



Mapeando a curva de maturidade da nuvem

Estudo Elaborado pela
The Economist Intelligence Unit

Escrito por:

The
Economist

Intelligence
Unit

Índice

	Resumo executivo	2
	Sobre este estudo	4
	Introdução	6
1	Uma plataforma para negócios	8
2	Solucionando o problema	10
3	O contexto cultural	12
4	Encontrando um equilíbrio	14
5	O problema de segurança	15
	Conclusão	17

Resumo executivo

As empresas que possuem uma abordagem organizacional madura para a computação em nuvem são mais focadas no crescimento dos negócios do que na redução de custos—e também têm maior probabilidade de alcançar esse crescimento. Utilizam uma maior variedade de serviços de cloud e veem melhorias no relacionamento entre a TI e as demais áreas da organização. Contudo, embora digam que as medidas de controle de dados necessárias foram implementadas, fatores como privacidade, segurança e conformidade continuarão desafiando até mesmo organizações de alta maturidade em um futuro próximo.

Essas são as conclusões de “Mapeando a curva de maturidade da nuvem”, um projeto de pesquisa da IBM realizado pela The Economist Intelligence Unit. O projeto define “maturidade” no que se refere ao uso da computação em nuvem e avalia como as organizações maduras estão hoje.

Um relatório anterior, intitulado “Os cinco fundamentais”, baseou-se em entrevistas com líderes de TI para identificar os componentes principais da maturidade da nuvem. O progresso das organizações ao longo dessa curva de maturidade foi investigado por meio de uma pesquisa de opinião global feita com 784 executivos de TI e de negócios (consulte “Sobre o estudo” para uma descrição detalhada de como a maturidade foi medida). Este relatório é uma análise aprofundada das conclusões da pesquisa de opinião e incorpora mais

esclarecimentos de líderes seniores de TI para identificar como estão fazendo suas organizações avançar na curva de maturidade da nuvem.

As principais conclusões são as seguintes:

A nuvem está prestes a se tornar o modelo dominante para a prestação de serviços de TI. A maioria das organizações usa serviços de nuvem de alguma maneira atualmente; na maior parte, esperam que sua infraestrutura de TI seja predominantemente baseada em cloud no futuro próximo. Uma abordagem madura para a nuvem, que maximize seus benefícios em potencial enquanto minimiza os riscos, deve ser a meta de todas as organizações que procuram fazer um uso seguro e eficaz da tecnologia.

As organizações com uma abordagem madura de nuvem costumam ter uma mentalidade orientada ao crescimento. Os entrevistados com a pontuação mais alta na escala de maturidade da nuvem identificaram “aumentar a demanda dos clientes” e “expandir os canais de vendas” entre os principais fatores que levaram à adoção da nuvem, enquanto empresas com menor maturidade são mais focadas na redução de custos e na eficiência. As empresas com maturidade de nuvem mais alta também são mais propensas a dizer que tiveram um crescimento da renda como resultado do uso da nuvem, o que reflete, em parte, uma abordagem mais estratégica.

Em particular, as organizações com alta maturidade de nuvem encontraram uma resistência cultural à nuvem, especialmente nas funções de TI.

A resistência cultural é a maior barreira à adoção da nuvem entre organizações com alta maturidade de nuvem, juntamente com a segurança de dados. Os líderes de TI consultados para esse projeto afirmam que essa resistência é mais forte dentro do próprio departamento de TI, uma vez que a nuvem exige novas aptidões técnicas e uma abordagem mais colaborativa. Essa resistência deve diminuir no futuro próximo, à medida que os trabalhadores de TI se adaptam à nova realidade.

A nuvem está começando a melhorar o relacionamento entre a TI e os negócios.

O benefício cultural mais comumente citado da nuvem é que ela permite que os funcionários façam maior uso da tecnologia. Enquanto isso, os CIOs informam que, ao simplificar as considerações de infraestrutura técnica, cloud permite que as unidades de negócios desempenhem um papel maior nos projetos de TI e ajuda a equipe de TI a focar mais no valor dos negócios.

As organizações com alta maturidade de nuvem costumam usar um portfólio de serviços de nuvem mais diversificado.

A nuvem privada é a opção preferida de implementação, mas organizações maduras possuem uma infraestrutura mais diversificada. Organizações de alta maturidade também são mais propensas a usar modelos de nuvem pública, comunitária e híbrida. Entretanto, poucas organizações acreditam que sua infraestrutura de TI está suficientemente otimizada para sua estratégia de negócio.

As organizações com alta maturidade de nuvem afirmam que implementaram as medidas de controle de dados exigidas pela nuvem—mas segurança, conformidade e privacidade continuarão sendo desafios no futuro. Até mesmo organizações com alta maturidade de nuvem, que são mais propensas a dizer que implementaram as medidas necessárias para assegurar a gestão adequada de dados, acreditam que esses fatores continuem sendo barreiras para a adoção da nuvem no futuro. Os departamentos de TI têm um papel a desempenhar: orientar seus parceiros em relação aos riscos e às realidades da nuvem. ■

Sobre o estudo

Mapeando a curva de maturidade da nuvem é um projeto de pesquisa dividido em várias fases e criado para definir uma abordagem organizacional eficaz para a nuvem (maturidade de nuvem), bem como investigar até que ponto as empresas progrediram no sentido de estabelecer tal abordagem.

O projeto começou com uma série de entrevistas detalhadas com líderes e especialistas em TI destinadas a identificar os cinco componentes fundamentais de uma abordagem organizacional madura para a nuvem, na qual os riscos são gerenciados e os benefícios são maximizados.

Os cinco princípios básicos são:

- **Estratégia alinhada:** Alinhar a estratégia de nuvem com os objetivos de negócios
- **Harmonia organizacional:** Promover uma maior colaboração entre os negócios e a TI
- **Cultura digital:** Desenvolver uma cultura que promova o uso eficaz da tecnologia digital
- **Infraestrutura dinâmica:** Combinar a infraestrutura de TI com os requisitos dos negócios
- **Controle adequado:** Desenvolver os processos de controle de dados exigidos pela nuvem

Em fevereiro e março de 2015, executivos de TI e de negócios foram entrevistados para determinar se suas organizações tinham um bom desempenho de acordo com esses critérios.

