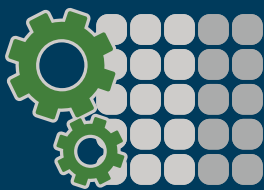


Spotlight sobre liderança inovadora
da Forrester Consulting
encomendado pela
Dell Technologies

Maio de 2019

Ciclos de atualização de servidor mais rápidos impulsionam a inovação e a segurança para negócios do midmarket

Resultados de midmarket do documento
de liderança inovadora “Por que ciclos
mais rápidos de atualização e infraestrutura
moderna são fundamentais para o sucesso
dos negócios”



Negócios de mid-market atualizam o hardware do servidor a cada 3,9 anos, em média, resultando em uma alta proporção da infraestrutura atual (41%) com mais de três anos de idade.



Os servidores modernos oferecem benefícios de segurança, eficiência e experiência do usuário. As empresas com TI modernizada colhem esses benefícios em maior escala.

Resumo executivo

À medida em que negócios de midmarket buscam o crescimento, eles devem oferecer produtos e experiências diferenciados sem comprometer os dados do negócio ou dos clientes. Para isso, é crucial ter a mais atualizada infraestrutura de TI que ofereça suporte à escala e complexidade de um ambiente de aplicativos em constante mudança. As empresas de midmarket (MBs) devem modernizar seus data centers para atualizar a infraestrutura de servidores e automatizar seus processos de gerenciamento de TI. Aquelas que o fazem impulsionarão a inovação dos negócios e proporcionarão experiências superiores ao cliente com uma tecnologia de negócios segura, rápida e confiável.

Em dezembro de 2018, a Dell Technologies encomendou à Forrester Consulting uma avaliação do retorno comercial da atualização de servidores e da infraestrutura em departamentos de TI da empresa. Para explorar o tópico, a Forrester realizou uma pesquisa on-line com 508 tomadores de decisões da tecnologia (TDs) de infraestrutura de TI em empresas com 100 ou mais funcionários de sete países. O spotlight concentra-se nos 102 entrevistados que pesquisamos em empresas de midmarket com 100 a 499 funcionários. Descobrimos que, embora as empresas de midmarket experimentem melhorias de produtos, melhorias de CX e mais segurança entre suas principais prioridades, elas comprometem essas metas retendo os servidores antigos em seus data centers. Por outro lado, investir em servidores modernos gera muitos benefícios comerciais e técnicos, especialmente para as organizações que adotaram uma TI modernizada como competência principal.

PRINCIPAIS RESULTADOS

- › **As empresas de midmarket estão investindo na criação de produtos e experiência do cliente melhores e mais seguros.** Para impulsionar a lucratividade, os TDs de tecnologia de infraestrutura têm como objetivo aprimorar seus produtos e experiências dos clientes. As empresas precisam de tecnologia ágil para dar suporte a essas metas, o que exige o upgrade de sistemas preexistentes. A segurança, a nuvem, a lógica analítica e o digital estão entre as principais prioridades de investimentos em tecnologia para essas empresas.
- › **Os servidores antigos comprometem o risco e as necessidades dos negócios.** Em média, 41% do hardware de servidor de empresas de midmarket têm mais de três anos e o ciclo médio de atualização do servidor é de 3,9 anos. Esse período é maior do que o ideal porque os servidores modernos são mais bem equipados para ajudar as empresas a acompanhar o ritmo da inovação tecnológica e combater as preocupações relacionadas a riscos. A retenção de servidores antigos pode levar a atualizações de aplicativos demoradas e que não atendem às necessidades de desempenho dos usuários finais.
- › **Os servidores modernos oferecem benefícios que ajudam as empresas de midmarket a alcançar suas prioridades.** Mais de um terço das MBs (de 36% a 46%) relatam maior confiabilidade de sistemas, atualizações mais rápidas e melhor desempenho de aplicativos como benefícios da implementação de servidores modernos. Essas empresas têm implementações em média 25% mais rápidas, atualizações de aplicativos em média 20% mais rápidas e 20% menos tempo de inatividade. Esses benefícios proporcionam maior eficiência de TI, melhor produtividade dos funcionários, melhor CX e maior segurança. As empresas que adotam práticas modernizadas de gerenciamento da infraestrutura estão impulsionando ainda mais benefícios de seus investimentos em servidores na entrega de aplicativos que têm até três vezes mais chances de atender às necessidades do usuário final.

