

A computação de mainframe fornece valor ao cliente e economias de escala

O Estado do Oregon, representado pelo ETS (Enterprise Technology Services - Serviços de Tecnologia Corporativa), entregou 15 por cento a mais de serviços a um custo 20 por cento menor. Aprenda como o ETS ensina compradores e clientes sobre a função fundamental das operações de TI de mainframe, além do valor comprovado que ele fornece.

Patricia Genetin

CA Technologies, ROI e equipe de Análise de Valor Comercial

Sumário

Resumo executivo	3
Seção 1: Como fazer a melhor escolha entre as alternativas tecnológicas	4
Seção 2: Uma abordagem de sucesso que promove a escolha e aumenta a satisfação	5
Ensino de valor: perspectiva do cliente	
Educação de valor: perspectiva do setor	
Seção 3: Fornecendo mais valor a um custo menor	7
Seção 4: Conclusões	9
Seção 5: Sobre a autora	9

Resumo executivo

Desafio

Na economia dos aplicativos, praticamente todo mundo consome tecnologia, e a maioria das empresas e agências governamentais faz negócios com software. Decisões estratégicas e responsivas estão impactando o desempenho, a confiabilidade e a escalabilidade da infraestrutura de TI, incluindo a segurança de dados dos quais dependemos. Fazer as melhores escolhas permite que sua empresa aja rápida e estrategicamente para superar a concorrência. Com a pilha tecnológica correta, é possível melhorar a experiência do usuário e lançar novos produtos e serviços no mercado mais rapidamente.

Oportunidade

Este artigo apresenta como o ETS do Estado do Oregon (nos EUA) forneceu 15 por cento a mais em serviços a um custo 20 por cento menor ao adotar práticas recomendadas para uma comunicação e colaboração de sucesso. Comparamos as programações de taxa de ETS do Estado do Oregon entre 2013 e 2015 e entre 2015 e 2017, e revisamos a metodologia de definição de taxas do período entre 2015 e 2017 a fim de comprovar os resultados previamente mencionados. Embora uma discussão sobre taxas implique em um interesse nas reduções de custo, mostrar o valor real é ainda melhor, pois o valor proporciona demanda e a demanda gera renda.

Benefícios

Ao gerenciar com êxito seu mainframe, o ETS do Estado do Oregon estimulou o interesse de outros governos para fazer parcerias ou comprar serviços de TI do ETS de Oregon. Se tais resultados podem ser obtidos em uma empresa sem fins lucrativos, imagine o impacto potencial em sua empresa, incluindo maior densidade transacional e economias de escala que criam renda adicional e economias de custo. As práticas de gerenciamento objetivas ajudam a vincular a TI e os negócios, encorajam a colaboração e a comunicação e promovem oportunidades, enquanto alinham a TI e a estratégia comercial e melhoram o trabalho em equipe.

Seção 1:

Como fazer a melhor escolha entre as alternativas tecnológicas

Na economia dos aplicativos, praticamente todo mundo consome tecnologia, e a maioria das empresas e agências governamentais faz negócios com software. Decisões estratégicas e responsivas estão impactando o desempenho, a confiabilidade e a escalabilidade da infraestrutura de TI, incluindo a segurança de dados dos quais dependemos.

Os tomadores de decisões de negócios conseguem entender as vantagens e as diferenças entre componentes da infraestrutura de TI, como mainframe, plataformas midrange ou de servidor, sessões virtuais, nuvem privada e pública, acesso de rede, processamento de transações ou serviços de voz? Quanto disso tudo, se necessário, eles precisam conhecer? São necessários anos de treinamento, experiência e ferramentas especializadas para gerenciar, monitorar e proteger essa tecnologia, além de muitas abordagens diferentes para entender os riscos e custos reais.