A definição de nuvem a seguir foi incluída na pesquisa de opinião: “Computação de

nuvem é um modelo de acesso à rede on demand a um conjunto compartilhado de recursos de computação configuráveis (por exemplo, redes, servidores, armazenamento, aplicativos e serviços) que pode ser implementado com o mínimo de esforço da gerência ou de interação com o provedor de serviços. As organizações podem usar infraestruturas de nuvem privada, comunitária, pública ou híbrida”.¹

A pesquisa de opinião foi respondida por 784 participantes em todo o mundo, com 30% dos entrevistados são da América do Norte, 30% da Europa, 30% da região Ásia-Pacífico e 10% do restante do mundo. Mais de um terço (39%) dos participantes da pesquisa de opinião representam empresas com menos de 500 milhões de dólares de renda anual, enquanto 22% ocupam cargos em empresas com renda de 500 milhões a 1 bilhão de dólares; 17% em empresas com renda de 1 bilhão a 5 bilhões de dólares; 10% em empresas com renda de 5 a 10 bilhões de dólares; e 13% em empresas com renda superior a 10 bilhões de dólares. Destes, 9% são CEOs e membros da diretoria, 8% são CFOs, 14% são CIOs ou CTOs, 16% são outros executivos da diretoria, 27% são diretores de unidades de negócios ou estão em nível de SVP/VP/administrador, 8% são chefes de departamento e 17% são gerentes ou ocupam outros cargos. O setor de serviços bancários e financeiros contribuiu com 17% dos participantes e o varejo com 16%, enquanto os setores de telecomunicações e e-commerce foram representados com 13% cada.

¹ US National Institute of Standards and Technology.

Foi calculada uma pontuação de maturidade para cada participante com base em suas respostas para as seis perguntas da pesquisa de opinião a seguir:

- Qual é a abrangência do uso de tecnologias de nuvem na sua organização atualmente?
- Qual das alternativas a seguir descreve melhor a abordagem da sua organização para a nuvem?
- Temos uma estratégia de nuvem bem definida para toda a organização
- Temos uma estratégia de nuvem bem definida para determinadas funções
- Usamos tecnologias de nuvem taticamente
- Usamos tecnologias de nuvem para fins específicos
- Quais foram as maneiras mais importantes pelas quais as tecnologias de nuvem mudaram a cultura da sua organização nos últimos dois anos?
- Em que medida o departamento de TI da sua organização conseguiu satisfazer as necessidades de negócios da organização nos últimos dois anos?
- Até que ponto a organização otimizou sua infraestrutura para a estratégia e as necessidades de negócios até o momento?
- Em que medida sua organização consegue gerenciar os riscos da nuvem?

Os entrevistados receberam pontos com base nas respostas fornecidas para cada questão. Esses pontos foram convertidos em pontuações de até 5, com base em quantos pontos cada participante recebeu relativamente ao grupo, de modo que os primeiros 20%

dos participantes receberam 5 pontos de 5, seguidos por 4 para os próximos 20%, etc. Essas pontuações foram combinadas para criar uma pontuação de maturidade agregada. Os participantes que marcaram 4 ou 5 nessa escala agregada foram considerados de “alta maturidade”, enquanto aqueles que marcaram 1, 2 ou 3 foram de “baixa maturidade”.

A The Economist Intelligence Unit (EIU) convidou os seguintes líderes de TI para esclarecer e comentar os resultados da análise da pesquisa de opinião.

Richard Atkinson,

CIO, JustGiving

Richard Hodkinson,

CTO, DWF LLP

Paul Lucas,

diretor sênior de tecnologia, Expedia

Daniel Richardson,

diretor de engenharia, JustEat

Phil Parkin,

CIO, TNT

Roland Schutz,

CIO, Lufthansa

Mark Vickery,

CIO, Premier Foods

Ravi Waran,

CIO, Albemarle

A EIU gostaria de agradecer a todos os participantes por seu tempo e pelos esclarecimentos.

O presente relatório foi escrito por Stuart Lauchlan e editado por Pete Swabey. O IBM Institute for Business Value colaborou no desenvolvimento da pesquisa de opinião e feedback sobre o relatório.



Introdução

Com a nuvem pronta para se tornar o modelo dominante de prestação de serviços de TI, é cada vez mais importante que as organizações gerenciem a tecnologia de forma a produzir o máximo de benefícios enquanto minimiza o risco. No entanto, o que define uma abordagem organizacional madura para a nuvem? Como as organizações altamente maduras diferem dos competidores menos maduros e quais benefícios elas recebem em função da sua maturidade?

Estas são as questões que inspiraram “Mapeando a curva de maturidade da nuvem”, um projeto de pesquisa da IBM realizado pela The Economist

Intelligence Unit (EIU). As respostas são reveladas neste relatório.

Para definir a maturidade de nuvem, a EIU entrevistou vários líderes e especialistas em TI, pedindo-lhes para identificar os “princípios básicos” de uma abordagem de nuvem eficaz. Os cinco princípios básicos foram identificados conforme segue:

- Estratégia alinhada: Alinhar a estratégia de nuvem com os objetivos de negócios
- Harmonia organizacional: Promover maior colaboração entre os negócios e a TI
- Cultura digital: Desenvolver uma cultura que promova o uso eficaz da tecnologia digital

Gráfico 1

A curva maturidade da nuvem: a distribuição de pontuações de maturidade da nuvem entre todos os participantes