A infraestrutura antiga prejudica o progresso em direção às prioridades dos negócios

Embora as MBs sejam geralmente menores e mais ágeis do que grandes empresas globais, essas organizações visualizam seus investimentos em tecnologia por meio de uma lente semelhante à corporativa. Elas mudaram o foco dos investimentos em TI das operações internas para as iniciativas relacionadas a experiência do cliente.¹ Para profissionais de infraestrutura e operações (I&O), o sucesso para essas prioridades significa oferecer software e hardware rápidos e confiáveis que dão suporte a experiências positivas de usuários finais sem comprometer a segurança dos dados do negócio ou do cliente. As pesquisas do Global Business Technographics© da Forrester Analytics revelam alguns dos motivadores por trás dos investimentos em tecnologia de empresas de midmarket (consulte a Figura 1):

- › **As empresas de midmarket estão trabalhando para melhorar a receita e as experiências do cliente com a inovação da TI.** Os departamentos de TI estão bem posicionados para dar suporte à lucratividade da empresa, tanto no crescimento de receita quanto na redução de custos do espectro. Aprimoramentos de produtos, serviços e CX ajudam a impulsionar a receita enquanto as iniciativas em investimentos em infraestrutura inteligente e aumento da eficiência ajudam a reduzir os custos. Alcançar esse equilíbrio exige que os departamentos de TI adotem inovações em todas as etapas. Portanto, não é surpresa que essas iniciativas estejam entre as principais prioridades de negócios dos tomadores de decisões de infraestrutura.
- › **Os dados, a lógica analítica e a computação em nuvem podem ajudar as equipes de I&O a alcançar esses objetivos.** Os tomadores de decisões de TI contam com a melhoria no uso de dados e lógica analítica, bem como com o aumento no uso de computação em nuvem, entre suas principais prioridades de tecnologia. As MBs também estão investindo em tecnologias de experiência digital e fazendo upgrade de sistemas preexistentes para dar suporte à inovação — um terço dos entrevistados disseram que esses são investimentos de alta prioridade. No final, uma combinação da modernização da infraestrutura de tecnologia, bem como a adoção de uma abordagem cognitiva para as operações, produzem os melhores resultados.
- › **A segurança e a privacidade são imprescindíveis e sustentam todas essas iniciativas.** Os recursos mais valiosos de uma empresa são seus dados, e não faltam invasores empregando métodos cada vez mais sofisticados para acessar a propriedade intelectual das empresas ou as informações de identificação pessoal dos clientes.² Para combater essas ameaças, os tomadores de decisões de infraestrutura de empresas de midmarket avaliam o aumento de seus recursos de segurança e privacidade como a principal prioridade de tecnologia. Os problemas na segurança da navegação são um dos principais desafios durante a implementação de vários ambientes de nuvem. Em um mundo híbrido, as equipes de I&O em MBs devem aproveitar a automatização abrangente e reformar suas práticas de governança para solucionar esses problemas.

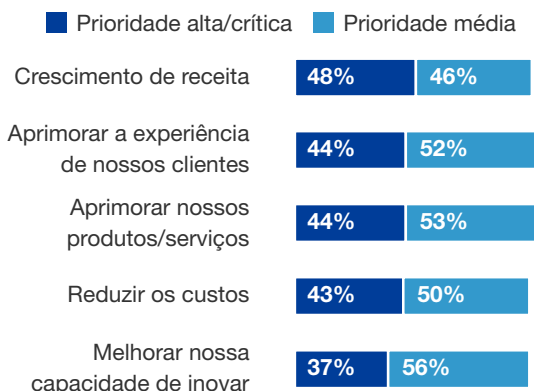


As preocupações de segurança são os principais desafios que as empresas de midmarket enfrentam ao implementar vários ambientes de nuvem.

