

De que é feito o sucesso do Canal em 2018?

Transformação digital. Com duas palavras apenas se escreve a receita para o sucesso

Vânia Penedo

Em Portugal, como no resto do mundo, haverá apenas dois tipos de organizações: as que já abraçaram a transformação digital e as que ainda vão fazê-lo. Este novo paradigma significa, para o Canal, uma tremenda oportunidade, por ser o motor da locomotiva tecnológica dos próximos tempos, que transporta um verdadeiro ecossistema de soluções tecnológicas interligadas entre si. Ninguém está mais bem posicionado do que os Parceiros de IT para ajudar as empresas a serem bem-sucedidas nesta nova realidade. Isso significa, porém, a necessidade de repensar abordagens comerciais e de abraçar um conjunto de competências que permitam endereçar áreas de maior crescimento e que são sinónimo de oportunidades de negócio. "Ter a capacidade de entregar soluções tecnológicas que ajudem as empresas neste caminho será crítico para o sucesso do Canal", adianta Paulo Ivas, diretor de Desenvolvimento de Parceiros na Microsoft Portugal. "Isto materializa-se em ofertas tecnológicas destinadas a necessidades muito concretas – como a mobilidade da força de trabalho ou a gestão eficiente da relação com clientes".

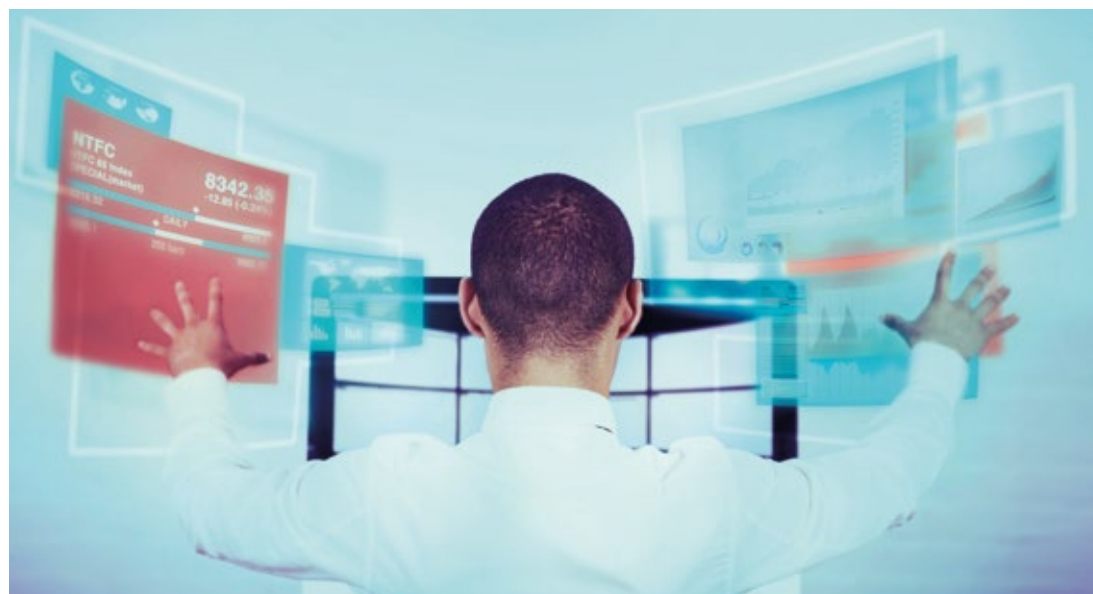


Imagem: iStock/PeopleImages



"As áreas de cloud, segurança e IoT vão ser áreas com muita procura por parte do mercado. Sem dúvida que são as áreas onde o Canal de IT tem que investir mais"

José Charraz, Portugal Country Manager, Arrow ECS

A transformação digital só será uma oportunidade se o Canal aproveitar o novo paradigma, no qual os dados são o ativo mais valioso, para se aproximar verdadeiramente dos negócios dos seus clientes, conhecendo-os a partir de dentro. Porque só assim será possível propor as soluções tecnológicas que melhor servem as necessidades de cada organização. "Essencialmente, recomendamos que estejam ainda mais perto dos clientes. Só esta proximidade – leia-se

cumplicidade – permitirá apresentar um diagnóstico acertado e uma recomendação tecnológica criteriosa a cada cliente", aconselha Augusto Soveral, country manager da Tech Data Portugal, que assegura que este passo "garante a confiança do cliente" e que, quando dado, permite a qualquer Parceiro "estar em melhor posição para conseguir a implementação dos projetos e respetivos serviços associados".

