

Fortalecendo o núcleo:  
como empresas líderes estão  
modernizando suas aplicações  
corporativas para construir uma  
vantagem competitiva

---

# Visão geral

Empresas modernas precisam de aplicações modernas — tanto no front-end (ou seja, em aplicações voltadas para o cliente) como operacionais (ou seja, em aplicações corporativas centrais). As empresas que buscam atender melhor aos clientes, sustentar o crescimento e atuar de forma mais eficaz devem analisar mais de perto suas aplicações atuais para garantir que elas estão modernizadas (ou seja, flexíveis, fáceis de usar e promovendo o uso de IA) para dar suporte aos principais objetivos organizacionais.

Em agosto de 2020, a IBM contratou a Forrester para conduzir uma pesquisa sobre esse tópico. Realizamos uma pesquisa global com 273 tomadores de decisão em níveis de diretoria (ou superior) em funções de TI e linha de negócios (LOB) para descobrir como as empresas estão abordando a modernização das aplicações corporativas essenciais como parte de seus esforços de transformação digital. Este relatório destaca as principais descobertas dessa pesquisa (consulte o Apêndice para obter mais detalhes sobre o público da pesquisa).

# Principais descobertas

N.º 1: o impacto da pandemia global da covid-19 e as mudanças econômicas aumentaram a importância de se ter um núcleo operacional moderno.

N.º 2: a integração de aplicações organizacionais com aplicações voltadas para o cliente deve melhorar a retenção e a experiência desse cliente, ao mesmo tempo que aumenta o crescimento da receita.

N.º 3: as empresas líderes priorizaram as principais atividades estratégicas que fornecem um roteiro que outras empresas podem aproveitar para uma modernização eficaz.

N.º 4: os entrevistados em empresas líderes acreditam que a modernização de suas aplicações corporativas resultou em maior valor financeiro e adaptabilidade empresarial, e que esse é um fator que contribui para sua vantagem competitiva.

N.º 5: a modernização dos sistemas centrais, o aproveitamento da nuvem e a utilização de parceiros ajudam a aliviar alguns dos principais desafios tecnológicos que as empresas enfrentam.

# Principal descoberta n.º 1

---

O impacto da pandemia global da covid-19 e as mudanças econômicas aumentaram a importância de se ter um núcleo operacional moderno.

# 76% dos tomadores de decisão que participaram da pesquisa dizem que a importância da transformação digital **aumentou** devido à pandemia.



73% dizem que a importância de **melhorar as principais aplicações corporativas** aumentou.



72% dizem que a importância de **melhorar a análise e os insights** aumentou.



66% dizem que a importância de **reduzir custos** aumentou.

Em média, os entrevistados classificam seu nível atual de modernização de sistemas centrais como sendo de 6 em 10, com 10 sendo totalmente modernizado.

Base: 273 diretores globais (ou cargo superior) em funções de TI ou LOB responsáveis por aplicações corporativas essenciais na organização

Fonte: um estudo encomendado pela IBM e realizado pela Forrester Consulting, setembro de 2020

## Principal descoberta n.º 2

---

A integração de aplicações organizacionais com aplicações voltadas para o cliente deve melhorar a retenção e a experiência desse cliente, ao mesmo tempo que aumenta o crescimento da receita.

Etapas que as empresas estão adotando para otimizar melhor a integração entre os sistemas voltados para o cliente e os sistemas centrais



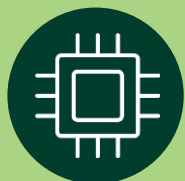
**48%**

das empresas estão colocando maior ênfase na **habilitação de funções essenciais** para dar suporte aos processos voltados para o cliente.



**47%**

das empresas estão **consolidando processos e tecnologias**.



**44%**

das empresas estão colocando maior foco estratégico na **transformação digital holística**.

Benefícios esperados com aplicações modernizadas voltadas para o cliente pareadas com aplicações centrais modernizadas

Aumento na retenção de clientes

**87%**

Aumento no crescimento da receita

**70%**

Melhora da experiência do cliente

**67%**

Aumento da agilidade organizacional

**54%**

## Principal descoberta n.º 3

---

As empresas líderes priorizaram as principais atividades estratégicas que fornecem um roteiro que outras empresas podem aproveitar para uma modernização eficaz.



# Como você descreveria o nível de maturidade da modernização de aplicações centrais de sua organização?

## Questões a considerar

### Empresas que estão em estágios anteriores

- Integração limitada entre as aplicações centrais e os sistemas voltados para o cliente
- Não estão concentrados em adquirir e atualizar a tecnologia necessária para expandir a empresa
- Incapazes de responder rapidamente às mudanças (agilidade limitada)
- Não temos a tecnologia adequada para aproveitar a inteligência da próxima geração (incluindo a IA)

- Existe um alto grau de integração entre os sistemas centrais e os sistemas voltados para o cliente para permitir um fluxo de trabalho eficiente?
- Minha organização está concentrada em adquirir e atualizar a tecnologia necessária para expandir a empresa?
- Minha organização tem uma abordagem ágil, flexível e colaborativa em relação à tecnologia?
- Nossas soluções de tecnologia permitem à empresa ser flexível e responsiva às mudanças nas necessidades organizacionais e dos clientes?