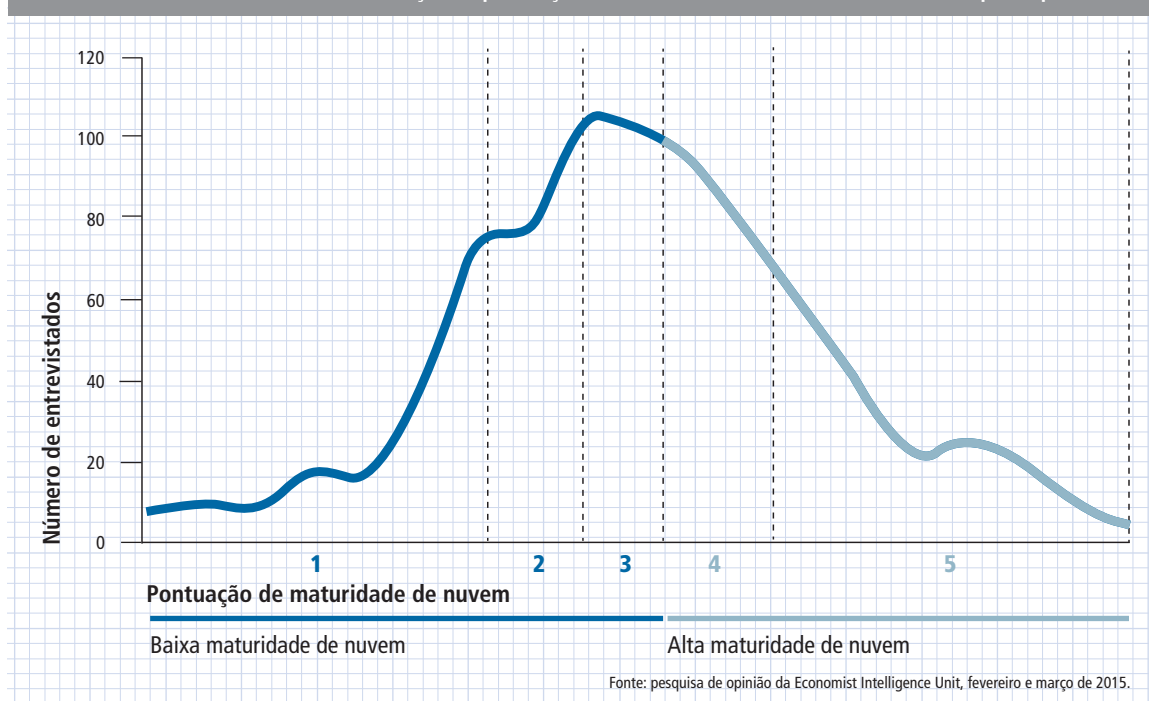
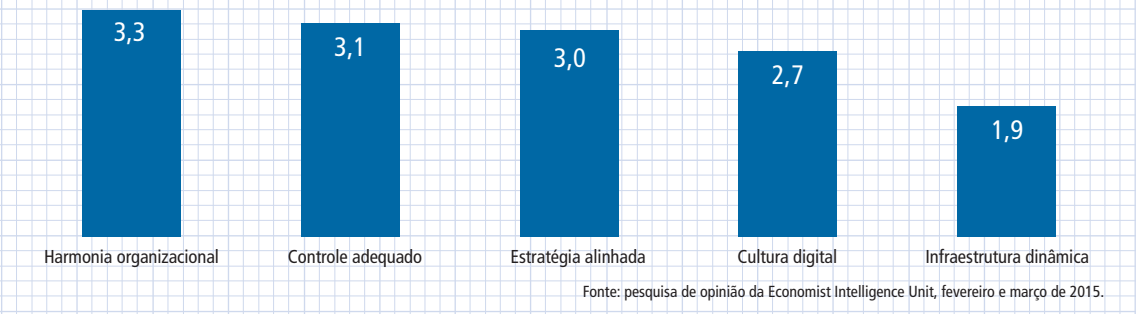


Gráfico 2
Em média, os participantes tiveram uma pontuação mais alta para 'harmonia organizacional', mas menor para 'infraestrutura dinâmica'

Pontuações médias de maturidade por princípio básico

(% de participantes, pontuações de 5)



- **Infraestrutura dinâmica:** Combinar a infraestrutura de TI com os requisitos de negócios
- **Controle adequado:** Desenvolver os processos de controle de dados exigidos pela nuvem.

Uma descrição detalhada dessas análises pode ser encontrada no relatório publicado anteriormente: Os cinco princípios básicos.

Para avaliar a maturidade das organizações de hoje e avaliar como a maturidade afeta o desempenho organizacional, a EIU realizou uma pesquisa de opinião entre 784 executivos de TI e de negócios em todo o mundo.

Cinco perguntas na pesquisa de opinião avaliaram a maturidade de cada participante, segundo cada um dos princípios básicos acima; outra pergunta mediu até que ponto a nuvem é utilizada por eles. As respostas de cada participante foram usadas para calcular sua pontuação de maturidade agregada, de 1 a 5.

Essa metodologia revela o estado da maturidade de nuvem atualmente. O Gráfico 1 representa a curva de maturidade da nuvem — a distribuição das pontuações de maturidade da nuvem — mostrando que as empresas se agrupam no meio da escala. O estudo também avalia a maturidade relativa das organizações em cada princípio básico subjacente. Até o momento, o progresso foi maior no sentido de alcançar uma abordagem estratégica para a nuvem e melhorar seu relacionamento entre TI e

negócios do que em termos de alinhar sua infraestrutura de nuvem com a estratégia de negócios (veja o gráfico 2).

As questões restantes da pesquisa de opinião exploraram outras qualidades organizacionais, tais como os benefícios obtidos da nuvem, seu desempenho nos negócios e o gerenciamento de risco.

Esta análise permite comparar os atributos de organizações com “alta maturidade de nuvem” (as que marcaram 4 ou 5 pontos na escala de maturidade) e de organizações com “baixa maturidade de nuvem” (as que marcaram 1, 2 ou 3). Como o presente relatório explica, há uma diferença evidente de perspectiva entre organizações com alta e baixa maturidade na nuvem. Principalmente, a alta maturidade está associada ao crescimento dos negócios, em oposição à redução de custo, tanto como causador quanto como resultado da adoção de nuvem.