Ainda assim, as organizações continuam a investir muito dinheiro e recursos em tecnologia. O setor público dos EUA é um exemplo útil para examinarmos orçamentos transparentes de TI: no ano fiscal de 2016, o investimento em TI totalizou US\$ 79,8 bilhões, representando um aumento de 1,8 por cento em relação ao ano fiscal de 2015 e um aumento de 10,3 por cento em relação a 2014.¹ Uma análise dos gastos federais em TI para o orçamento de 2016 revela que cerca de US\$ 78 de cada US\$ 100 que o governo planeja gastar com projetos de TI de agências civis é dividido entre operações básicas e manutenção.² Apenas US\$ 22,14 seriam utilizados em novas iniciativas de desenvolvimento em 2016. Essas tendências de crescimento e a proporção de custos para manutenção e suporte contínuos se alinham com expectativas similares do setor privado.

Os gastos em TI ou o orçamento para tecnologia como uma porcentagem da receita, em média, em todos os setores dos EUA, são de, aproximadamente, 4,3 a 5 por cento.³ Isso significa que, se sua empresa faz parte da Fortune 1000 de 2015, a receita dela é de, pelo menos, US\$ 2 bilhões e, com 5 por cento de US\$ 2 bilhões, uma empresa comum gasta em média US\$ 100 milhões por ano em TI. Investimentos dessa magnitude demandam entendimento e supervisão, especialmente quando há muitas escolhas que possibilitam uma gama de custos de curto e longo prazos e geram negociações vantajosas.

Muitas fontes afirmam que cerca de 70 por cento dos dados corporativos mundiais são abrigados e gerenciados por mainframes e, além disso, elas sugerem que 55 por cento dos aplicativos corporativos precisam de um mainframe para realizar transações. Mesmo assim, há uma percepção persistente de que os mainframes são obsoletos (o que ainda precisa ser comprovado, tendo como base sua ampla gama de aplicativos por setor). Isso torna ainda mais importante e desafiador garantir que os tomadores de decisões internas e os clientes que procuram capacidade computacional entendam o valor e a contribuição dos serviços e da tecnologia de mainframe.

Fazer as melhores escolhas permite que sua empresa aja rápida e estrategicamente para superar a concorrência. Com a pilha tecnológica correta, é possível melhorar a experiência do usuário e lançar novos produtos e serviços no mercado mais rapidamente. Na economia dos aplicativos, é fundamental garantir desempenho, estabilidade, segurança e confiabilidade da TI.



Seção 2:

Uma abordagem de sucesso que promove a escolha e aumenta a satisfação

Para promover a escolha de tecnologia e aumentar a satisfação das partes interessadas, vamos discutir uma abordagem que teve êxito no ETS do Estado do Oregon. Para proporcionar valor para o cliente e economia de escala, Matthew Massey, gerente de ETS, fornece sua lista de práticas recomendadas que melhoram a colaboração, mantêm os custos reduzidos e aceleram o tempo de colocação no mercado para as operações de TI em todo o Estado do Oregon, o que abrange cerca de 2.300 servidores UNIX®, iSeries, Windows® e Linux® e um mainframe de 2700 MIPS. O ETS é responsável pelo software que executa os aplicativos das agências em cada uma dessas plataformas computacionais, além de serviços em 600 agências em todo o estado. Por meio de uma parceria com o Estado de Montana, um local para recuperação e prevenção de falhas de mainframe do Oregon fica localizado em Montana, e os backups do Oregon são replicados externamente, em Montana.

O CIO (Chief Information Office) do setor de Planejamento e Investimento em TI do Oregon é responsável pela recomendação e pelo desenvolvimento de diretrizes, práticas, padrões, diretivas e regras administrativas relacionadas à TI para o governo do Estado do Oregon.⁴ A abordagem deles para a criação de valor e economias de escala para o cliente pode ser aplicada por qualquer organização, pública ou privada, e por seus parceiros comerciais. Massey descreve algumas das práticas recomendadas, incluindo:

- Conduzir reuniões mensais sobre tecnologia para comunicar planos de TI e aumentar a conscientização.
- Dar oportunidade para os clientes expressarem suas opiniões em relação a quaisquer mudanças.
- Criar parcerias com os fornecedores de software para encorajar uma filosofia de equipe (por exemplo, a CA é uma das principais parceiras do Estado do Oregon).
- Reduzir linhas de produtos ao retirar de circulação produtos similares. Isso reduz as barreiras de suporte quando há uma quantidade menor de fornecedores. Por exemplo, a equipe do Estado do Oregon padronizou suas ferramentas principais, passando a utilizar somente o CA Endevor® Software Change Management e o CA Workload Automation ESP.
- Concentrar-se em treinamento e incluir toda a equipe relevante: você e seus clientes.
- Criar grupos mais amplos para compartilhar o conhecimento entre seus clientes.
- Padronizar o ambiente e promover benefícios de ganho mútuo, incluindo suporte mais rápido e melhor, descontos por volume e treinamento aprimorado.
- Usar ferramentas, padrões e métodos do projeto para realizar mudanças e atualizações.
- Usar recursos terceirizados para grandes atualizações, instalações únicas e grandes esforços que necessitem do conhecimento ou aumento da equipe.
- Pensar em maneiras criativas para contratar software e serviços para o gerenciamento de custos. Por exemplo, o leasing permite que fiquemos atualizados sobre as versões mais recentes de hardware e tenhamos melhor desempenho.
- Trabalhar com os clientes para entender as necessidades deles de modo que você possa gerenciar melhor a capacidade e o desempenho, além de fazer compras com base na necessidade.
- Automatizar o máximo possível suas funções de TI para melhorar a eficiência.

Essas práticas incluem flexibilidade para fornecer aos clientes internos diversas opções para implementar os serviços e aplicativos desejados. Reuniões mensais e cobranças e planos transparentes ajudam os clientes a reconhecer a diferença entre tomar uma decisão personalizada exclusiva e alavancar uma opção padronizada que também possa incluir benefícios com economias de escala. Custos um pouco mais altos também podem significar benefícios substancialmente maiores, e o cliente fica em uma posição melhor para determinar as vantagens entre custo e benefício. A escolha é sempre do cliente.

Educação sobre valor: perspectiva do cliente

Fornecer valor ao cliente não é suficiente. Você deve mostrar o valor aos seus clientes internos.

No caso do Estado do Oregon, o DAS (Department of Administrative Services - Departamento de Serviços Administrativos) formou um CUB (Customer Utility Board - Conselho de Serviços Públicos do Cliente) para gerenciar os serviços de tecnologia. A participação no CUB fornece aos clientes uma "...voz relevante no que diz respeito a custos, tipos, qualidade e quantidade de serviços entregues"⁵. As responsabilidades principais incluem aprovar taxas e metodologias de definição de taxas, aprovar SLAs (Service Level Agreements - Contratos de Nível de Serviço) e revisar planos de negócios e declarações financeiras anuais. O objetivo dos SLAs é garantir que as partes entendam e concordem com o modo como os serviços serão executados e com as responsabilidades e expectativas de cada parte. Os serviços incluídos em um catálogo de serviços devem ser identificados e descritos de acordo com o ponto de vista do cliente. De acordo com a documentação do Estado do Oregon: "Isso ajuda a enfatizar e explicar os benefícios, os resultados e os produtos que os clientes recebem ao comprar um serviço em oposição a descrever todo o conjunto de processos de suporte interno e atividades executadas pela equipe de ETS para entregar esses serviços".⁶

Como isso pode ser feito?

- Primeiramente, defina as ofertas de serviço e distribua apropriadamente os custos, como com alocação de pessoal, despesas gerais, rede e armazenamento, em grupos de custos para correlacionar a TI aos serviços de negócios. O setor de TI pode identificar o custo total de cada um de seus serviços.
- Em segundo lugar, para calcular as unidades de custo, selecione uma unidade apropriada de medição para uso na divisão dos custos. Essas unidades de custo, também representadas como taxas, fazem com que os compradores aprendam a tomar decisões mais bem-informadas. Unidades de medida comuns incluem o mainframe que processa minutos de CPU, gigabytes (GB) de armazenamento de dados e a quantidade de sites seguros. As taxas ajudam os compradores a entender, monitorar e gerenciar o uso da TI, além de revelarem as economias de escala disponibilizadas pelo uso mais frequente.