Mais consultoria

O principal desafio do Canal é, portanto, abraçar a mudança. "O negócio tem vindo a transformar-se e o Canal tem que acompanhar esse processo.



"Um dos grandes desafios do Canal é a formação e evolução de Parceiros de "segurança" para consultores de cibersegurança."

Nuno Martins, Country Manager, Ingecom

Os clientes querem soluções complexas, com a integração de várias tecnologias. Soluções que vão desde o sensor ao produto final", sublinha José Charráz, Portugal country manager da Arrow ECS. "Ter capacidade de oferecer ao cliente este tipo de soluções vai obrigar o Canal a mudar. A transformação digital vai ser a necessidade de oferecer essas soluções complexas em vez de produtos ou serviços de uma forma isolada", reforça.



"Embora não sejam novas, há áreas que vão continuar a registar crescimentos significativos. Falo da cloud (quer pública, quer privada), das tecnologias de proteção contra ataques dias zero e dispositivos móveis, às quais acresce a implementação de soluções para o RGPD"

Rui Duro, sales manager Check Point Portugal

Gonçalo Ferreira, general manager da Dell EMC Commercial em Portugal, reconhece que o Canal português "tem vindo a transformar-se positiva-



"O sucesso das empresas de IT dependerá, essencialmente, de três áreas: a digital ready network, a segurança e finalmente o software e analítica"

Miguel Almeida, Cisco sales and partner manager

mente nos últimos anos" e que é imperativo adotar a postura de um "trust advisor" junto dos clientes, o que supõe um posicionamento que não passe apenas pela "via transacional" e, necessariamente, um forte compromisso com a formação e especialização dos recursos humanos. "As melhores competências vão centrar-se na forma como as diferentes tecnologias serão oferecidas às empresas e consumidores finais. Depois, naturalmente, deverão continuar a modernizar-se de forma a poder oferecer tudo aquilo que o tradicional mercado de IT sempre necessitou, de uma forma integrada e com um mínimo de pontos de contacto".

A evolução para os managed services terá de acontecer e o Canal tem mesmo de preparar-se para evoluir a sua oferta neste sentido. "A grande transformação está na forma como se posiciona a tecnologia", sublinha Miguel Almeida, Cisco sales and partner manager. "Os clientes querem, cada vez mais, modelos de consumo de IT flexíveis, de acordo com as suas necessidades momentâneas. Além disso, querem apostar em Parceiros que lhe garantam as competências atualizadas diariamente, pelo que preferem apostar por modelos as a service".

No caso da segurança, por exemplo, a formação é não apenas central mas um tremendo desafio. Será necessária para que os Parceiros "evoluam de parceiros de 'segurança' para consultores de cibersegurança", defende Nuno Martins, country manager da Ingecom. "O mercado já não necessita de "instaladores de Firewall", necessita de pessoas de confiança que interpretem as necessidades globais de IT de uma organização", reforça. "Houve um período em que todos estavam segmentados por competências – uns comercializavam servidores, PCs e impressoras, outros software, outros storage, outros comunicações e redes. E depois ainda havia os especialistas em segurança." Esse período, enfatiza, "acabou".

Compliance regulatória trará oportunidades

Também Rui Duro, sales manager da Check Point Portugal, indica a especialização dos recursos

quando o tema são os desafios do Canal. "Só desta forma os Parceiros conseguirão ir ao encontro das novas tendências e das necessidades crescentes das empresas, nomeadamente no que se refere à implementação da cloud, de soluções de mobilidade, Internet of Things e, por fim, para a implementação de medidas de conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)".

O RGPD é o tema do ano, mas não se esgotará em 2018, por impor alterações demasiado profundas na forma como as empresas se relacionam com a recolha e o tratamento da informação. Em torno da diretiva prometem gravitar uma boa fatia dos investimentos nos próximos dois anos. José Charraz diz mesmo que "irá sem dúvida alguma trazer uma enorme oportunidade de negócio para as empresas de IT", lembrando



"As infraestruturas de segurança têm de ser adaptadas ao ritmo dos negócios digitais"

José Manuel Oliveira, CEO da Decunify

que "para muitas organizações implica uma grande mudança na sua forma de estar no mercado".