### Líderes

- Os principais tomadores de decisões de tecnologia voltada para o cliente trabalham juntos
- Trabalhando ativamente para modernizar as principais aplicações organizacionais
- Capacidade de serem flexíveis e responsivos às mudanças nas necessidades organizacionais e dos clientes
- No caminho certo para começar a aproveitar os recursos de inteligência da próxima geração (incluindo a IA)

# Os líderes têm uma visão mais ampla do que desejam realizar com a modernização dos sistemas centrais.

## PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Querem inserir tecnologias como IA, blockchain e aprendizado de máquina (ML) nos processos organizacionais

Estão migrando mais aplicações para a nuvem e mantendo os sistemas atualizados com as versões mais recentes das aplicações

Estão atualizando para as versões mais recentes das aplicações

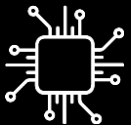
## PRIORIDADES TÁTICAS

Voltados para a solução de problemas de gerenciamento de sistema, como habilidades, largura de banda e suporte

Mais concentrados na redução de custos

## MATURIDADE

Empresas que estão em estágios anteriores	Líderes
38%	63%
39%	63%
41%	60%
56%	37%
39%	30%



Paradoxalmente, se as empresas que estão em estágios anteriores tivessem sistemas modernos, provavelmente eliminariam os problemas com os quais estão lidando hoje e liberariam recursos para trabalhar nas prioridades estratégicas.

## Principal descoberta n.º 4

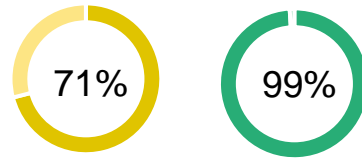
---

Os entrevistados em empresas líderes acreditam que a modernização de suas aplicações corporativas resultou em maior valor financeiro e adaptabilidade empresarial, e que esse é um fator que contribui para sua vantagem competitiva.

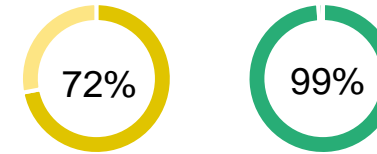
# Os líderes estão vendo resultados mais positivos com os esforços de modernização em comparação com empresas que estão em estágios anteriores.

## Benefícios adquiridos com a modernização de sistemas empresariais centrais nos últimos 5 anos

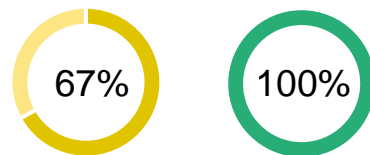
■ Iniciante ■ Avançado



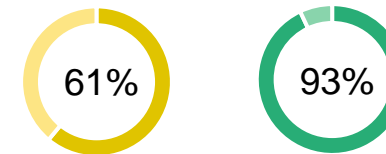
**Nosso investimento em modernização teve um impacto valioso em nossa organização.**



**O esforço de modernização foi necessário para ganhar ou manter nossa vantagem competitiva.**



**Somos capazes de nos adaptar mais rapidamente às mudanças nas condições de mercado como resultado de nossa modernização.**



**Nossa organização está em uma posição financeira melhor hoje porque optamos por modernizar os principais sistemas empresariais.**