As economias de escala representam "...as vantagens de custo que as empresas obtêm devido ao tamanho, aos resultados ou à escala da operação, com o custo por unidade de saída geralmente diminuído à medida que a escala aumenta, visto que os custos fixos são distribuídos em mais unidades de saída".⁷ Você cria economias de escala ao aproveitar melhor os recursos com custo fixo ou a capacidade ociosa. O setor de TI deverá fazer alocações relevantes e ponderadas ou correrá o risco de distorcer as unidades de custo e fazer com que os compradores busquem opções alternativas, destruindo o propósito desse esforço. No entanto, quando feitas corretamente, como comprovado pelo ETS do Estado do Oregon, as definições desses serviços, as taxas correspondentes e os SLAs formam uma base para promover educação e colaboração com os clientes.

Insights como os do ETS do Estado do Oregon e da CA Technologies® vêm de conhecimento técnico. A oportunidade é significativa e faz com que a equipe de operações de TI comunique e colabore com base no valor, na inovação e na vantagem competitiva a ser aproveitada. Além disso, a conscientização é significativamente aprimorada quando o setor de TI tem o mesmo objetivo que as empresas: dinheiro. Ao colaborar com um catálogo de serviços de TI que descreve as metodologias de cobrança e ofertas de TI, a empresa fica mais bem-informada para fazer escolhas prudentes. Fornecer transparência e promover a comunicação recíproca para entender as operações, as tecnologias, os custos e os volumes pode ajudar as partes interessadas em seus negócios a tomar decisões bem-informadas.

Educação sobre valor: perspectiva do setor

$$\frac{\text{TRANSAÇÕES de MF}}{\text{SOMA DO CUSTO DE ENTREGA de MF}} = \text{DENSIDADE DA TRANSAÇÃO}$$

Seja qual for o seu cenário de uso da plataforma de mainframe, você poderá realizar economias de escala. O diretor técnico do setor de Mainframe da CA, Scott Fagen, afirma que a densidade da transação (calculada como a quantidade de interações de TI dividida pela soma do custo para entregar essas transações) é fundamental.

Os mainframes podem fornecer densidade transacional significativamente maior por meio de vários recursos importantes, incluindo a possibilidade de entregar instantaneamente capacidade adicional para z Systems™. Trazer um novo processador e uma nova memória para lidar com um problema exige apenas um clique do mouse e é algo totalmente transparente para a carga de trabalho em execução; tudo é feito da forma necessária, e o sistema faz a distribuição com eficiência. Com uma infraestrutura de z Systems, você poderá usar o que precisar, quando precisar e pagar por tudo o que precisar enquanto estiver usando. Isso maximiza a utilização e minimiza os custos com os "espaços em branco".

No caso do ETS do Estado do Oregon, a organização, primeiramente, melhorou o denominador da equação de densidade transacional e reduziu os custos de entrega. Isso ajudou a melhorar a proposta de valor de poder de processamento geral para os clientes e iniciou um ciclo de unidades de custo menores para proporcionar mais volume de transação. Os resultados do ETS do Estado do Oregon mostram os benefícios do aumento da densidade da transação.

Seção 3: Benefícios

Fornecendo mais valor a um custo menor

Economias de escala e valor do cliente

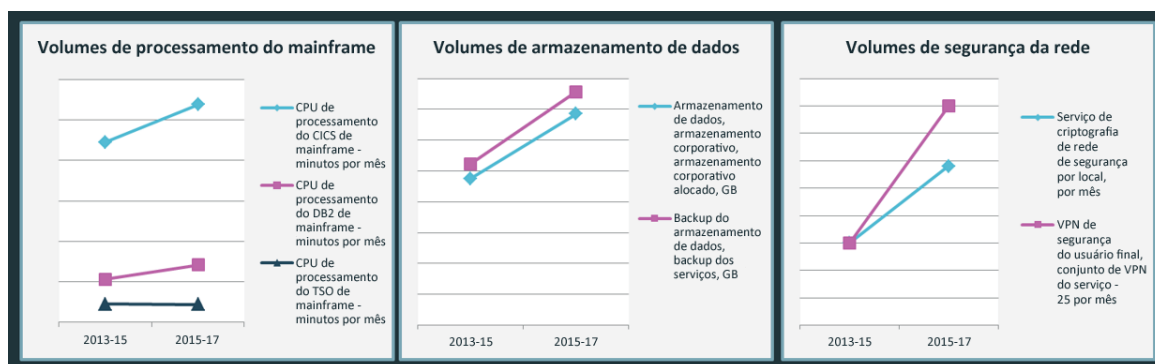
As práticas de ETS do Estado do Oregon estão produzindo resultados, como demonstrado ao comparar o ETS do Estado do Oregon de 2013 a 2015 com as programações de taxas de 2015 a 2017 e ao revisar a metodologia de definição de taxas, disponível ao público, de 2015 a 2017, bem como os documentos de contrato de nível de serviço.