Nuno Martins, da Ingecom, destaca que em 2018 será imperativo para o sucesso ter "conhecimentos de gestão de informação aplicados às normas do



"Cloud híbrida e serviços geridos, produtividade do local de trabalho e cibersegurança são as áreas de maior enfoque para as organizações"

Jorge Queiroz Machado, VP and Head of WorkPlace Productivity, Technology & Talent da Claranet

RGPD" e que tal só será possível "com recurso às tecnologias que permitem de forma automática identificar os dados de uma organização e a partir daí evoluir para a aplicação de processos com vista ao cumprimento da lei". Manter uma relação próxima com os conhecedores da lei, acrescenta, "é



"As áreas de tratamento de dados (Big Data e data mining), segurança e cloud continuarão a crescer exponencialmente. O Canal deve especializar-se nestas áreas, não esquecendo as tradicionais, onde também não se espera um decréscimo"

Gonçalo Ferreira,

general manager Dell EMC Commercial em Portugal

fundamental". Tecnologias de Data Loss Prevention (DLP), Information Rights Management (IRM), de Network Access Control (NAC) e de vulnerability management "podem de forma sistematizada responder a uma parte significativa da normativa". O RGPD, recorda, irá sobretudo "juntar todas as peças" – dados, segurança, comunicações e serviços. "A prova disso é que obriga à existência de uma 'entidade' responsável pelo output da utilização da tecnologia dentro de uma organização, o Data Protection Officer (DPO). É nesse sentido que devem evoluir os Parceiros – posicionamento no cliente como 'DPO' e isso é mais que falar de 'segurança'".

Inovar com a cloud

O relacionamento das nossas empresas com a cloud é cada vez mais estreito. A cloud, enquanto plataforma, é uma oportunidade para que as próprias empresas de IT tenham a capacidade de inovar. "Em 2018 devem acelerar a sua aposta em competências tecnológicas de serviços cloud", aconselha Paulo Ivas, da Microsoft. "As empresas de IT que tiverem a capacidade de colocar uma camada de inovação com soluções e/ou práticas de serviço em cima de plataformas na nuvem vão seguramente ser mais competitivas, obtendo melhores resultados com crescimento de faturação e melhoria de rentabilidade, pois entregarão mais qualidade, flexibilidade e serviços diferenciados aos seus clientes. Na Microsoft, é este o caminho que estamos a percorrer com os nossos Parceiros".

Jorge Queiroz Machado, VP and Head of WorkPlace Productivity, Technology & Talent, da Claranet, aponta a cloud híbrida como uma das tendências. "No panorama as áreas de maior crescimento serão claramente a cloud, pública e privada, segurança, managed services e analítica", assegura. As componentes tradicionais on-premises, apesar de não crescerem, "mantêm domínio em termos de



"O alcance dos ciberataques é cada vez maior e mais direcionado a empresas. Esta tendência continuará no próximo ano, com especial ênfase na indústria, entidades financeiras e automóveis conectados"

Alfonso Ramirez, diretor-geral da Kaspersky Lab Iberia

share de investimento". Os modelos tradicionais estão a sofrer transformações disruptivas, diz, pelo que "agilidade" é a palavra de ordem. "Modelos baseados no consumo, possibilidade de compra no modelo online diretamente e soluções por workloads levam a repensar modelos de venda e suporte e tornam possível que novos e emergentes players possam ter um papel mais ativo no mercado".

Riscos do digital são oportunidade

Todas as soluções relacionadas com cibersegurança prometem elevado crescimento este ano. José Manuel Oliveira, da CEO da Decunify, realça que "vivemos num mundo de ataques avançados e direcionados", que exigirá "uma abordagem de avaliação contínua e que as infraestruturas de segurança sejam adaptadas ao ritmo dos negócios digitais".

Em 2018 assistiremos a grupos que tiram cada vez mais proveito de software legítimo para levar a cabo ataques que são extremamente complicados de detetar e mitigar, segundo a Kaspersky Lab. "Outros ataques difíceis de bloquear, como aqueles que incluem malware móvel de alta gama, aumentarão à medida que os hackers continuem a recorrer a novos truques", realça Alfonso Ramirez, diretor-geral.