O presente estudo mostra que a nuvem está prestes a se tornar o modelo dominante de prestação de serviços de TI. Um terço das organizações afirmam que 60% ou mais de suas tecnologias são fornecidas “por meio da nuvem” atualmente. Quase o dobro (62%) acredita que isso acontecerá no prazo de dois anos. Os esclarecimentos sobre a maturidade da nuvem e seus benefícios contidos neste relatório fornecem uma orientação útil para qualquer organização que queira dominar essa plataforma cada vez mais predominante.

1

Uma plataforma para negócios

A mudança da redução de custo para o crescimento dos negócios

A nuvem ganhou notoriedade durante um período de crise econômica. Os departamentos de TI foram instruídos, quase que universalmente, a “fazer mais com menos”. Nesse contexto, os requisitos de gasto de capital relativamente baixo da nuvem pública (serviços prestados por um terceiro a partir de uma infraestrutura compartilhada) e a melhor utilização da infraestrutura da nuvem privada pareciam ser os atributos mais atraentes.

Entretanto, os tempos mudaram. A eficiência continua sendo um aspecto crucial, evidentemente, mas, como as condições econômicas

melhoraram, muitas empresas passaram a dar atenção a oportunidades de crescimento.

Este estudo revela que organizações com uma alta pontuação de maturidade de nuvem enxergam a nuvem como uma plataforma que ajuda esse crescimento.

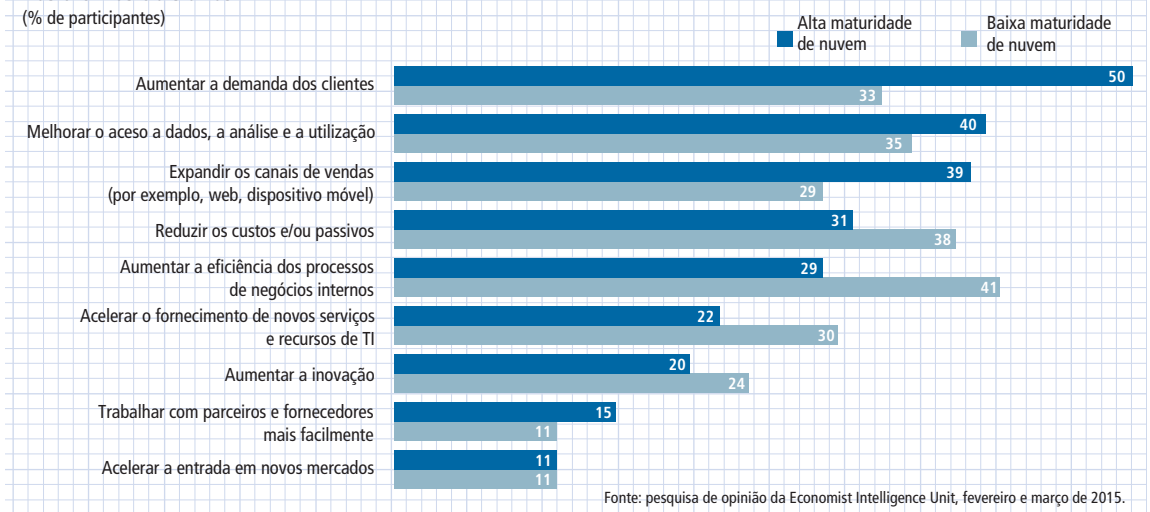
Quando lhes perguntam quais são os impulsionadores da adoção da nuvem, as organizações de alta maturidade são mais propensas a responder “aumento da demanda dos clientes” (50%). “A expansão dos canais de venda” é outro causador que ficou em uma posição elevada (39%). Entre as organizações de baixa maturidade, por comparação, “aumento da eficiência dos

Gráfico 3

As organizações com alta maturidade de nuvem costumam classificar os objetivos relacionados ao crescimento como os principais causadores entre os causadores da adoção da nuvem

Quais foram os principais fatores de negócios por trás da adoção de cloud na sua organização nos últimos dois anos?

(% de participantes)



processos de negócios internos” (41%) e “redução dos custos e/ou passivos” (38%) são os causadores mais comuns (veja o gráfico 3).

O fato de a eficiência ter deixado de ser o impulsionador da nuvem ficou evidente nas entrevistas com os CIOs realizados para este relatório. “A adoção da nuvem não gira em torno da redução de custo”, declara Richard Atkinson, CIO da JustGiving, uma plataforma social online global para doações filantrópicas. “Muitas pessoas deram início aos seus projetos partindo dessa perspectiva, mas trata-se de um fator definitivamente menos importante [agora]”.

As organizações com alta maturidade de nuvem também são mais propensas a apresentar um crescimento da renda como resultado do uso da nuvem (51% contra 39% entre organizações com baixa maturidade).

Essas conclusões poderão refletir que as organizações maduras são bem administradas de modo geral, estão com a base de custos em ordem e, conseqüentemente, focam mais no crescimento. Da mesma forma, as organizações que ainda estão trabalhando para reduzir custos

poderão não estar livres para focar na transformação da TI. Entretanto, os números nos levam a perguntar: de que maneira as organizações maduras lidam com a nuvem associando essa tecnologia com o crescimento da receita?

Uma das diferenças pode ser a abordagem estratégica para a nuvem - uma das medidas utilizadas para calcular a maturidade da nuvem. Segundo os CIOs, uma estratégia clara e multifuncional ajuda a organização de TI a focar nos objetivos de negócios.

“Temos uma estratégia muito clara: tudo o que fazemos é passado para a nuvem” explica Daniel Richardson, diretor de engenharia do serviço de tele-entrega online JustEat. “Queremos que nossos engenheiros, assim como o dinheiro investido neles, estejam focados nas áreas certas. Não queremos que foquem na infraestrutura; desejamos que dediquem o máximo possível do seu tempo à construção de melhorias para nossos clientes e restaurantes. A nuvem nos ajuda a fazer isso. Elimina muitas coisas sobre as quais os engenheiros precisariam pensar”. ■

2

Solucionando o problema

O começo do fim da antipatia entre TI e negócios?

