de algum modo. Isso cria uma oportunidade para aqueles que forem os primeiros a adotar a nuvem. A nuvem muda a forma como o software empresarial é entregue e consumido, mas não ajuda a resolver o desafio

da integração. Pior ainda, as ferramentas de integração das soluções em nuvem ainda estão nos estágios iniciais e dependem totalmente da abertura de interfaces pelos fornecedores.

O placar é 1 a 0 para os pacotes.

- Melhores práticas: Ainda não estabelecemos as melhores práticas para o século XXI. As empresas sabem como trabalhar com a escassez de recursos de TI (que era a regra até pouco tempo atrás), mas não com o excesso de recursos de TI, em que a computação e o armazenamento custam muito pouco ou quase nada. Como faltam fornecedores estabelecidos que respaldem essas novas melhores práticas, surge a oportunidade para o desenvolvimento de softwares internos e, em algum momento futuro, novas startups. Ponto para os fornecedores independentes. O placar agora é 1 a 1.
- Pessoas: Logo, dois terços do PIB mundial terão de ser sustentados por dois trabalhadores na ativa para cada aposentado. Isso surtirá efeitos profundos no trabalho manual, inclusive naquele que é especializado. Mesmo que as empresas consigam criar softwares modernos

de última geração, talvez elas não consigam operá-los e mantê-los. Alguns projetos de Big Data foram cancelados apesar de funcionarem bem, o que podemos considerar como o primeiro indício dessa tendência. Agora é 2 a 1 para os pacotes.

- Gravidade dos dados: No futuro, menos dados serão movidos, mas esses dados virão com mais código. Como o código precisa satisfazer as estruturas tecnológicas operacionais que não são políglotas nem universais, as opções de pilha de código e tecnologia serão limitadas. Ou seja, a gravidade dos dados em torno das pilhas de tecnologia limitará as escolhas de software. É 3 a 1 para os pacotes.
- Integração com Big Data: Uma tendência muito promissora é ignorar todo o desafio da integração de software, mandar todos os dados dos sistemas para os clusters do Hadoop e consultar as informações dos aplicativos da próxima geração de lá mesmo. Com tecnologias como o Spark, pode ser que isso seja mais rápido do que as consultas relativamente longas ao Hadoop que temos hoje. E a computação mais barata na nuvem pode até permitir

resultados “automágicos” de visualização e relacionamento. Dê uma olhada no Amazon AWS QuickSight para ver o que virá. Ponto para as soluções independentes. O placar agora é 3 a 2.

A concorrência entre as soluções independentes e os pacotes ainda será acirrada por um bom tempo. O apetite pela integração é um indicador importante que ajuda os executivos a decidirem qual direção tomar. Ao mesmo tempo, os executivos devem se lembrar da recompensa que vem com uma boa automação empresarial: o equilíbrio entre as melhores práticas desejadas e o software escolhido para a empresa.

Por Steve Wilson, vice-presidente e analista principal, Constellation Research

Como sugere Alan Lepofksy, a complexidade é inimiga da segurança. A cada dia que passa, faz mais sentido usar a estratégia de segurança de um único fornecedor em vez de montar um quebra-cabeça com vários “melhores da classe”. Os provedores de grandes plataformas podem oferecer as melhores práticas porque estão fazendo investimentos enormes em P&D de segurança e privacidade (como a Amazon,

a Google e a Salesforce, entre outras) e adquirindo as empresas especialistas (as empresas que mais adquirem segurança são BlackBerry, EMC, Hewlett-Packard e IBM). As incorporações e aquisições têm acontecido num ritmo frenético em todos os setores mais importantes dos serviços online modernos, como gerenciamento de dispositivos móveis e criptografia na nuvem.

Hoje, o que é o “melhor da classe” em termos de segurança? A segurança está na mira dos proprietários dos ativos, mas ela geralmente passa pela inteligência de ameaças, por uma equipe estável porém jovem, por operadores muito experientes, pela prevenção contra a perda de dados, pela mitigação e recuperação de brechas, pela qualidade e resiliência do software, e por uma autenticação de última geração.

Os problemas de segurança costumam surgir nas margens, nas pontas que ficam soltas quando reunimos vários subsistemas diferentes. Um pacote de segurança unificado, planejado e mantido perto do pacote de aplicativos pode proporcionar harmonia, estabilidade e segurança.