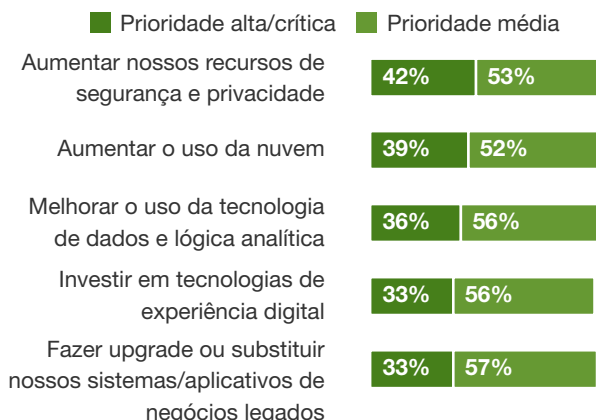
Figura 1

As empresas de midmarket priorizam os investimentos em tecnologia que as ajudam a impulsionar a lucratividade e a inovação sem comprometer a segurança

Principais prioridades de **negócios** para os tomadores de decisões de infraestrutura em empresas de midmarket:



Principais prioridades de **tecnologia** para os tomadores de decisões de TI em empresas de médio porte*:



Base: 663 tomadores de decisões de infraestrutura em MBs; *907 influenciadores de compras (últimos 12 meses/próximos 12 meses) em MBs

Fontes: Pesquisa do Global Business Technographics Infrastructure da Forrester Analytics, 2018; * Forrester Analytics Global Business Technographics Priorities And Journey Survey, 2018

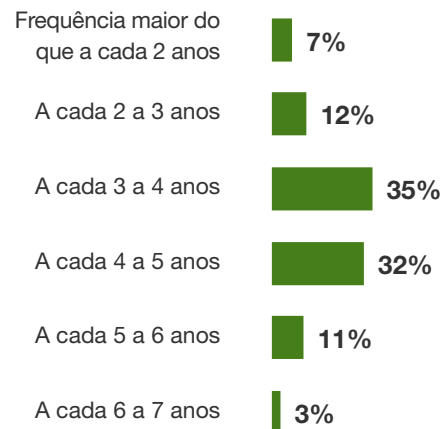
Apesar dessas prioridades, 40% das empresas de midmarket estão retendo um ou mais servidores em seus data centers que têm pelo menos seis anos. As empresas que retêm os servidores antigos comprometem a carga de trabalho e o desempenho do aplicativo, bem como colocam seus dados em risco, pois os servidores mais antigos não foram projetados tendo em mente os desafios de segurança atuais. Nossa pesquisa com 102 TDs de tecnologia de infraestrutura nas empresas de midmarket mostrou que:

› **As empresas de midmarket mantêm o hardware de servidor por mais tempo do que deveriam.** Em média, 41% dos servidores em um data center de empresas de midmarket têm mais de 3 anos de idade, e 15% têm 5 anos de idade ou mais. As empresas estão adicionando capacidade para dar suporte a cargas de trabalho emergentes, mas retêm hardware com 3,9 anos em média (consulte a Figura 2). Aguardar mais de três anos para substituir o hardware do servidor coloca as equipes de I&O em desvantagem significativa. Os servidores modernos possuem recursos integrados que são compatíveis com maiores volumes de virtualização e formação de contêineres, implementação mais rápida, recursos de gerenciamento simplificados e mais agilidade para vincular produtos finais de aplicativos ao hardware com APIs criadas para infraestrutura como código. Ao adotar essas construções de entrega contínua, o gerenciamento de riscos é melhorado, pois as falhas críticas de segurança podem ser corrigidas mais rapidamente. As empresas que atualizam os servidores a cada três anos ou menos aproveitarão esses benefícios de servidores modernos com taxas maiores do que aquelas com ciclos de atualização mais lentos.

Figura 2

Empresas de midmarket atualizam os servidores a cada 3,9 anos

Frequência de ciclos de atualização do servidor:



Média: 3,9 anos

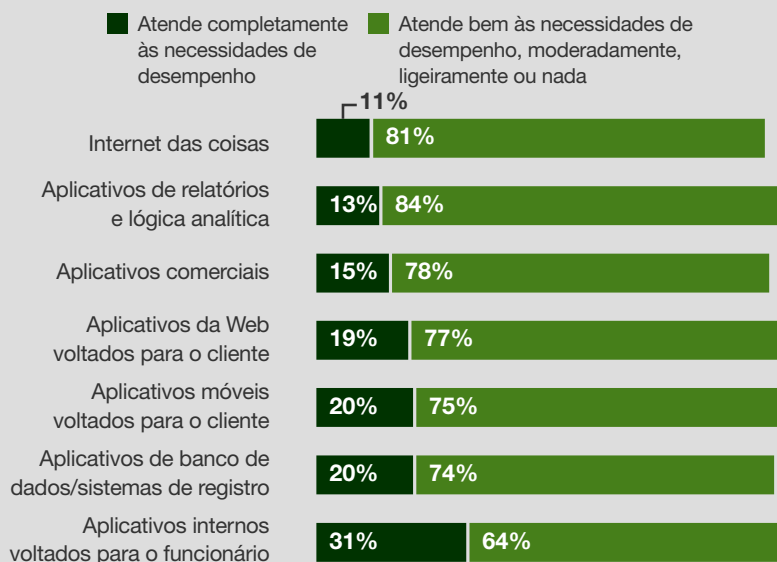
Base: 102 tomadores de decisões em tecnologia de infraestrutura de TI de MBs em todo o mundo.