Uma crise de confiança tomou conta dos círculos de gerenciamento de TI por volta de 2010, quando ficou claro que alguns provedores em nuvem estavam driblando os departamentos de TI e vendendo diretamente para outras unidades de negócios. Se essas divisões podem comprar tecnologias dos fornecedores por conta própria, por que precisariam da TI?

O presente estudo revela que a situação é mais complexa do que isso. Apesar de ainda haver espaço para melhorias, existem sinais de que uma abordagem madura para a nuvem está, na realidade, ajudando a resolver a antipatia de longa data entre muitos departamentos de TI e seus parceiros em outras divisões.

Por exemplo, organizações com alta maturidade de nuvem são mais propensas do que aquelas com baixas pontuações de maturidade (68% contra 53%) a concordar, parcial ou totalmente, com a

seguinte declaração: “Nossos esforços de nuvem começam com a descrição dos problemas de negócios; depois, localizamos serviços da nuvem que nos ajudem a lidar com eles” (veja o gráfico 4).

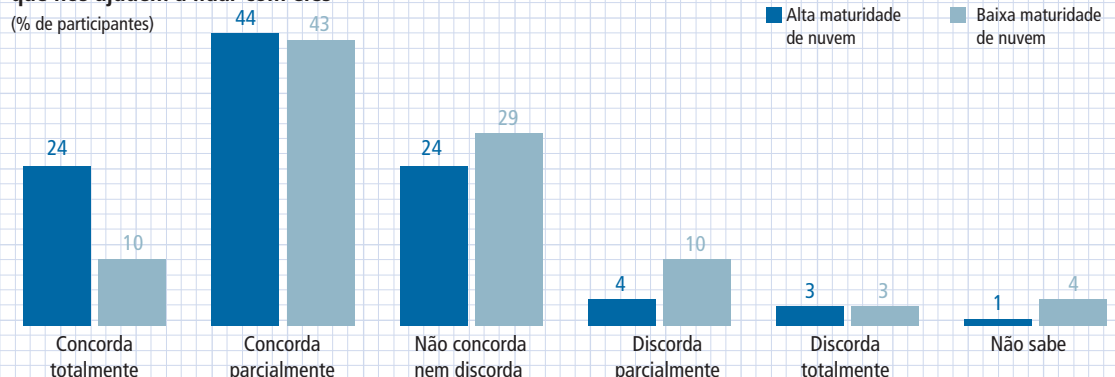
Na DWF LLP, um escritório de advocacia situado em Londres, o surgimento da nuvem melhorou o relacionamento entre a TI e os negócios ao permitir que os departamentos focassem naquilo que sabem fazer melhor. No passado, o alto nível de conhecimento técnico exigido por qualquer implementação de software significava que o departamento de TI precisava assumir a liderança. Ao remover ou simplificar as considerações técnicas sobre a implementação e o gerenciamento da infraestrutura, a nuvem transmite a responsabilidade pela seleção e pelo design para as unidades de negócios, explica o diretor-executivo de tecnologia Richard Hodkinson.

Gráfico 4

As organizações com alta maturidade são mais propensas a "concordar totalmente" que seus projetos de nuvem comecem pelos problemas de negócios

Nossos esforços de nuvem começam com a descrição dos problemas; depois, localizamos serviços de nuvem que nos ajudem a lidar com eles

(% de participantes)



Fonte: pesquisa de opinião da Economist Intelligence Unit, fevereiro e março de 2015.

“Não sou especialista em RH ou em finanças”, diz ele. “Portanto, vocês [departamentos funcionais] escolhem seu sistema, gerenciam seus dados e eu farei apenas a ligação. Forneço orientações sobre como poderá funcionar tecnicamente, mas apenas isso”.

Obviamente, permitir que divisões que não fazem parte de TI desempenhem um papel maior na seleção do sistema é algo arriscado, especialmente na ausência de uma estratégia de nuvem multifuncional. “A exigência de direção das unidades de negócios poderá levar a um confronto entre tecnologias”, explica Ravi Waran, CIO da empresa de fabricação de produtos químicos Albemarle.

Sendo assim, a função da TI é fornecer o suporte e a supervisão necessários para assegurar que as implementações de nuvem dos departamentos não

coloquem a integração multifuncional em risco nem exponham a organização a riscos de segurança ou conformidade.

Essa função é aplicada em mais da metade das organizações com alta maturidade (51 %), que declaram que “todas as tecnologias de nuvem são aprovadas pela TI como parte de uma estratégia de TI centralizada”. Essa proporção é de 39% entre as organizações com baixa maturidade.

A mudança na função se aplica até o nível mais elevado do departamento de TI e, segundo os CIOs, precisa de alguns ajustes. “A função do CIO certamente mudou”, afirma Atkinson. “Não é possível sentar na torre da TI e dizer ‘eu controlo tudo’. Você precisa ser mais cooperativo. Eu passo mais tempo negociando na mesa do conselho”. ■

3

O contexto cultural

Como a nuvem e a cultura da empresa interagem

Uma das conclusões mais surpreendentes do estudo é que, entre organizações com alta maturidade, a “resistência cultural” tem sido a barreira mais comum para a adoção da nuvem nos últimos dois anos. É citada por 38% dos participantes com alta maturidade, juntamente com a segurança de dados (veja o gráfico 5).