No atual contexto de transformação digital, lembra Rui Duro, da Check Point, "a segurança representa uma parte fundamental da estratégia, pelo que os Parceiros devem conseguir responder às necessidades dos clientes, reforçando a sua aposta em áreas como a cloud e a automação da virtualização no data center".

Do lado das redes, a Cisco acredita que o mais importante é a visibilidade, em nome da segurança. Miguel Almeida indica que com o crescente volume de dados, a analítica afirma-se como cada vez mais importante – está a tornar-se num tema "core" para as empresas. "A habilidade de retirar aprendizagens da rede de forma autómata e de agir

rapidamente em cima desses mesmos dados irá certamente ajudar no desenvolvimento do negócio". Para a Cisco, segurança e analítica, no contexto das redes, são "as áreas de maior crescimento", pelo que, "o Canal dever-se-á reinventar e apostar cada vez mais nestas áreas porque são as "novas" áreas das quais depende o sucesso de cada cliente em termos de bom funcionamento, de eficácia operacional, de custos e até de reputação."



"Empresas de IT que tragam soluções em áreas como inteligência artificial, Big Data e Business Analytics estarão de igual forma mais perto de maiores crescimentos e diferenciação competitiva. Ao longo de 2018 a Microsoft vai continuar a apostar na formação e capacitação dos nossos Parceiros nessas áreas"

Paulo Ivas, diretor de Desenvolvimento de Parceiros, Microsoft Portugal

Equilibrar passado e futuro

É frequentemente utilizada como uma "buzz word", mas a verdade é que a inteligência artificial (IA) – ou pelo menos uma forma de IA – está já a ser incorporada em diversas soluções, aportando-lhes elevado valor. O ano de 2017 foi, aliás, o ano da IA. Segundo a Schneider Electric, em 2018 iremos assistir a uma



"O ano de 2018 é o ano da automação, expansão, integração em rede e evolução 'on the go' dos sistemas de gestão de centros de dados"

Nuno Lopes, IT Distribution Account Manager da Schneider Electric

adaptação e integração real deste tipo de tecnologias nos processos. "A integração de machine learning em centros de dados, por exemplo, ainda é

um conceito em desenvolvimento para o qual os Parceiros de Canal precisam de se preparar", aponta Nuno Lopes, IT Distribution Account Manager.

José Manuel Oliveira, da Decunify, indica que, juntamente com a Internet of Things, "marca sem dúvida a nova geração de modelos de negócio" e Paulo Ivas, da Microsoft, confirma que promete crescimentos acentuados. Também José Charraz, da Arrow, antecipa que IoT, inteligência artificial e Big Data sejam boas oportunidades de negócio,



"Para as empresas se manterem competitivas, têm inevitavelmente de acompanhar as novas tendências tecnológicas, nomeadamente tudo o que esteja relacionado com a cloud, edge computing, IoT, inteligência artificial, realidade aumentada e virtual, computação gráfica, cibersegurança"

Augusto Soveral, country manager da Tech Data Portugal

No entanto, a rentabilidade dos negócios do Canal está no equilíbrio entre a comercialização de soluções mais tradicionais e soluções mais de vanguarda. Augusto Soveral, da Tech Data, afirma que "o 'ferro' vai continuar a crescer para alimentar esta enorme transformação digital, seja em servidores, armazenamento, redes, sejam endpoints", a par do enterprise software. Do lado das infraestruturas, o desenvolvimento do Big Data e da IoT, aliada à das aplicações, realça Nuno Lopes, da Schneider Electric, conduz a uma "maior necessidade de informação em tempo real e da transmissão em banda larga", exigindo centros de dados de maior proximidade (edge computing), em nome de uma menor latência. "De um modo geral, 2018 é o ano da automação, expansão, integração e rede e evolução 'on the go' dos sistemas de gestão de centros de dados", adianta. Assim, no data center, as tendências identificadas pelo fabricante dizem respeito sobretudo ao DCIM (Data Center Infrastructure Management). Está a verificar-se "um aumento significativo da automação" das infraestruturas, devido à democratização do DCIM. "Inovações recentes, tais como a introdução de sistemas de Data Center Management as a Service (DMaaS) em sistemas baseados em cloud têm simplificado a implementação da funcionalidade do DCIM", indica Nuno Lopes, traduzindo-se num benefício para os Parceiros. 