Os clientes estão comprando 15 por cento mais e pagando 20 por cento menos.

A seguir são mostrados resumos em gráficos com um aumento bienal nos volumes de serviço para vários serviços de segurança, armazenamento e mainframe. Os clientes de ETS do Estado do Oregon estão comprando, em média, 15 por cento a mais de unidades por ano. Isso pode ser atribuído ao melhor entendimento pelo ETS das necessidades dos clientes, ao desenvolvimento de fóruns de clientes para colaboração e treinamento aprimorados, além da capacitação dos clientes para que eles possam tomar as melhores decisões de custo-benefício para suas organizações.

Figura A.

ETS do Estado do Oregon — Aumento dos volumes



Abaixo é mostrado um resumo das taxas de unidades correspondentes colocado em formato de gráfico. Ele mostra uma diminuição bienal nas taxas das unidades para os mesmos serviços de segurança, armazenamento e mainframe mostrados acima. Os clientes de ETS do Estado do Oregon estão gastando, em média, 20 por cento a menos por ano (para maiores volumes de serviços), uma estatística que pode ser atribuída pelo fato de o setor de ETS padronizar e simplificar os serviços e produtos de software e hardware, associando diretamente os custos com o consumo, criando parcerias entre o ETS e os fornecedores e melhorando a transparência financeira.

Figura B.

ETS do Estado do Oregon — Diminuição de custos/taxas



Esses resultados são provas convincentes do sucesso do ETS do Estado do Oregon. Embora falar sobre taxas implique em um interesse nas reduções de custos, mostrar o valor real é ainda melhor, pois o valor proporciona demanda e a demanda gera renda adicional. O ETS do Estado do Oregon reconhece que as taxas influenciam o comportamento dos compradores. Portanto, a metodologia de definição de taxas incorpora uma avaliação como uma cobrança base para serviços opcionais específicos, definidos como uma quantidade com base em critérios como o orçamento de TI do cliente (cada agência do estado) e o número de funcionários. Esses dados ajudam o ETS do Oregon a mostrar taxas incrementais significativas que serão cobradas com base no uso.

$$\frac{\text{CUSTO TOTAL do SERVIÇO}}{\text{NÚMERO DE PREVISÃO UNIDADES FATURÁVEIS}} = \text{TAXA por UNIDADE FATURÁVEL}$$

Além disso, o ETS do Oregon também está tendo sucesso além das próprias agências do estado. Outros estados, cidades e governos locais estão mostrando interesse em fazer parcerias ou comprar os serviços de TI do ETS do Oregon. No governo, isso pode resultar em um excedente no orçamento. Na área de negócios, mais clientes podem gerar uma receita maior.

Adicionalmente, essas práticas podem ajudar sua organização a estimular a capacidade de reconhecer e agir em relação às oportunidades para impulsionar a receita dos negócios ao encontrar o fornecedor certo para suas tecnologias — de dispositivos móveis a mainframes e de recursos locais a recursos na nuvem — garantindo a devida atenção aos custos, à qualidade e, o mais importante, à conveniência.

Se esses resultados são possíveis em uma organização sem fins lucrativos, imagine o impacto positivo potencial em sua empresa.

As economias de escala representam as vantagens de custo que as empresas obtêm devido ao tamanho, aos resultados ou à escala da operação, com o custo por unidade de saída geralmente diminuído à medida que a escala aumenta, visto que os custos fixos são distribuídos em mais unidades de saída.⁸

Seção 4:

Conclusões

O aumento no interesse do uso de serviços de TI fornece maior densidade transacional e economias de escala que podem estimular economias de custo e receitas adicionais. No ambiente acelerado atual, a velocidade é uma consideração importante, e o tempo é essencial à medida que as condições do mercado mudam rapidamente. Então, como o setor de TI pode fornecer os serviços corretos, no tempo certo e dentro do orçamento? Estabelecer práticas simples de gerenciamento do mainframe e de negócios pode ser a resposta. Assim como o ETS do Estado do Oregon, você pode vincular o setor de TI com o restante da empresa encorajando a colaboração e a comunicação e estimulando oportunidades para aumentar a receita e reduzir os custos — tudo isso enquanto alinha as estratégias de negócios e de TI e melhora o trabalho em equipe.