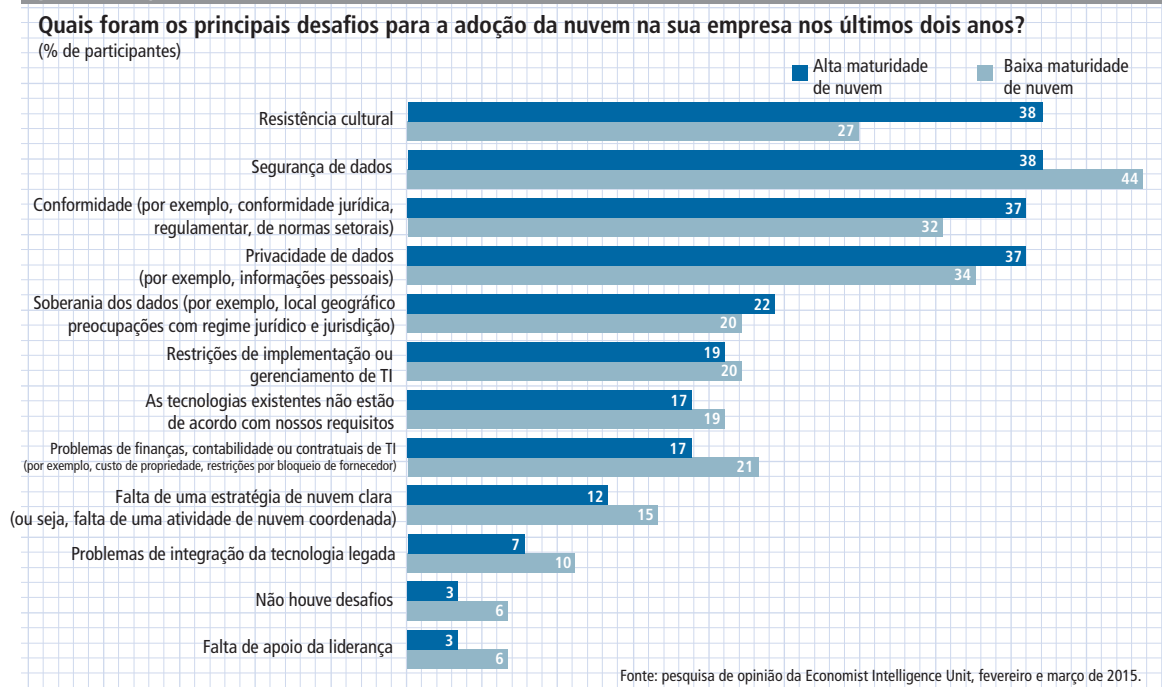
De acordo com os líderes de TI consultados para este relatório, essa resistência é mais comum dentro do próprio departamento de TI. “A única resistência cultural que encontrei foi a da minha própria equipe”, afirma o diretor de TI de um banco europeu. “Temos pessoas muito inteligentes que simplesmente não entendem. É necessário sensibilizar

[aqueles que não entendem] e é muito difícil se livrar [da resistência]”.

As plataformas de nuvem exigem que a equipe de TI trabalhe de maneiras novas, tanto tecnicamente quanto na forma de colaborar com seus parceiros. Tal resistência talvez fique mais evidente entre organizações com alta maturidade, porque elas também tendem a usar mais serviços de nuvem.

No entanto, essa resistência deve diminuir no futuro próximo. Quando foram questionados sobre quais serão as barreiras para a adoção da nuvem nos próximos dois anos, a proporção de organizações com alta maturidade que citam a resistência cultural cai para 16%. Isso sugere que os resistentes

Gráfico 5
As organizações com alta maturidade são mais propensas a encontrar resistência cultural como uma barreira para a adoção da nuvem



estão se ajustando ou seguindo em frente.

Enquanto isso, fora do departamento de TI, a nuvem tem sido bem recebida. “Não há negatividade em relação à nuvem”, informa Mark Vickery, CIO da Premier Foods, o maior fabricante de alimentos do Reino Unido. “Provavelmente, [tem sido] o contrário, porque as pessoas estão falando sobre a nuvem”.

A pesquisa de opinião pediu que os participantes identificassem uma contribuição cultural positiva da nuvem em sua organização. A resposta mais comum, identificada por 44% da amostra, foi que “os funcionários usam a tecnologia imediatamente e sem grande esforço”, seguida por “o ritmo de trabalho é mais rápido” (39%) e “os funcionários estão mais capacitados” (31%) (veja o gráfico 6).

“No lado dos negócios, vemos pessoas muito inteligentes tecnologicamente”, comenta Paul Lucas, diretor sênior de tecnologia do website de viagens Expedia. “Vemos pessoas que sabem como as coisas funcionam e como elas são organizadas”.

Os benefícios culturais que se aplicam ao nível organizacional são menos comuns. Somente 18% dos participantes disseram que “a organização é mais ágil e flexível” em função da nuvem, enquanto apenas 23% disseram que “a organização é mais colaborativa”.

Contudo, há muitas evidências de que a nuvem está apoiando uma transformação cultural em escala organizacional. Um exemplo é a Lufthansa. Sob crescente pressão para inovar, a companhia aérea alemã precisa colaborar com um ecossistema de parceiros para oferecer serviços perfeitamente integrados aos clientes.

“As companhias aéreas não serão capazes de prestar todos os serviços relevantes por conta própria”, afirma o CIO Roland Schutz. “As companhias aéreas de sucesso conseguirão integrar serviços além dos limites dos seus produtos, aproveitando seus próprios ativos”.

Schutz explica que a nuvem está ajudando a possibilitar isso. “Os projetos se baseiam na nuvem, porque precisamos proporcionar uma experiência inigualável e também integrar parceiros de outros setores”.

Na verdade, para a Lufthansa, a nuvem está possibilitando a adoção de uma abordagem inteiramente nova para a inovação. “Fundamos um hub de inovação em Berlim que está financiando start-ups e trabalhando em novos modelos empresariais de terceiros”, explica Schutz. “Isso só é possível por meio da nuvem. A nuvem está realmente removendo barreiras para nós no sentido de colaborar fora dos limites da empresa”.

Gráfico 6
O uso imediato da tecnologia pelos funcionários é o benefício cultural da nuvem mais citado

Quais foram as maneiras mais importantes pelas quais as tecnologias de nuvem mudaram a cultura da sua organização? (% de participantes)



Fonte: pesquisa de opinião da Economist Intelligence Unit, fevereiro e março de 2015.

