

MERCADO DE OUTSOURCING NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Experimento 2021

emergee 

OUTSOURCING NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O DESAFIO

No início de 2021, nós da Emergee realizamos um estudo para entender a experiência das empresas com Outsourcing de produtos e serviços ligados à T.I. Importante ressaltar que, quando falamos de Outsourcing ao longo deste relatório, estamos considerando serviços de desenvolvimento, gestão ou configuração relacionados à tecnologia da informação.

Com todas as alterações que ocorreram no mercado, não apenas pelas novas tecnologias, mas também pela pandemia, queríamos, além de entender como as empresas se adaptaram a esses desafios, sondar pequenas predisposições de movimentos, mas tomando cuidado de não causar nenhum possível viés nas respostas.

METODOLOGIA UTILIZADA

Quando pensamos neste cenário, entendemos que estávamos diante de um contexto Complexo do Cynefin®, já que podem ser inúmeras as possibilidades e motivos de se optar ou não por Outsourcing — sendo estes motivos e possibilidades elementos de um enorme emaranhado. Para tal, em vez de técnicas tradicionais de pesquisa, apostamos em um trabalho para fazer sentido, ou ainda significar, as experiências dessas pessoas, o que tecnicamente é conhecido como sensemaking. Utilizamos então uma combinação de técnicas em conjunto com a ferramenta SenseMaker da Cognitive Edge.

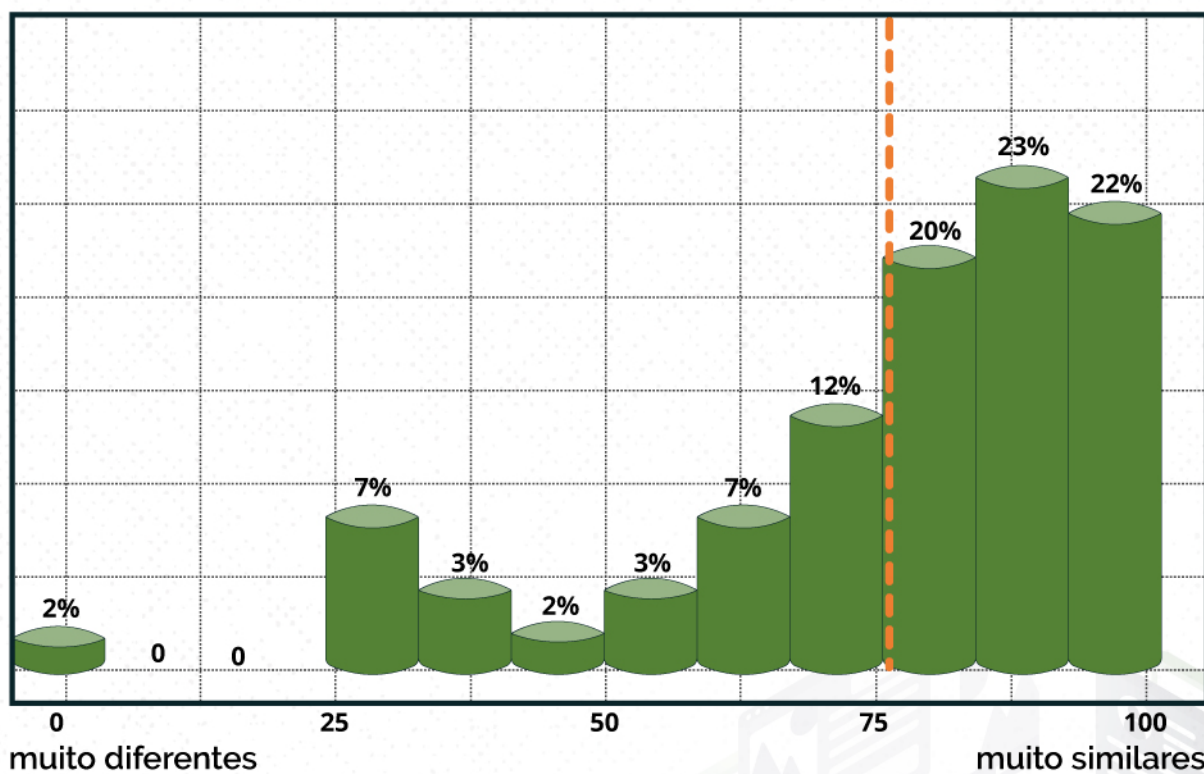
De forma voluntária, anônima e assíncrona, os participantes compartilharam narrativas sobre o tema e responderam a pesquisa.