Quando a TI aproveita as práticas de negócios para definir seus serviços e mostra o valor real, o uso dos serviços aumenta e os custos por unidade podem ser reduzidos. Essa economia de escala beneficia a organização no nível corporativo. Ela beneficia, também, os consumidores e compradores de TI da organização. E, além disso, ajuda os tomadores de decisões a fazer melhores escolhas de compras. Obtenha mais informações sobre como as soluções de mainframe da CA Technologies podem ajudar sua empresa. Visite ca.com/br/mainframe.

Seção 5:

Sobre a autora

Patricia Genetin é consultora do departamento de Marketing de Produtos da CA Technologies. Ela se juntou à CA em 1999, tendo passado por várias funções em serviços profissionais, gerenciamento de produtos, pré-vendas e marketing. Seu trabalho com clientes e equipes de vendas identifica, calcula e apresenta o ROI e a análise de valor comercial para as soluções distribuídas e de mainframe com mais vendas da empresa.

O currículo de Patricia inclui desenvolvimento de software para mainframes (análise, codificação e teste de aplicativos de negócios personalizados utilizando COBOL, DB2, IMS, CICS, TSO, Assembler e JCL); contabilidade, auditoria e outras operações de negócios e atividades de gerenciamento.

Ela tem um certificado de gerente de serviços de ITIL e é Certified Public Accountant (CPA) desde 1990.



Conecte-se à CA Technologies em ca.com/br



A CA Technologies (NASDAQ: CA) cria software que acelera a transformação das empresas e permite que elas aproveitem as oportunidades da economia dos aplicativos. O software está no cerne de todas as empresas, em todos os setores. Do planejamento ao desenvolvimento e do gerenciamento à segurança, a CA está trabalhando com empresas de todo o mundo para mudar a maneira como vivemos, fazemos negócios e nos comunicamos – usando dispositivos móveis, as nuvens privada e pública e os ambientes distribuídos e de mainframe. Obtenha mais informações em ca.com/br.

1 Wyatt Kash, "New details released on proposed 2016 IT spending", modificado pela última vez em 4 de fevereiro de 2015 <http://fedscoop.com/what-top-agencies-would-spend-on-it-projects-in-2016>

2 FY16_MegaITPortfolio-Presidents_Budget.xlsx, "Federal IT Spending for Budget Year 2016" http://gtra.org/wp-content/uploads/2015/12/FY16_MegaITPortfolio-Presidents_Budget.xlsx

3 Andrew Bartels with Peter Burris and Amanda LeClair, "Forrester's Data Can Help CIOs Defend And Improve Tech Budgets; 2014 To 2015 Tech Budget Benchmarks", 10 de fevereiro de 2015

4 "Statewide IT Policies—Policy Overview", acesso em 11 de janeiro de 2016 http://www.oregon.gov/DAS/CIO/ITIP/Pages/pol_index.aspx

5 "State of Oregon ETS Rate Schedule and Methodology", último acesso em 11 de janeiro de 2016 <http://www.oregon.gov/DAS/ETS/Pages/rates.aspx>

6 Enterprise Technology Services—Governance, <http://www.oregon.gov/DAS/ETS/Pages/governance.aspx>

7 Alex Pettit, State CIO and Interim Administrator for Enterprise Technology Services, State of Oregon ETS Service Level Agreements, "Enterprise Technology Services _ Service Level Agreement _Version 1.1, 25 de fevereiro de 2015" http://www.oregon.gov/DAS/ETS/Documents/SLA_Baseline.pdf

8 Economies of Scale, último acesso em 11 de janeiro de 2016 http://www.investorwords.com/1653/economy_of_scale.html