4

Encontrando um equilíbrio

Combinando a infraestrutura em nuvem com a estratégia de negócio

Um dos princípios fundamentais da maturidade da nuvem, tal como definido pelo presente estudo, é a capacidade de alinhar a infraestrutura em nuvem com as necessidades estratégicas da empresa.

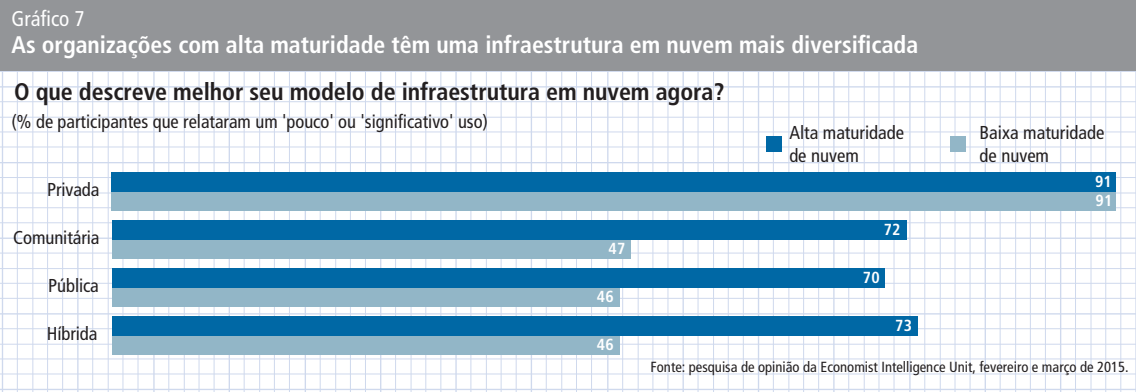
No entanto, a pontuação média para o princípio da “infraestrutura dinâmica” — baseado em até que ponto as organizações otimizaram os sistemas de TI para sua estratégia de negócio — é a mais baixa das cinco. Apenas um terço dos participantes disseram que sua infraestrutura foi “completamente” ou “significativamente” otimizada.

Uma diferença significativa entre organizações de alta e baixa maturidade é a diversidade da sua infraestrutura em nuvem. Nove em cada dez participantes afirmaram que suas organizações fazem “pouco” ou “significativo” uso da nuvem privada, que é, sem dúvida, o modelo de infraestrutura em nuvem mais comum atualmente (veja o gráfico 7). Embora essa proporção seja a mesma entre organizações com alta e baixa maturidade, os usuários com alta maturidade são muito mais propensos a usar outros modelos de infraestrutura, tais como comunitária, pública e híbrida. A maioria das organizações (68%), com alta e baixa maturidade, também preferem implementar uma infraestrutura em nuvem privada dentro de suas próprias instalações.

É improvável que essa preferência mude drasticamente no futuro próximo. Muitos dos líderes de TI entrevistados para este estudo afirmam que alguns aplicativos ou conjuntos de dados não podem sair da nuvem privada tão cedo. “Será preciso muito tempo para nos livrarmos completamente da nuvem privada”, diz Schutz a respeito da Lufthansa. “Isso não será possível nos próximos dez anos”.

Entretanto, é significativamente mais provável que as organizações com alta maturidade tenham adotado um dos outros modelos de nuvem — pública, comunitária e híbrida — além de usar a nuvem privada. Em parte, isso acontece porque tais organizações usam, por definição, um grau maior de nuvem na sua infraestrutura de TI.

Considerando os próximos dois anos, a utilização de nuvens públicas e híbridas deve crescer com mais velocidade do que os outros modelos. As organizações estão evidentemente adotando a abordagem híbrida para acomodar o fato de que alguns dos seus dados precisam permanecer nas instalações por motivos regulamentares. “Algumas áreas dos nossos negócios são regulamentadas”, explica Atkinson, da JustGiving. “Ainda temos um prazo de cinco anos até precisar ter um datacenter próprio; [portanto] estamos firmemente na esfera da nuvem híbrida”. ■



5

O problema de segurança

Os maiores desafios da nuvem permanecem

Segurança, conformidade e privacidade têm sido os maiores desafios para a adoção da nuvem até o momento, entre organizações com alta e baixa maturidade de nuvem igualmente.

Apesar de a maioria das organizações com alta maturidade afirmarem que têm as políticas, práticas e pessoas necessárias para regular os dados de forma eficaz “completamente” ou “predominantemente” em vigor, essas preocupações continuarão sendo os maiores desafios para a adoção da nuvem no futuro próximo para ambos os grupos (veja o gráfico 8).

Pelo contrário, os medos estão crescendo, dizem os CIOs. “Houve um aumento na preocupação com o que pode dar errado”, diz Atkinson. “A preocupação relativamente à conformidade certamente é muito maior hoje do que era dois anos atrás”.

Menos de um terço das organizações dizem que gerenciam seus riscos de nuvem “muito bem”. O setor de atuação com a mais alta proporção de participantes que alegam gerenciar os riscos de segurança de dados “muito bem” é o de telecomunicações (33% contra uma média de 26% em todos os segmentos de mercado). No que se refere aos riscos de privacidade, é a assistência médica (também 33% contra 26%).

Alguns setores de atuação são menos propensos a preocupações com a segurança do que outros. “Consigo entender por que CIOs de alguns setores estão preocupados com a segurança, mas não lidamos com finanças ou seguros”, comenta Phil Parkin, CIO da empresa de courier TNT.

“Transportamos pacotes. Os dados que possuímos sobre os clientes normalmente são seus endereços. Naturalmente, existe o risco de danos à reputação se perdermos os dados das pessoas, mas, até o momento, isso não tem sido um problema”.