A seguir apresentamos os principais resultados e conclusões. Agradecemos a todos a participação.

OS PARTICIPANTES

Os respondentes selecionados são profissionais de empresas que atualmente estão passando por transformação digital. Estas empresas estão posicionadas majoritariamente nos seguintes segmentos: financeiro, varejo, serviços e logística.

O alinhamento entre a experiência que compartilharam na narrativa e o direcionamento da empresa estão em sua maioria acima dos 75% de concordância, mostrando um alto grau de confiabilidade nas informações passadas.



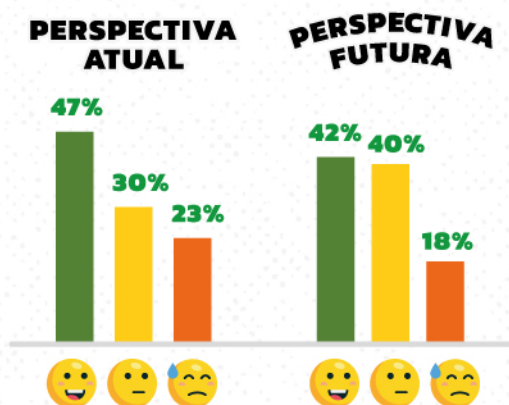
EXPERIÊNCIAS COM OUTSOURCING

OS INDIFERENTES

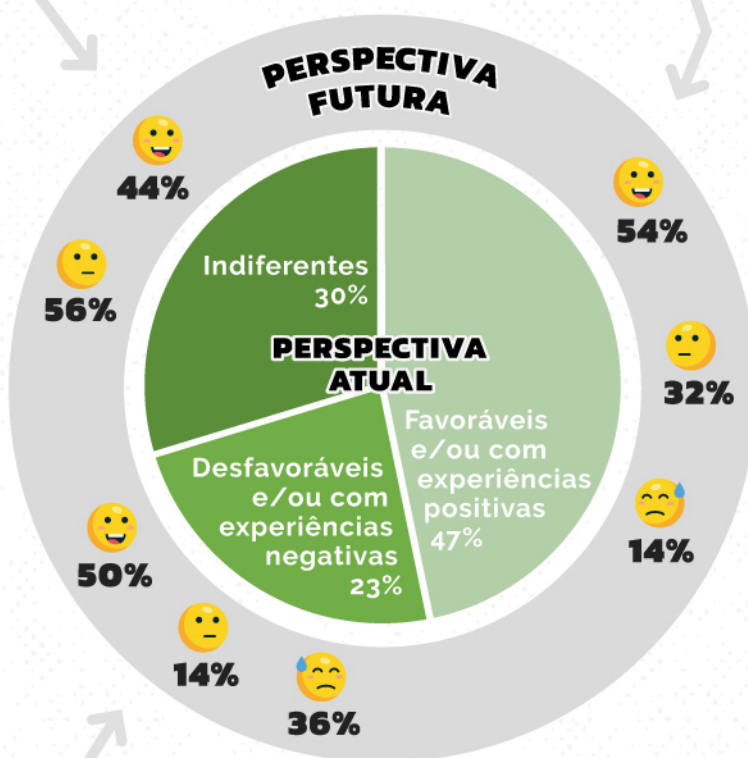
Dos 30% atualmente indiferentes quanto ao modelo de trabalho, 56% continuariam indiferentes e 44% seriam favoráveis a trabalhar com Outsourcing no futuro. Não houve registros dentro do grupo de indiferentes de se tornarem desfavoráveis no futuro.

