

“A Arrow ECS quer continuar a ser o distribuidor referência quando se fala em VAD”

A Arrow apostou recentemente numa nova unidade de negócio dedicada à cloud, em Portugal, e está comprometida em ajudar o Canal a transformar-se em direção a novos modelos de negócio. O distribuidor está, ele próprio, a evoluir a sua estratégia, com o objetivo de acompanhar as exigências trazidas não apenas pela ‘nuvem’ mas também pela Internet of Things (IoT), como nos revelou José Charraz, *country manager* da Arrow em Portugal



Fotografias: Rui Santos Jorge

IT Channel - Como avalia o mercado de distribuição, em Portugal?

José Charraz - O mercado de distribuição em Portugal é um mercado estável e forte. Tem sofrido um processo de consolidação dos fabricantes nos distribuidores com presença global, como nos restantes países, e aí creio que a Arrow tem feito um excelente trabalho, conseguindo aumentar o seu portfólio. Não temos assistido a grandes alterações nos *players* do mercado, a exceção foi a aquisição da Avnet pela Tech data, mas que para nós não teve grande impacto. O facto que me parece importante, e creio que é positivo para o mercado nacional, é que os distribuidores locais têm conseguido manter o seu espaço e adaptaram-se a esta nova realidade. Acredito que o panorama vai mudar rapidamente, porque o mercado está a mudar. Temos grandes desafios pela

frente. A cloud e a IoT são exemplos claros que nos vão obrigar a nós, distribuição, a adaptar as nossas organizações e os nossos modelos de negócio a estas novas realidades. Temos que conseguir ganhar o nosso espaço.

Como foi o desempenho da Arrow em 2016?

O ano de 2016 foi muito positivo, acima de tudo um ano de consolidação. Vínhamos de três anos consecutivos com crescimentos elevados e tivemos necessidade de fazer alguns investimentos para conseguir manter a companhia nos níveis elevados do último ano. Num ano que foi particularmente difícil, principalmente pela redução do investimento público na nossa área de atuação, esse objetivo foi alcançado, o que nos deu uma capacidade de manter o mesmo nível de investimento em Portugal.

E como avalia 2017, até ao momento?

Tivemos um bom primeiro trimestre, com crescimento em comparação com o ano anterior. Vamos ver como vai fechar em junho o segundo trimestre, para ver se a tendência se mantém. Para já as expectativas são otimistas.

Que áreas de negócio tiveram um melhor desempenho e a que fatores o atribuem?

Não é fácil responder a essa pergunta, porque a Arrow está organizada por unidades de negócio que representam fabricantes. Em quase todas as unidades, o desempenho foi muito positivo. Para alguns o software foi a “estrela”, noutros o hardware, em alguns casos as soluções que integram ambos, software e hardware e, claro, a segurança, que teve um papel importante nos nossos números. Acho que este desempenho se deve acima de tudo à grande qualidade da nossa equipa. A Arrow Portugal é constituída por um grupo de grandes profissionais, muito forte, que se destaca de toda a nossa concorrência. Algo muito interessante foi a nossa capacidade de fornecer ao mercado soluções de valor acrescentado com diferentes fabricantes, que se complementam. Cada vez mais estamos a aproveitar o nosso forte portfólio para chegar ao mercado com soluções inovadoras e diferenciadoras.

A Arrow apostou recentemente, em Portugal, numa unidade de negócio dedicada à cloud. Porque decidiram fazê-lo e como dá resposta às exigências do mercado?

A Arrow ECS apostou no negócio cloud há cinco anos, quando lançou no mercado a sua plataforma Arrowsphere. Não é por acaso que a mensagem do grupo é ‘five years out’. Nessa altura foi algo inovador que mais nenhum distribuidor tinha apresentado. O que lançámos recentemente em Portugal foi a plataforma Arrowsphere e a unidade local de cloud. Decidimos começar agora porque consideramos que é o momento ideal para o

fazer no nosso País. Todos os fabricantes com quem trabalhamos estão a investir na cloud, e a assinatura do acordo entre a Arrow e a Microsoft no contrato CSP foram decisivos para esta decisão.

Temos a experiência do que se passou noutros países no lançamento dessa unidade, e podemos aproveitar esse facto para não cometer os mesmos erros e sermos mais eficientes. Creio que a nossa solução vem trazer um valor acrescentado aos nossos Parceiros que passam a ter um *player* que, numa única plataforma, permite vender soluções complexas com vários fabricantes, ir ao encontro das necessidades dos seus clientes, sem que seja necessário gerir vários contratos com as diferentes partes das soluções.

Se adicionarmos a isto o nosso valor acrescentado de pré-venda, e capacidade técnica que complementa os Parceiros em áreas onde podem não ter tanto conhecimento, acho que temos tudo para irmos ao encontro das necessidades do mercado.