Fonte: Um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell Technologies, dezembro de 2018

- › **Elas também têm um certo progresso na automatização de processos do servidor.** As empresas modernas precisam de processos automatizados de infraestrutura para reduzir a complexidade inevitável dos ambientes ricos em dados, distribuídos, em várias nuvens, que foram desenvolvidos para proporcionar maior escalabilidade e flexibilidade. As empresas também precisam acompanhar os invasores que são equipados com uma variedade de ferramentas automatizadas projetadas para interromper o perímetro da rede.³ No entanto, apenas 12% dos MBs tiveram um progresso “excelente” para automatizar o provisionamento de infraestrutura, a configuração e o gerenciamento de alterações — em comparação com 22% das empresas de maior porte.
- › **Consequentemente, as empresas de midmarket se esforçam perante atualizações demoradas e aplicativos que não atendem às necessidades de desempenho do usuário final.** Os servidores e processos manuais em amadurecimento estão levando em conta a produtividade de TI e a experiência dos usuários finais. Em média, metade (51%) das MBs pesquisadas leva dias, semanas ou mesmo meses para implementar novas versões de aplicativos em seus data centers. Os aplicativos no local também falham em atender às necessidades de desempenho dos usuários finais: menos de um terço das empresas acredita que os aplicativos atendem completamente às necessidades de desempenho dos usuários finais (consulte a figura 3).

Figura 3

"Para os aplicativos executados localmente nos datacenters da sua organização, em que medida o desempenho do aplicativo atende às necessidades dos usuários finais?"



Base: 102 tomadores de decisões em tecnologia de infraestrutura de TI de MBs em todo o mundo.

Fonte: Um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell Technologies, dezembro de 2018.



Os servidores mais antigos impedem o UX: Menos de um terço dos aplicativos no local atendem completamente às necessidades do usuário final.

Servidores modernos dão suporte a aplicativos seguros, rápidos e confiáveis que impulsionam a inovação nos negócios

Ao longo dos últimos anos, os fabricantes de servidores introduziram muitos aprimoramentos, inclusive segurança no projeto do servidor, recursos aprimorados de gerenciamento e recursos que dão suporte a uma maior automatização. As empresas podem obter benefícios significativos com a implementação desses servidores modernos, gerando benefícios de segurança, de CX e de inovação que se alinham a seus objetivos de negócios. Nossa pesquisa revelou que:

