

Canals Channels Forum 2018

Em plena transformação digital, o que muda no negócio dos Parceiros e no relacionamento com a indústria?

O Canals Channels Forum (CCF) EMEA, o maior evento dedicado ao Canal de IT, em solo europeu, promete responder a algumas das questões mais prementes para os Parceiros

Vânia Penedo

O Canals Channels Forum (CCF) EMEA juntará no mesmo espaço, no Hotel Arts Barcelona, de 9 a 11 de outubro, Parceiros de Canal e os principais players da indústria. O IT Channel é media partner do CCF EMEA 2018, para Portugal. Alastair Edwards, chief analyst na Canals, antecipa, em exclusivo, os grandes temas que estão a marcar a agenda do Canal em toda a Europa e Médio Oriente.

IT Channel – Que tendências mais estão a impactar o negócio do Canal?

Alastair Edwards - A atualização na infraestrutura do data center – especialmente servidores e redes, e também PCs (para o mercado empresarial), com a mudança para o Windows 10. Nos últimos 12 meses houve um forte aumento das vendas de hardware, em todo o mundo, superando em muitos casos o crescimento dos serviços. Não é, obviamente, uma tendência de longo prazo, e o crescimento provavelmente será moderado à medida que passarmos este ciclo de atualização, que também foi impulsionado pelo aumento dos preços médios de venda, em particular nos servidores, como resultado da escassez de componentes e da procura por configurações de maior valor para suportar novas aplicações, como inteligência artificial (IA), IoT e *analytics*.

Este ciclo, porém, deu um impulso ao Canal e ajudou a melhorar o desempenho financeiro de muitos Parceiros. Ao mesmo tempo, como os clientes agora avaliam as suas estratégias de data center e abordagem à cloud pública, a maioria está a reconhecer que uma mudança integral para a cloud pública não faz sentido, por razões de custo, conformidade, gestão e segurança. A adoção da cloud está a crescer para determinados workloads e aplicações, mas grande parte do investimento permanece no on-premises. A maioria das organizações têm um TI híbrido, multicloud, que os Parceiros de Canal estão em boa posição de su-



▶ Alastair Edwards, chief analyst na Canals

portar, através de uma combinação de serviços profissionais, managed services e revenda. É claro que também requer novos recursos, investimentos em novas ferramentas e plataformas de gestão e em novas competências. Este é um grande desafio para o Canal e que exigirá suporte por parte da indústria.

Alguns fornecedores começam a investir em plataformas de gestão para várias clouds (Cisco, IBM, HPE, entre outros) que os seus Parceiros poderão aproveitar. Isso, porém, impulsionará mais consolidação, à medida que o Canal adquire competências em consultoria cloud, migração, orquestração, integração e gestão.

Outra tendência importante é a mudança contínua para o IT vendido por subscrição.

Com a adoção da cloud e do SaaS, os clientes estão

cada vez mais acostumados a pagar IT com base numa subscrição mensal ou recorrente. A Cisco, por exemplo, está a evoluir o seu modelo de negócio nessa direção e os seus Parceiros acompanham-no.

É crescente a importância das subscrições para a rentabilidade: um inquérito recente da Canals mostra que esta é a terceira área mais importante para a geração de lucros, no Canal, em toda a EMEA, depois dos serviços profissionais e geridos (e à frente da revenda). Mas isto tem implicações importantes na forma como os Parceiros de Canal vendem e dão suporte aos seus clientes, ao exigir uma ênfase muito maior na construção de um relacionamento contínuo e não na venda inicial.

Que efeitos está a transformação digital a ter sobre o negócio dos Parceiros?

Por um lado, a transformação digital (DX) é extremamente benéfica para o Canal, porque impulsiona a necessidade de mais capacidade de computação, redes de maior velocidade, armazenamento, software, etc., para dar suporte à transição dos clientes para o digital. A DX alimenta a procura por modelos híbridos de TI, que descrevi acima. IoT e edge computing são grandes oportunidades, à medida que mais dados têm de ser processados e geridos mais perto de onde estão a ser gerados.