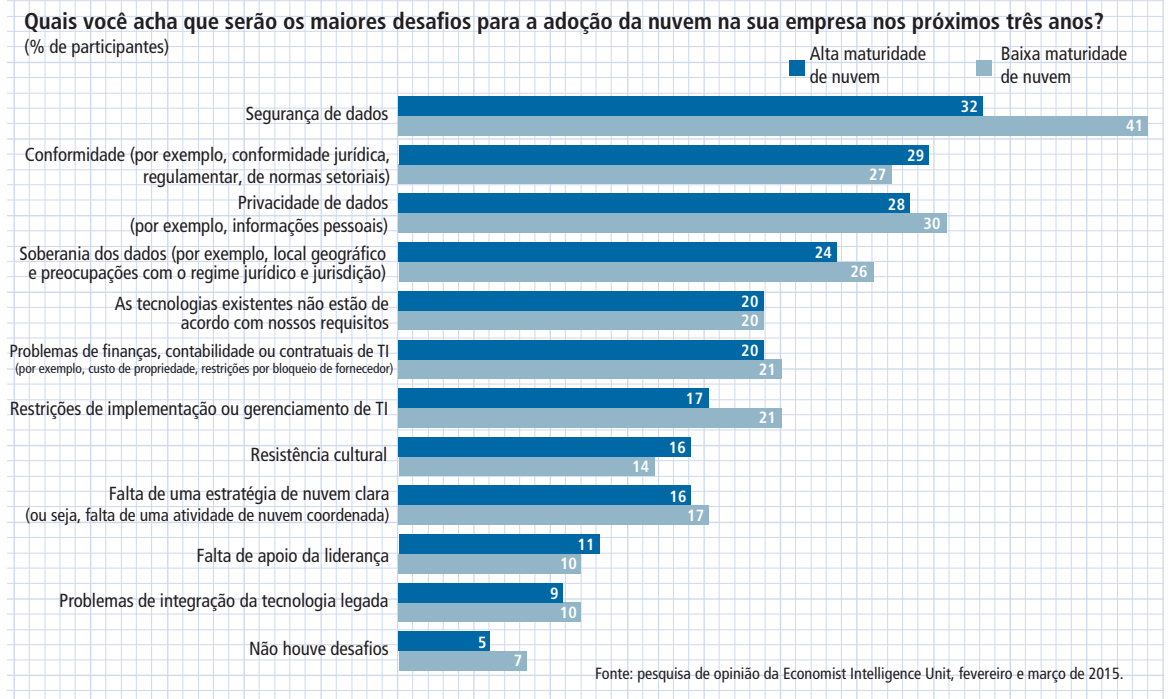
Entretanto, a TNT não tem planos de transferir alguns sistemas críticos para a nuvem. Se pretendesse fazer isso, as preocupações com a segurança seriam maiores, admite Parkin. “Se começássemos a falar em transferir nossos sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP) para a nuvem—o que não é o caso—a discussão seria diferente”.

Quando a JustEat transferiu sua infraestrutura de TI de um datacenter no local para a nuvem pública, a TI precisou desempenhar o papel de educador para colegas e terceiros envolvidos na conformidade a fim de garantir a segurança. “Fizemos uma auditoria de segurança muito completa”, lembra Richardson. “Foi preciso auxiliar nossos auditores a compreender, sendo que muitos deles não haviam se envolvido com serviços baseados em nuvem no passado. Esta provavelmente foi a parte mais complexa da perspectiva da segurança”.

Depois de ter passado por esse processo, porém, a postura de segurança da JustEat é, pelo contrário, mais forte do que era com os sistemas nas instalações. “Conseguimos obter controles muito eficazes que provavelmente são melhores do que aqueles que tínhamos antes”.

Os departamentos de TI precisam ter paciência e disciplina para conduzir suas organizações nessa jornada caso queiram alcançar uma abordagem mais madura para a nuvem. ■

Gráfico 8
Até mesmo entre organizações com alta maturidade de nuvem, segurança de dados, conformidade e privacidade serão os maiores desafios para a adoção de nuvem no futuro próximo



Conclusão

Historicamente, a TI tem sido um centro de custo, cuja carga financeira para a organização deve ser minimizada. Sem dúvida, isso é um sintoma da desintegração entre o departamento de TI e outras áreas da empresa, o que significa que a contribuição da tecnologia para o crescimento dos negócios foi mal compreendida e praticamente impossível de se medir.

O presente estudo mostra que uma abordagem madura para a nuvem pode ajudar a resolver essa situação. As organizações com alta maturidade são mais propensas a identificar objetivos relacionados ao crescimento entre os fatores que levam à adoção da nuvem; são mais propensas a desfrutar dos benefícios relacionados ao crescimento; e é mais provável que seus benefícios sejam “transformadores”.

As organizações que desejam aumentar sua maturidade e conseqüentemente, maximizar os benefícios de seus investimentos na nuvem, devem focar em:

- | Uma estratégia de nuvem que permita que a equipe de TI concentre seus esforços em contribuir para os negócios em vez de gerenciar a infraestrutura

- | Um relacionamento de trabalho entre o departamento de TI e outras unidades de negócios que permita que ambas as partes aproveitem seus conhecimentos na área
- | Uma cultura organizacional que converta o acesso imediato aos serviços de tecnologia em uma inovação significativa.

Todavia, todas essas contribuições positivas perdem espaço para preocupações acerca da segurança, privacidade e conformidade. Até mesmo entre as organizações mais maduras, que alegam ter as medidas de controle de dados necessárias em vigor, estes continuarão sendo os maiores medos no futuro próximo.

Os departamentos de TI precisam se relacionar com seus parceiros para que as práticas de segurança e privacidade exigidas pela nuvem sejam entendidas e, principalmente, aplicadas. Se acertarem nisso, têm a chance de reinventar sua função dentro da organização. Caso errem, poderão restringir a capacidade da sua organização de participar da economia digital. ■

Embora todos os esforços tenham sido feitos para verificar a precisão destas informações, nem a Economist Intelligence Unit Ltd. nem o patrocinador do presente relatório podem aceitar qualquer responsabilidade pela confiança de qualquer pessoa neste white paper ou em qualquer uma das informações, opiniões ou conclusões aqui contidas.