- › **servidores modernos ajudam as empresas a implementar aplicativos mais rapidamente enquanto aprimoram a confiabilidade dos sistemas e o desempenho do aplicativo.** Quase metade dos respondentes (46%) creditaram a implementação de servidores modernos (com menos de 3 anos) à maior confiabilidade dos sistemas e 38% perceberam um desempenho aprimorado dos aplicativos. Os servidores modernos também apresentam recursos aprimorados de gerenciamento, que ajudaram 40% dos líderes de TI a acelerar as atualizações de aplicativos e aumentar em 36% a velocidade de implementações (consulte a Figura 4). Aqueles que relataram esses benefícios relatam também ganhos significativos, inclusive uma média de 25% menos tempo gasto em implementações, em média 20% menos tempo gasto com atualizações de aplicativos e uma redução média de 20% nas paralisações/tempo de inatividade. Com maior confiabilidade, mais rapidez no desempenho do aplicativo e na implementação de serviços mais frequente, as organizações de TI com servidores modernos se tornam mais capazes de atender às necessidades dos negócios.
- › **Os upgrades de servidores também impulsionam benefícios nos negócios, como eficiência de TI, produtividade dos funcionários, maior segurança e melhor CX.** Mais de 30% dos líderes de TI e MBs relatam que a implementação de servidores modernos produz equipes mais eficientes, orçamentos mais previsíveis e menos tempo gasto em tarefas manuais. Os aplicativos mais rápidos e confiáveis também aprimoraram as experiências do usuário final, com 35% dos respondentes citando experiências aprimoradas do cliente e produtividade aprimorada dos funcionários. Além disso, 32% dos TDs de infraestrutura de tecnologia relatam que os servidores modernos ajudaram a alcançar a tarefa desafiadora, porém crítica, de melhorar a segurança do data center (consulte a Figura 4).
- › **Uma abordagem abrangente para a modernização da TI é necessária para capturar o máximo de benefícios dos investimentos em servidor.** Nossa pesquisa incluiu uma estrutura de maturidade para avaliar a extensão na qual as empresas adotam a TI modernizada como uma competência central, conforme definido pelo progresso em direção a uma série de atributos de infraestrutura e de automatização.⁵ Apenas uma pequena parte das empresas da nossa pesquisa (13%) qualificaram-se como totalmente “modernizadas” e, até mesmo, menos dentro do segmento de empresas de midmarket (7%) obtiveram essa distinção. As empresas modernizadas estão investindo em mais poder de computação para apoiar as tecnologias emergentes, e seus investimentos as ajudam a oferecer aplicativos no local que têm até três vezes mais chances de atender às necessidades do usuário final do que as empresas antigas. Atualizações de aplicativos mais rápidas e aumento da escalabilidade da infraestrutura estão entre as principais vantagens técnicas, tendo as empresas modernizadas duas vezes mais probabilidade de citar esses benefícios. As empresas modernizadas também colhem mais benefícios de negócios a partir de novos investimentos em servidores onde mais importa: segurança do data center, produtividade dos funcionários, melhor CX e maior inovação.⁵



46% das MBs relatam maior confiabilidade dos sistemas como um benefício da implementação de servidores modernos, com uma redução média de **20%** em paralisações/tempo de inatividade.



32% dos TDs de tecnologia de infraestrutura afirmam que os servidores modernos ajudaram a aumentar a segurança em seus data centers.

5 | Ciclos mais rápidos de atualização de servidor impulsionam a inovação e a segurança para empresas de midmarket

Figura 4

“Qual dos seguintes benefícios, se houve, a sua empresa percebeu na substituição de servidores antigos (de três anos ou mais) por servidores modernos (com menos de três anos)?”

Benefícios técnicos

46% Mais confiabilidade dos sistemas

40% Atualizações mais rápidas dos aplicativos

38% Aplicativos com desempenho maior

36% Implementações/prestação de serviços com mais rapidez

32% Atualizações mais rápidas da pilha completa do sistema

32% Menos tempo gasto na solução de problemas

Benefícios para os negócios

38% Equipes de TI mais eficientes

35% Aumento da produtividade dos funcionários

35% Aumento das experiências do cliente

32% Aumento da segurança em nossos data centers

31% Mais eficiência ou orçamento mais previsível

31% Menos tempo gasto no gerenciamento rotineiro e manual da infraestrutura de TI



Os respondentes que relataram esses benefícios têm uma média de 20% menos tempo de inatividade/menos paralisações, atualizações de aplicativos 20% mais rápidas e 25% menos tempo gasto em implementações.

Base: 102 tomadores de decisões em tecnologia de infraestrutura de TI de MBs em todo o mundo.

Fonte: Um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell Technologies, dezembro de 2018.

Recomendações principais

O fornecimento de software seguro, rápido e confiável que ofereça suporte à inovação e agilidade de negócios exige que as empresas adotem infraestruturas modernizadas, desde ferramentas de automação e virtualização até os próprios servidores. A pesquisa aprofundada da Forrester com os tomadores de decisões de tecnologia de infraestrutura de TI a respeito de modernização do servidor rendeu várias recomendações importantes:



Atualize seus servidores com mais frequência — idealmente a cada três anos.

Nossa pesquisa mostra que a atualização de servidores não está relacionada apenas a CAPEX. Além dos benefícios técnicos, o hardware moderno permite que os departamentos de TI mais ágeis ofereçam uma melhor experiência do cliente, produtividade dos funcionários e inovação a uma taxa mais rápida do que seus concorrentes.



Invista em uma estratégia abrangente de modernização da infraestrutura.

Muitas das organizações que pesquisamos estão abordando a modernização da infraestrutura com iniciativas que incluem novas metodologias de implementação e automatização junto com as novas abordagens de servidor. Poucas têm uma abordagem abrangente, mas são aquelas que colhem melhores recompensas mais rapidamente.