OS FAVORÁVEIS

Dos 47% atualmente favoráveis e/ou com experiências positivas à utilização de Outsourcing, 54% continuariam trabalhando ou trabalhariam com Outsourcing no futuro, 32% seriam indiferentes e 14% seriam desfavoráveis ou não trabalhariam com Outsourcing no futuro.



- Seria favorável a trabalhar com Outsourcing
- Seria indiferente a trabalhar com Outsourcing
- Seria desfavorável a trabalhar com Outsourcing



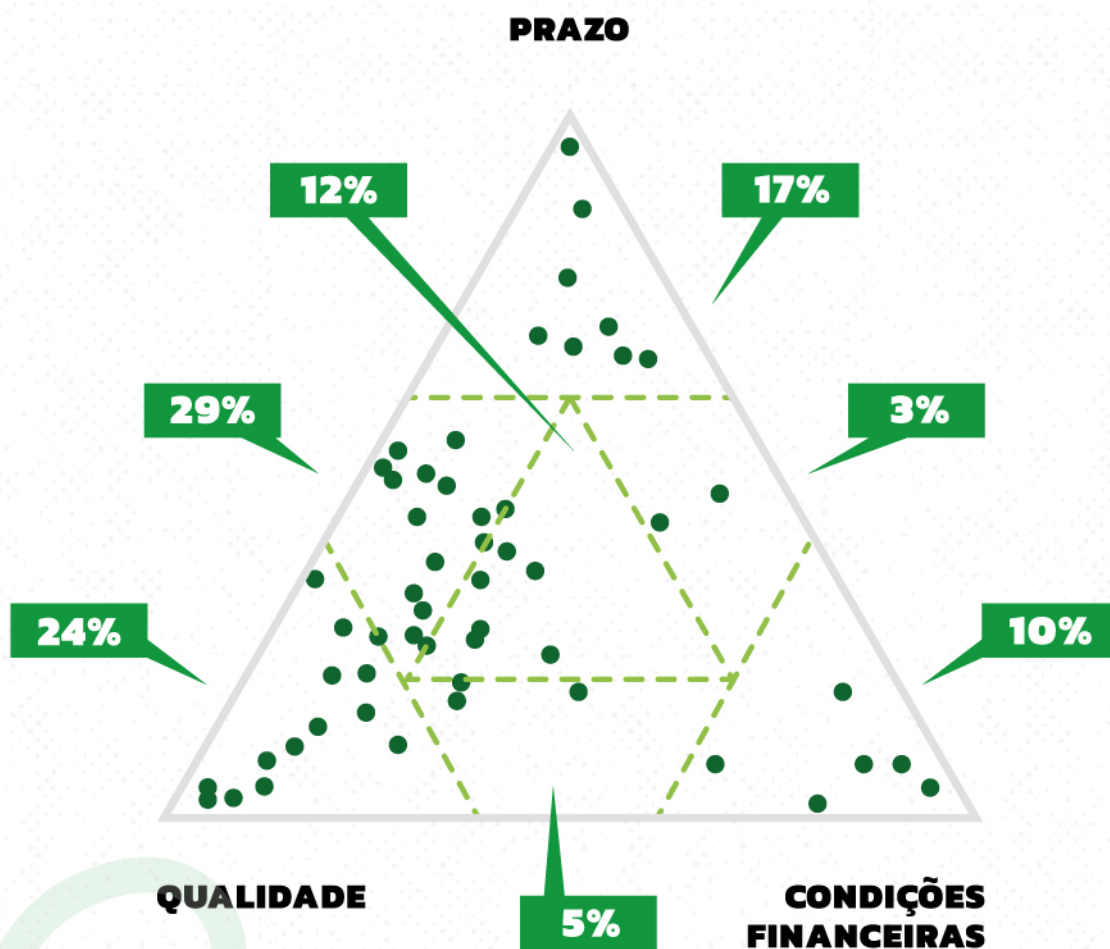
OS DESFAVORÁVEIS

Dos 23% atualmente desfavoráveis ou com experiência negativa de trabalho com Outsourcing, 50% seriam favoráveis a novas