Alan Lepofsky

Vice-presidente e analista principal

Com quase duas décadas de experiência no setor de softwares de colaboração, Lepofsky ajuda empresas a melhorarem a forma como os funcionários trabalham juntos para realizar suas tarefas com mais eficácia. Sua principal área de pesquisa, “O futuro do trabalho”, abrange:

- A integração da colaboração com os processos de negócios, ou “Colaboração com propósito”
- A estruturação do trabalho com a gestão de tarefas sociais
- O aproveitamento de análises e assistentes digitais para trabalhar de formas mais produtivas
- O impacto estratégico da computação móvel na transformação dos negócios
- A medição da cultura da mão de obra com base na proficiência digital, não na idade

Desde 1993, ele atua projetando, fazendo marketing e ajudando os clientes a implantarem soluções de software que permitam que as pessoas se conectem com os colegas de trabalho e compartilhem informações abertamente. Antes de chegar à Constellation, Lepofsky passou 3 anos como Diretor de Marketing da Socialtext e, antes disso, 14 anos em diversas funções na IBM/Lotus.

Tem participação ativa em blogs e atua como palestrante nas comunidades “Negócios sociais” e “O futuro do trabalho”, nas quais divulga suas ideias sobre os benefícios da colaboração e da comunicação aberta para os negócios. Lepofsky se formou na Universidade de Toronto como bacharel em Engenharia. Sua habilitação principal é Engenharia Mecânica e a secundária em Negócios e Empreendedorismo.

[@alanlepo](#) | www.alanlepofsky.net | ca.linkedin.com/in/alanlepo

SOBRE A CONSTELLATION RESEARCH

A Constellation Research é uma empresa premiada de pesquisa e consultoria com sede no Vale do Silício, nos EUA. Ela ajuda as organizações a navegarem pelos desafios das rupturas digitais durante a transformação dos modelos de negócios e pela aplicação ponderada de tecnologias disruptivas. Ao contrário das antigas empresas de análise, a Constellation Research está mudando a forma como a pesquisa é acessada, quais tópicos são cobertos e como os clientes podem trabalhar com a empresa de pesquisa para conquistar o sucesso. Mais de 350 clientes já comprovaram isso, num ecossistema que conta com compradores, parceiros, provedores de soluções, altos executivos, diretorias e clientes fornecedores. Nossa missão é identificar, validar e dividir insights com nossos clientes.

Destaques da empresa

- Nomeada “Nova empresa de análise do ano” pela Industry Analyst Relations (IIAR) em 2011 e “Empresa de análise independente nº1” em 2014 e 2015.
- Equipe de pesquisa experiente, com em média 25 anos de prática, gerenciamento e experiência no setor.
- Organizadora da Constellation Connected Enterprise, um summit de inovação e retiro para compartilhamento de conhecimento feito com líderes empresariais.
- Fundadora da Constellation Executive Network, uma associação para líderes digitais que buscam aprender com os líderes do mercado e com aqueles que adotam rapidamente novas tecnologias.



www.ConstellationR.com



[@ConstellationRG](https://twitter.com/ConstellationRG)



info@ConstellationR.com



sales@ConstellationR.com

É proibida a reprodução e distribuição total ou parcial deste conteúdo em qualquer formato (incluindo fotocópia, fax, digitalização, envio por e-mail ou disponibilização para download eletrônico) sem autorização escrita da Constellation Research, Inc. Antes de fotocopiar ou digitalizar itens para uso interno ou pessoal, entre em contato com a Constellation Research, Inc. Todos os nomes comerciais, marcas ou marcas registradas aqui mencionados pertencem aos seus respectivos proprietários.

As informações contidas nesta publicação foram compiladas a partir de fontes provavelmente confiáveis, mas não garantimos sua exatidão. A Constellation Research, Inc. se isenta de todas as garantias e condições referentes ao conteúdo, sejam expressas ou implícitas, o que inclui garantias de comercialização e adequação a determinado propósito; ela tampouco assume a responsabilidade legal pela exatidão, integridade ou utilidade de qualquer informação aqui contida. Qualquer menção a produtos, processos ou serviços comerciais não constitui aprovação dos mesmos pela Constellation Research, Inc.

Esta publicação foi criada para apresentar informações precisas e fidedignas com relação ao assunto tratado. Ela é vendida ou distribuída mediante a compreensão de que a Constellation Research, Inc. não está envolvida na prestação de serviços jurídicos e contábeis, entre outros. Caso precise de consultoria jurídica ou outra assistência especializada, procure os serviços de um profissional competente. A Constellation Research, Inc. não se responsabiliza pelas formas como as presentes informações serão usadas, nem garante quaisquer resultados. (Texto modificado feito a partir da Declaração de Princípios adotada pela American Bar Association e pelo Committee of Publishers and Associations.)

Sua confiança é importante para nós. Por isso, acreditamos que devemos ser abertos e transparentes quanto às nossas relações financeiras. Mediante a autorização dos nossos clientes, publicamos os nomes deles em nosso site.

San Francisco | Belfast | Boston | Colorado Springs | Cupertino | Denver | London | New York | NOVA
Palo Alto | Pune | Sacramento | Santa Monica | Sydney | Toronto | Washington, D.C