Faça com que a infraestrutura moderna seja a base de sua estratégia de gerenciamento de riscos.

Isso pode parecer muito intuitivo, mas quanto maior for a frequência de atualização da infraestrutura, menos risco você assume. Os sistemas modernos não apenas são mais fáceis de atualizar, mas, vinculando a infraestrutura programável aos ciclos de vida da versão do aplicativo, você introduz uma cadência em que as vulnerabilidades ficam muito menos frequentes — se existirem.



Meça o sucesso da infraestrutura moderna com os KPIs modernos.

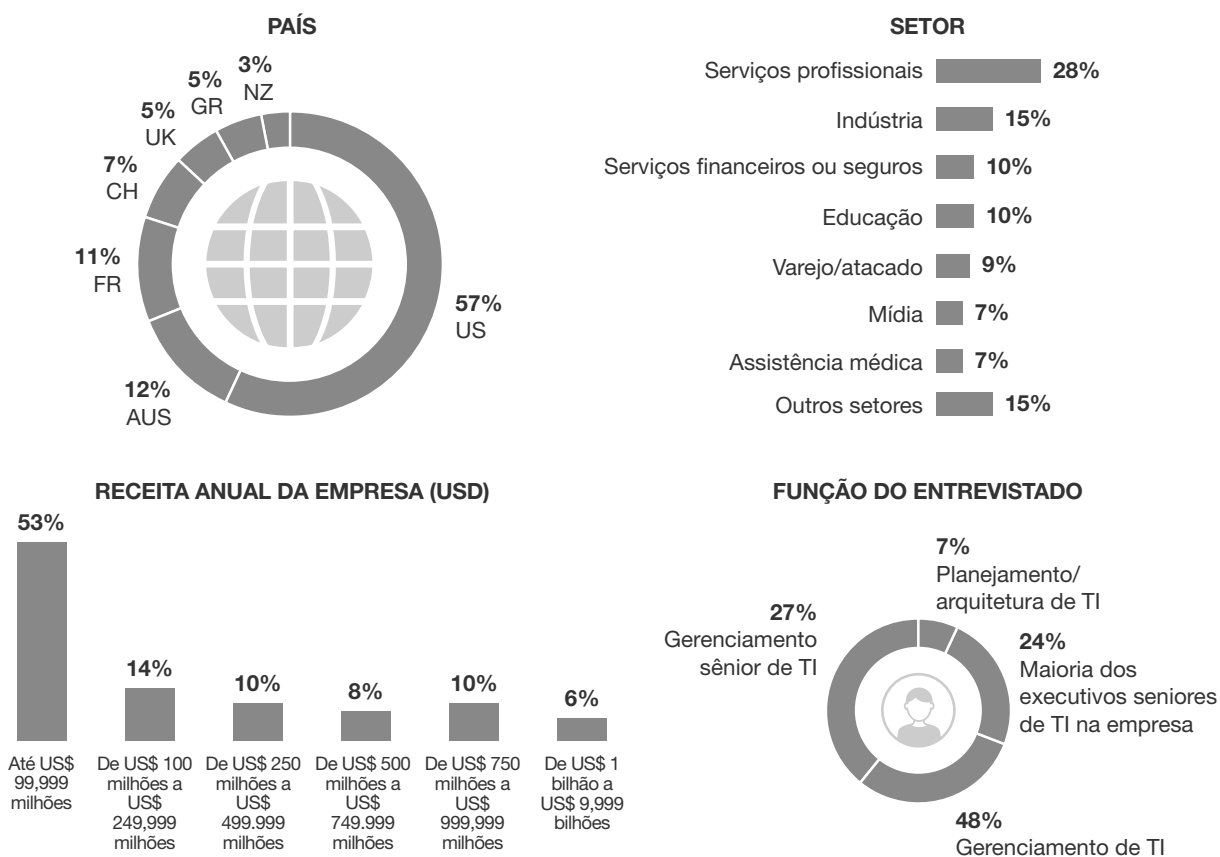
O “tempo de implementação” e as “proporções entre servidores e administradores” são comumente consideradas métricas importantes a se monitorar. No entanto, de igual importância são as medições emprestadas da entrega contínua: alterações de tempo médio para aprovação, taxa de retrabalho, taxa de trabalho não planejada e atrito de equipe.⁶ Use os dois conjuntos de medições para formar uma visão estratégica de seus recursos e onde você deve aprimorar.