O risco para o Canal, porém, é o facto de este estar cada vez mais excluído da verdadeira peça "digital" desta transformação, que está a ser liderada pelos developers e programadores de software que estão do lado da criação das novas aplicações que sustentam o digital. Este é um mundo que está fora de alcance e que não é bem compreendido pelo Canal.

O Canal não está a conversar com os developers ou com as equipas de DevOps dos seus clientes, e muitos deles não têm as competências internas de desenvolvimento de software. Realizámos recentemente uma pesquisa global que mostrou que o

desenvolvimento de aplicações não é visto como uma prioridade pela maioria dos Parceiros, o que pode deixá-los sem relevância junto dos seus clientes à medida que estes adotam o digital. Os Parceiros que se tornem developers acabam por ganhar uma vantagem competitiva real entre os seus pares.

Como estão a evoluir as relações entre o Canal e a indústria?

Os *vendors* estão a tornar-se mais, e não menos, dependentes do Canal, particularmente na área das soluções complexas e multi-vendor. A Dell EMC, em particular, tem continuado a investir no crescimento do seu negócio via Canal, o que está a forçar muitos dos *vendors* com tradição de Canal a introduzir melhorias nas suas próprias estratégias, nos modelos de engagement e nos processos. Maior simplicidade em todas estas áreas é crítica, sob pena de os *vendors* correrem o risco de perderem alguns dos seus Parceiros chave.

Ao mesmo tempo, num mundo híbrido e multi-cloud, fornecedores de cloud, como a Amazon Web Services (AWS), a Google e a IBM, entre outros, estão a reconhecer a importância, para os seus clientes finais, de ter Parceiros independentes, em particular



aqueles que conseguem integrar ambientes cloud e on-premises e também suportar múltiplos serviços cloud.

O modelo indireto de cloud da Microsoft - liderado pelo CSP - está agora a começar a gerar retornos para o Canal, e esse foco nos Parceiros dá à Microsoft uma vantagem real no domínio da cloud. Mas, embora os fornecedores estejam a voltar-se mais para o modelo indireto, também estão à procura de Parceiros que consigam dar resposta às novas exigências dos clientes e até mesmo de novos tipos

de Parceiros, que já tenham um relacionamento estabelecido com os clientes ao nível de uma aplicação ou de um processo de negócio, ao invés de apenas um fornecedor de 'produto'. Haverá uma ênfase crescente dos fornecedores na "qualidade", mais do que na "quantidade", no que diz respeito ao seu relacionamento com os Parceiros. Para os Parceiros que não conseguem evoluir com rapidez suficiente, existe o risco real de perderem relevância para os vendedores.

A automação crescente é uma ameaça para o Canal? Como contorná-la?

Sim, é uma ameaça, mas também uma oportunidade. A automação exige que os Parceiros mudem a sua proposta de valor, que deixem de configurar e integrar caixas de hardware para abraçar serviços profissionais, ajudando os clientes a definir estratégias, políticas, a proteger os ambientes de IT e a entregar toda a gestão de TI como um serviço gerido.

Isto requer uma grande mudança por parte do Canal, que é dolorosa e cara, e nem todos a farão com sucesso. Mas aqueles que a fizerem vão demonstrar a sua relevância para os clientes. Também veremos a mudança para o IT-as-a-service e para as subscrições a acelerar com a mudança para o software-defined. ■



Alta qualidade a cores, baixo preço em mono

As nossas impressoras LED a cores ajudam a transformar o seu negócio

Para atrair novos clientes, é necessário superar a concorrência. E a OKI pode ajudá-lo. Agora é possível imprimir uma variedade de materiais promocionais com qualidade profissional, in-house, com cores consistentemente vibrantes. Com as nossas impressoras a cores, pode também imprimir em mono pelo mesmo preço que lhe custaria imprimir com um equipamento mono convencional. Obtenha mais informações em www.oki.com/pt

ALIVE WITH COLOUR

OKI