

# Outsourcing em TIC

## Eduardo Mayer Fagundes

Engenheiro eletricitista, especialista em telecomunicações, mestre em Ciência da Computação. Extensão universitária em Darden School of Business na Universidade da Virgínia (US). Professor de cursos de graduação e pós-graduação. Trabalhou em vários projetos de consolidação de datacenters. Liderou o projeto de infra-estrutura de TI e telecomunicações da fábrica da Ford em Camaçari-Bahia. Gerente de sistemas de gestão de engenharia, compras e manufatura da Ford Brasil. Gerente de sistemas da Volvo Car, Jaguar e Land Rover no Brasil. CIO do grupo de energia e telecomunicações AES no Brasil, onde consolidou as áreas de TI de sete empresas e trabalhou no projeto global de SAP. Desenvolveu projetos de TI nos Estados Unidos, Itália, Inglaterra, Alemanha e Índia para a Ford, Volkswagen e AES Corporation. Atualmente, trabalha em projetos de transferência de conhecimento e colaboração pela Internet.

## Mito

- A organização interna de TI não pode competir com empresas de outsourcing
- Erros de concepção:
  - O outsourcing automaticamente melhora a qualidade do serviço e custo.
  - A organização de TI interna não pode competir com os provedores de serviços.
  - Organização de TI conhece seus concorrentes.
  - A organização TI conhece seus pontos fortes e fracos.

## Crenças nas empresas

- Tudo deve ser terceirizado, pois os provedores de serviços são sempre melhores, mais acessíveis e mais rápidos.
- Terceirização é uma sangria de dinheiro. Tudo deve ser mantido internamente para ser diretamente controlado.

## Outsourcing para reduzir custos

- É um erro considerar o outsourcing exclusivamente para reduzir custos.
- Se o motivo é custo, significa que a organização de TI não tem controle de seus gastos e não possui maturidade para gerenciar a demanda e impor uma arquitetura e governança.
- Nessa situação, existe uma percepção de redução no curto prazo, mas um aumento de custos no médio e longo prazo.

## O outsourcing é uma opção estratégica

- Terceirizar serviços considerados “commodity” traz a vantagem na escalabilidade e menor variabilidade na qualidade do serviço.
- A forma de saber se o outsourcing é competitivo para a empresa é ter critérios estratégicos para a tomada de decisão.
- Os critérios devem incluir uma avaliação dos custos de serviços internos e a qualidade competitiva.
- Infelizmente, a maioria das organizações de TI não conhece seus custos para poder compará-los com o mercado.

## Algumas Opções de Outsourcing

- Data Center
- Gerenciamento da Rede
- Help-desk
- Web e hospedagem de aplicações
- Desktop outsourcing
- Storage outsourcing
- WAN e LAN outsourcing
- Segurança da informação
- Impressão
- ERP / Aplicações

## efagundes.com



O site **efagundes.com** reúne profissionais e empresas associadas para a prestação de serviço especializado em TI e telecomunicações. O site é mantido por Eduardo Mayer Fagundes, profissional com larga experiência em TI e telecomunicações. Sua rede de associados permite a formação de consórcios de empresas para oferecer serviços de alta qualidade cada uma dentro de sua especialização, garantindo ao cliente o melhor serviço a custos competitivos.