## Principal descoberta n.º 5

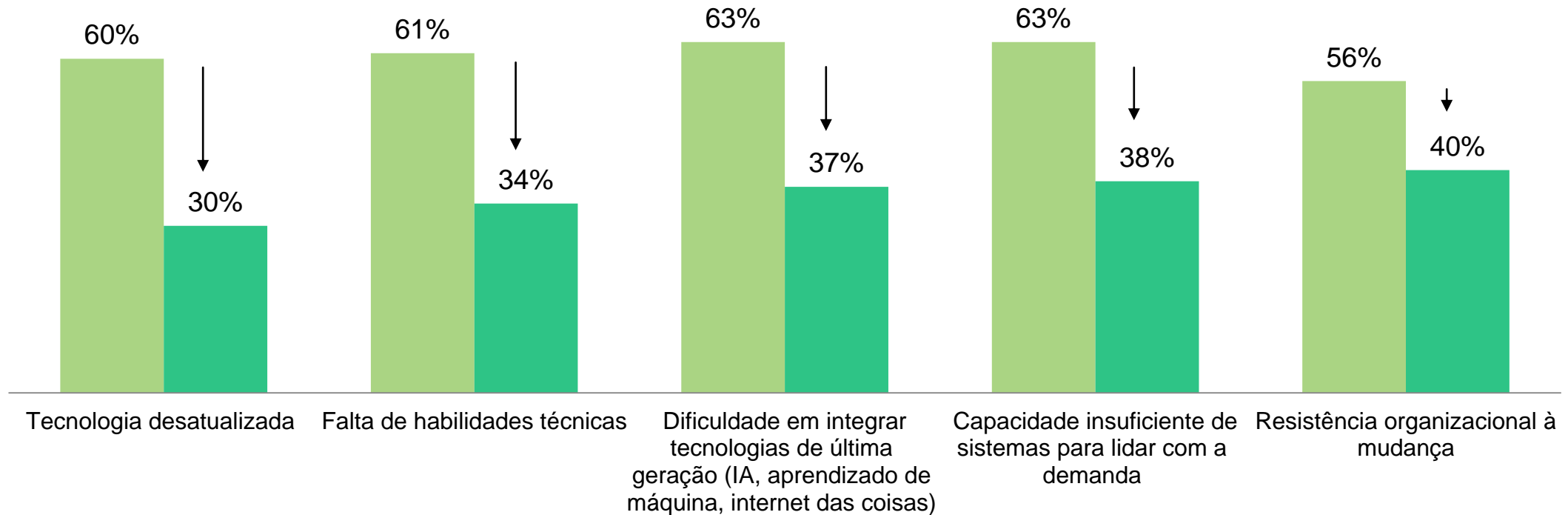
---

A modernização dos sistemas centrais, o aproveitamento da nuvem e a utilização de parceiros ajudam a aliviar alguns dos principais desafios tecnológicos que as empresas enfrentam.

# Os líderes são significativamente menos desafiados por muitos dos problemas que as empresas que estão em estágios anteriores enfrentam.

## MATURIDADE

■ Empresas que estão em estágios anteriores ■ Líderes  
(Porcentagem de entrevistados indicando um desafio significativo)

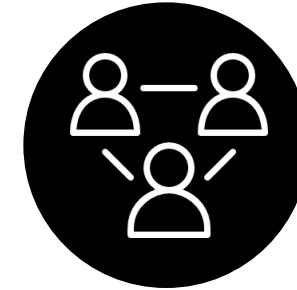


# Os líderes confiam mais na nuvem e nos parceiros para oferecer suporte aos principais sistemas corporativos.



## OS LÍDERES USAM MAIS COMUMENTE A NUVEM

- 74% dos líderes implementam pelo menos metade dos sistemas centrais ou mais na nuvem, em comparação com 58% das empresas que estão em estágios anteriores.
- Essa abordagem de nuvem oferece maior capacidade, flexibilidade, segurança e suporte ao sistema.



## OS LÍDERES USAM MAIS COMUMENTE OS PARCEIROS

- Em média, 50% dos líderes usam parceiros para gerenciar sistemas centrais, em comparação com 35% das empresas que estão em estágios anteriores.
- O uso de parceiros permite maior acesso aos conhecimentos e habilidades necessários que muitas empresas não têm internamente. Essa experiência é especialmente valiosa à medida que as empresas se adaptam ao uso da nuvem.

# Key Recommendations



**Mantenha sua meta de agilidade organizacional em constante evolução.** As principais transformações envolvem muitas escolhas e compensações. Faça da agilidade organizacional seu guia ao tomar decisões sobre tecnologia, processos, governança e orçamento. Priorize a nuvem, o que aumenta a agilidade.



**Invista em integrações modernas para resolver seus problemas de silo de dados.** Procure padrões abertos e modelos baseados em ecossistemas habilitados pela nuvem para simplificar e melhorar a integração entre sistemas organizacionais e voltados para o cliente.



**Conte com parceiros que podem trazer inovação, insights e experiência.** Grandes parceiros aceleram o tempo de obtenção de valor trazendo soluções pré-construídas (por exemplo, software, integrações, modelos de dados, modelos de processo) e impulsionando novas ideias e mudanças culturais necessárias para a transformação.



# Apêndice: dados firmados dos participantes da pesquisa

## Geografia



NA = 38%

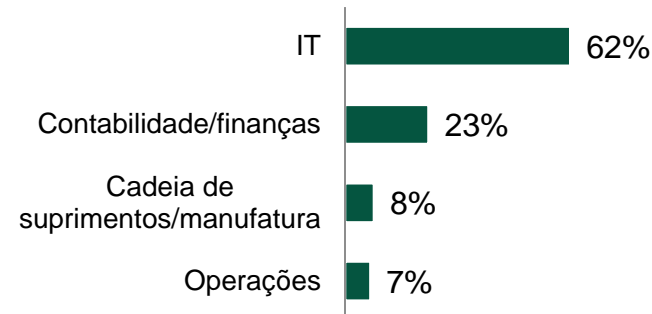


EMEA = 28%



APAC = 32%

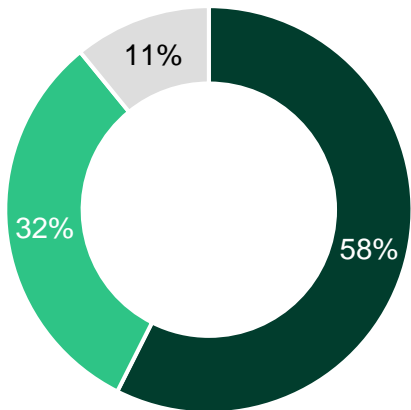
## Função/Departamento



## Setor



## Porte da empresa



- 1.000 ou 4.999 funcionários
- 5.000 a 19.999 funcionários
- 20.000 funcionários ou mais

## Receita da empresa

