

“A venda de hardware, isoladamente, não será rentável”

A Cilnet terminou o ano de 2015 com um crescimento de 30% e prevê, já este ano, crescer 10 a 15%. João Martins e Eduardo Matos, administradores, conversaram com o *IT Channel* sobre as prioridades da empresa, o mercado, o papel dos integradores e a parceria com a Apple



IT Channel - A área de Data Center foi a que mais cresceu em 2015, na Cilnet? Esperavam que assim fosse?

João Martins (JM) – De algum modo foi uma surpresa. Foi traçada a ideia de que a penetração da cloud pública seria muito superior do que na realidade foi. No entanto, acreditávamos que as clouds privadas iam crescer tanto ou mais do que as clouds públicas e acabou por ser o que aconteceu, houve muito investimento ao nível do data center dos clientes, independentemente da virtualização e da centralização dos data centers que aconteceu nos grandes clientes. Verificou-se, portanto, uma concentração dos data centers, mas a nível de clouds privadas e isso fez com que a nossa área de maior crescimento acabasse por ser também a de data center. Isto é muito relevante, com o caminho a fazer-se ao nível das clouds híbridas.

Qual a percentagem de crescimento da área de data center?

JM – Teve um peso de 45% na nossa faturação e cresceu 40%, comparativamente com o ano anterior. Tivemos alguns projetos inovadores de grande dimensão em data center, com algum volume, que contribuíram para este crescimento. Houve um

grande investimento por parte dos fabricantes, nesta área, até para ir ao encontro das expectativas das clouds públicas e privadas, porque não há grande diferença nos equipamentos. É uma questão de dimensionamento. Todo o investimento de tecnologia e de desenvolvimento de investigação que foi feito pelos fabricantes é aplicado aos dois mercados. Portanto, os clientes ficaram mais facilmente sensibilizados para investir no seu próprio data center.

A cloud híbrida é o modelo que prevalecerá?

JM - Acreditamos que existem serviços e dados que faz todo o sentido estarem numa cloud pública e outros que faz sentido colocar numa cloud privada. A parte interessante é o desafio da gestão entre a cloud privada e a pública. Para o cliente tem de ser algo opaco, ou seja, é um serviço que pelo qual o cliente opta. Não interessa onde os dados estão guardados, não interessa a redundância que têm e esta será a vertente desafiante: a gestão correta das clouds públicas com as clouds privadas. O caminho vai ser esse.

Essa integração é um desafio?

JM - Ainda é um desafio, mas está a ser endereçado pelos vários fabricantes, principalmente por aqueles

com os quais trabalhamos. É nesta componente que os integradores devem entrar, não será a comercializar hardware que conseguiremos sobreviver. Isto não quer dizer que deixaremos de o comercializar. Mas a venda de hardware, isoladamente, não será rentável. E não é isso que o mercado pede. O nosso papel será o de integrar as soluções no negócio do cliente.

De que modo?

JM - Cada vez mais temos de falar em negócio, temos de o conhecer, de estar mais próximos dele. Não podemos mais concretizar a venda como habitualmente o fazíamos. Tem de ser ao contrário: temos de perceber o negócio do cliente e utilizar as soluções que temos para ir ao encontro do cliente. Tem de ser uma abordagem *as-a-service*: o cliente define, em conjunto connosco, o que precisa em função do seu negócio e nós apresentamos uma solução “chave-na-mão”. Essa solução é uma integração entre fabricantes.

Isso exige um esforço da vossa parte a nível de recursos humanos, que tem sido uma prioridade para a Cilnet.

Eduardo Matos (EM) - A Cilnet cresceu em termos de recursos humanos cerca de 20%, fruto de

apostas em novas unidades de negócio, nomeadamente em serviço de apoio a cliente e na unidade de infraestruturas. Porque existem setores de atividade que têm especificidades em que a tecnologia não é um fim mas o meio para conseguir alavancar e melhorar os processos de negócio das empresas.

É nisso que nos focamos, nomeadamente nos Contact Centers, uma das áreas em que temos vindo a apostar e onde as necessidades de desenvolvimento aplicacional e de customização existem. Essa é a forma de nos posicionarmos e de nos diferenciarmos no mercado.

Durante a apresentação de resultados, realçaram que a eficiência energética e a gestão de passivos nos data centers é frequentemente negligenciada. Porquê?

JM - Muitas vezes não é olhada com a atenção que merece. A parte de cablagem e de energia é fundamental num data center e é muitas vezes vista como o “parente pobre”. Estamos a falar de data centers inteligentes. Às vezes parece estranha a ideia de colocar inteligência em cima de algo passivo, mas essa gestão é fundamental. Alguns *downtimes* que já se verificaram no nosso mercado aconteceram porque temos redundância a nível dos ativos mas não nos passivos.