O que diferencia a Arrow ECS Portugal no seu relacionamento com o Canal?

A Arrow ECS Portugal é um verdadeiro VAD (Value ADD Distributor). Em todas as áreas que distribuímos temos capacidade de pré-venda. Podemos suportar o nosso Canal com *proof of concepts* (POCs), demos, formação e em alguns casos específicos onde o nosso Canal ainda não está preparado, ao nível dos serviços. Isto é único no mercado português, com um portfólio tão alargado como o da Arrow.

Um Parceiro que queira começar uma nova parceria com um fabricante que representamos tem na Arrow um suporte inicial para garantir que, enquanto não tem as competências necessárias, pode oferecer aos seus clientes as novas soluções.

Como vê a Arrow a atual transição do mercado para modelos de subscrição versus o tradicional modelo transaccional? Os Parceiros estão preparados?

É uma evolução natural, a direção do mercado. Acreditamos que o modelo de subscrição (*as-a-service*) vai dominar o mercado nos próximos anos. Quem não estiver preparado para este modelo pode vir a ter grandes dificuldades no futuro. Muitos Parceiros já estão prontos, outros estão em fase de mudança e alguns continuam ainda no modelo tradicional.

Na Arrow acreditamos que estamos preparados para apoiar os que já estão prontos, para apoiar os que estão na fase de transição e principalmente para apoiar os Parceiros que ainda estão só no modelo tradicional. Este é o nosso grande objetivo, ser um Parceiro forte neste novo modelo.

Que benefícios traz para os Parceiros a evolução para um modelo de negócio baseado nos serviços?

O modelo de negócio baseado nos serviços traz uma oportunidade de maior rentabilidade, porque está a



▶ José Charraz, country manager da Arrow em Portugal

vender ao seu cliente valor, fidelização, uma vez que o cliente tem mais dificuldades em mudar de Parceiro e uma garantia a médio e longo prazo de negócio. Não se trata de uma venda esporádica de hardware ou software, mas sim uma venda de serviço e de contacto constante com o cliente.

Esta mudança implica um maior esforço financeiro por parte do Canal. Como apoia a Arrow os Parceiros a este nível?

A Arrow, também nesta área, tem feito investimentos e adaptações para suportar o Canal nestes novos modelos de negócio.

Lançou a Arrow Capital Solutions que ainda não chegou a Portugal, mas já é uma realidade noutros países. Tem adaptado os seus sistemas de atribuição de linhas de crédito para estas novas formas de negócio e está a trabalhar com entidades financeiras para poder suportar os seus Parceiros.

Quais os principais desafios do Canal de IT em Portugal?

Os principais desafios do Canal de IT em Portugal dizem respeito a conseguir mudar as suas organizações em direção aos novos modelos de negócio. Vender soluções e não tecnologia, vender serviço e não só hardware e software.

Acredito que a Arrow pode ser um forte apoio ao Canal para esta evolução. O Grupo Arrow com a área ECS (Arrow ECS), a área de componentes, (Arrow Global Components) e a área Arrow IS é o único distribuidor atualmente no mercado que pode fornecer a um Parceiro uma solução completa, desde os sensores e/ou os dispositivos específicos para deter-

minado fim (Arrow Global Components), soluções para receber dados e aplicar soluções analíticas e cognitivas (Arrow ECS) e, caso o Parceiro necessite de integração destas duas áreas, temos a Arrow IS com essa capacidade.

O mercado português é um mercado onde a qualidade dos seus Parceiros e respetivas equipas é sem dúvida decisiva e com grande destaque. Não é por acaso que vemos grandes grupos económicos a comprar companhias, em Portugal, acima de tudo pela excelente qualidade dos seus recursos. É preciso fazer com que toda essa qualidade se adapte

e se transforme para os novos desafios do mercado, novos modelos de negócio. O mercado está a mudar, vai mudar ainda mais, e temos que estar preparados para essa nova realidade.

"Adaptar a empresa às novas realidades, como cloud e IoT, sem descurar o negócio tradicional, é um grande desafio"

Atualmente, quais os pilares da estratégia da Arrow para o mercado português?

A Arrow ECS quer continuar a ser "o" distribuidor referência quando se fala em VAD.

Adaptar a empresa às novas realidades, como cloud e IoT, sem descurar o negócio tradicional, que vai continuar a acontecer, é um grande desafio.

Como referi anteriormente, a Arrow é neste momento o único distribuidor a nível mundial que pode oferecer uma solução completa, desde fabricar os sensores até ao processo de reciclagem, passando por recolha e análise de dados, integração de hardware e software, e tudo isto em ambientes seguros. Quanto às prioridades, passam por acompanhar as tendências e necessidades do mercado e conseguir dar valor acrescentado aos nossos Parceiros. ■