Apêndice A: Metodologia

O spotlight concentra-se nos resultados de negócios de midmarket (de empresas com 100 a 499 funcionários) de um estudo global mais amplo.

Neste estudo, a Forrester conduziu uma pesquisa on-line com 508 organizações de vários setores dos EUA, Reino Unido, França, Alemanha, Austrália, Nova Zelândia e China para avaliar o retorno comercial da atualização de servidores e da infraestrutura em departamentos de TI das empresas. Os participantes da pesquisa incluíram tomadores de decisões em gerenciamento de TI e funções de arquitetura ou planejamento de TI com significativo envolvimento na aquisição de servidores e/ou virtualização/nuvem privada. As perguntas fornecidas aos participantes abordaram adoção de tecnologia de infraestrutura, práticas de gerenciamento e automação, ciclos de atualização de servidor, progresso em direção a SDDC e benefícios de substituir servidores antigos por servidores modernos. Os entrevistados receberam um pequeno incentivo como agradecimento pelo tempo dedicado à pesquisa. O estudo foi finalizado em dezembro de 2018.

Apêndice B: Dados demográficos



Base: 102 tomadores de decisões de tecnologia de infraestrutura de TI em negócios de médio porte em todo o mundo
 Fonte: Um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell Technologies, dezembro de 2018.

Apêndice C: Material complementar

PESQUISAS DA FORRESTER RELACIONADAS

“The Software-Defined Data Center Comes Of Age,” Forrester Research, Inc., 30 de outubro de 2017.

“Reform Legacy Operations For Composable Infrastructure,” Forrester Research, Inc., 19 de janeiro de 2017.

“Become A Unicorn With Infrastructure-As-Code,” Forrester Research, Inc., 19 de setembro de 2018.

Apêndice D: Notas finais

¹ Fonte: “SMBs Now View Their Tech Investments Through An Enterprise-Like Lens”, Forrester Research, Inc., 25 de abril de 2017.

² Para obter mais percepções sobre as tendências de segurança e privacidade em 2019, consulte “The State Of Data Security And Privacy: 2018 To 2019”, Forrester Research, Inc., 5 de dezembro de 2018.

³ Fonte: “Reduce Risk And Improve Security Through Infrastructure Automation”, Forrester Research, Inc., 22 de junho de 2018.

⁴ A estrutura modernizada de maturidade de TI é definida pela adoção e pelo progresso em direção à virtualização, ao armazenamento fora de escala, às tecnologias de data center definidas por software, à infraestrutura convergente/hiperconvergente, à proteção de dados, à automatização da infraestrutura e ao autoatendimento para provisionamento. Para obter mais detalhes sobre essa estrutura, leia o estudo completo “Por que ciclos mais rápidos de atualização e gerenciamento de infraestrutura moderna são fundamentais para o sucesso dos negócios”, um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell Technologies, maio de 2019.

⁵ Para obter mais percepções sobre os benefícios da modernização, leia o estudo completo “Por que ciclos mais rápidos de atualização e gerenciamento de infraestrutura moderna são fundamentais para o sucesso dos negócios”, um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting, em nome da Dell Technologies, maio de 2019.

⁶ Fonte: “Use Four Key Categories To Measure What Matters In Continuous Deployment,” Forrester Research, Inc., 9 de fevereiro de 2018.

Para saber mais sobre o patrocinador do projeto, Dell Technologies Mid-Market IT Solutions, [acesse o site](#).

Diretor do projeto:

Karin Fenty,
consultora principal de impacto no mercado

Pesquisa contribuinte:

Grupo de pesquisa de Infraestrutura e operações da Forrester

SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting oferece consultoria baseada em pesquisas independentes e objetivas para ajudar os líderes a serem bem-sucedidos em suas organizações. Com escopo variável desde uma breve sessão estratégica a projetos personalizados, os serviços da Forrester Consulting conectam você diretamente com os analistas de pesquisas, que usam suas percepções especializadas para analisar desafios específicos da empresa. Para obter mais informações, [acesse forrester.com/consulting](http://forrester.com/consulting).

© 2019, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada é estritamente proibida. As informações são baseadas nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem o julgamento no momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas registradas da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas registradas são de propriedade das respectivas empresas. Para obter mais informações, [acesse forrester.com](http://forrester.com). [E-42080]