Não há sinalização que indique exatamente qual o cabo a trocar no meio de uma panóplia enorme. É o suficiente para colocar um data center em baixo. Toda a componente de gestão dos passivos, e até remota, é endereçada através do nosso centro de operações. É necessário começar a introduzir no mercado equipamentos inteligentes que façam a gestão dos próprios passivos, das ligações, para que consigamos perceber e corrigir falhas de uma forma proativa.

EM - Na Cilnet temos a capacidade de monitorizar o estado das unidades UPS, muitas vezes negligenciadas, porque as damos como 100% disponíveis. Estas componentes, quando negligenciadas, causam desastres.

Os serviços geridos, sobretudo para PMEs, é a área em que pensam crescer mais este ano?

EM - Cada vez mais a tecnologia é multidisciplinar. É muito natural uma PME ter, na parte da conectividade, LAN switching, Wi-Fi, componentes de mini data centers ou data centers, de segurança. Todos estes componentes têm especificidades em termos de gestão e torna-se difícil para pequenas e médias empresas ter um IT capaz de endereçar toda esta multidisciplinaridade. Tendo nós capacidade de integrar e de implementar, considerámos oportuno e interessante oferecer aos clientes este serviço, de uma forma acessível e eficaz.



▶ Eduardo Matos e João Martins, administradores da Cilnet

JM - A tecnologia evoluiu, está mais complexa, e é preciso ser-se multidisciplinar a vários níveis. Trata-se de vender uma solução, a operação e a gestão as-a-service. Os integradores têm de começar a ter a capacidade de gerir, operar e manter as redes dos clientes, que assim o pedem. Queremos crescer mais nesta área porque consideramos que será a de maior rentabilidade, tanto para os nossos clientes como para nós.

O que envolve, ao certo, a parceria com a Apple?

JM - A Apple decidiu que teria dois a três parceiros em Portugal e nós fomos um dos eleitos. Entendemos que a parceria entre a Cisco e a Apple será muito importante de futuro. Haverá uma integração muito interessante entre ambos os fabricantes de uma forma nativa. Os próprios equipamentos da Apple deverão ter nativamente soluções, como VPN. Depois é preciso que existam aplicações para ir ao encontro do negócio do cliente. É aí que queremos estar.

O que irá acrescentar à vossa oferta?

JM - Em primeiro lugar, porque existe uma parceria forte entre a Cisco e a Apple. A Apple é um parceiro que nos dá garantias de estabilidade à qual estamos habituados com os fabricantes com os quais trabalhamos. Precisávamos de um parceiro com equipamentos terminais que tivessem este tipo de ADN, e a Apple tem. Em segundo, porque cada vez mais a IoT é uma realidade. O que pretendemos com esta parceria é disponibilizar uma solução “chave-na-mão” e isso exigirá equipamentos terminais fiáveis.

As soluções a disponibilizar serão sobretudo de colaboração?

JM - Do ponto de vista mais imediato, sim. Pretendemos, nas nossas ofertas de colaboração, incluir

equipamentos Apple, juntando à oferta da Cisco na área. Esta oferta de colaboração, do ponto de vista de desenho de arquitetura e da qualidade dos terminais, será muito benéfica para a Cilnet, para a Apple e para a Cisco, em Portugal.

Como veem a Internet of Things?

JM - A IoT está a revolucionar o mercado, os data centers, os equipamentos de acesso, o Big Data, tudo. Será disruptivo ao ponto de nós, que estamos neste mercado, não termos a capacidade de antecipar o que aí vem. A inteligência começará a ser colocada no edge, estará logo nos primeiros equipamentos, porque estes têm de ter a capacidade de filtrar informação, que será cada vez maior. Haverá um crescimento de dados exponencial e não será possível tratar todos. Os equipamentos terminais, no caso da IoT, em ambientes fabris, de indústria, serão também decisivos, com todas as aplicações e *apps* que serão adicionadas.

EM - As smart cities, por exemplo, serão uma das áreas em que o cidadão comum irá sentir rapidamente profundas alterações. Ao nível da eficiência energética, da sinalização de trânsito, da gestão de parqueamentos. É um conjunto de serviços nos quais vemos uma grande oportunidade de negócio.

Que impacto terá a IoT nos data centers?

EM - O edge computing vai trazer muito *inputs* para dentro do data center que têm de ser analisados, correlacionados.

JM - O investimento será tremendo. Começará a haver negócio que advém daí, ou seja, empresas que vão tirar proveito desta correlação de dados, que pagam para ter esses dados. Queremos preparar a Cilnet nesse sentido. ■