experiências com Outsourcing, 36% se mostraram indiferentes e 14% seriam desfavoráveis a trabalhar com este modelo no futuro.

RAZÕES PARA CONTRATAR OUTSOURCING: QUALIDADE E RÁPIDAS RESPOSTAS

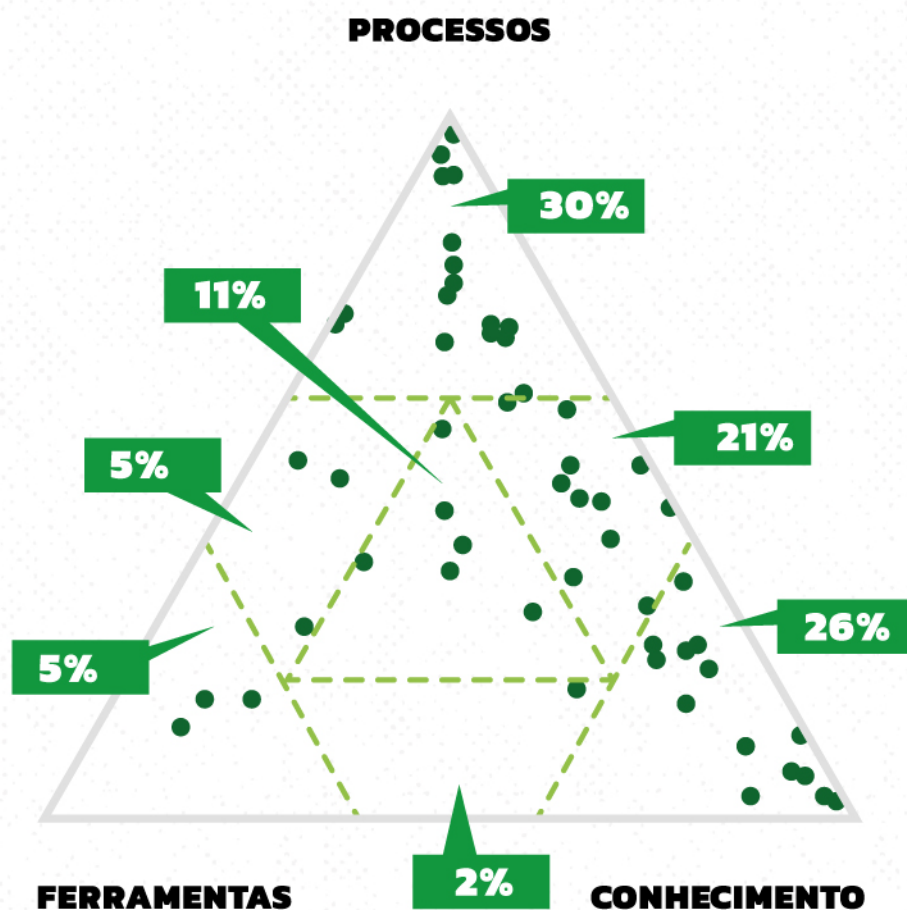
A maioria dos respondentes apontaram os seguintes motivadores como principais razões para contratação de Outsourcing:

- Rápida capacidade de mobilização e desmobilização de profissionais, facilitando a priorização de projetos;
- Aceleração do Time-to-Market;
- Profissionais qualificados e especializados sem investimentos em treinamentos e custos trabalhistas diretos;



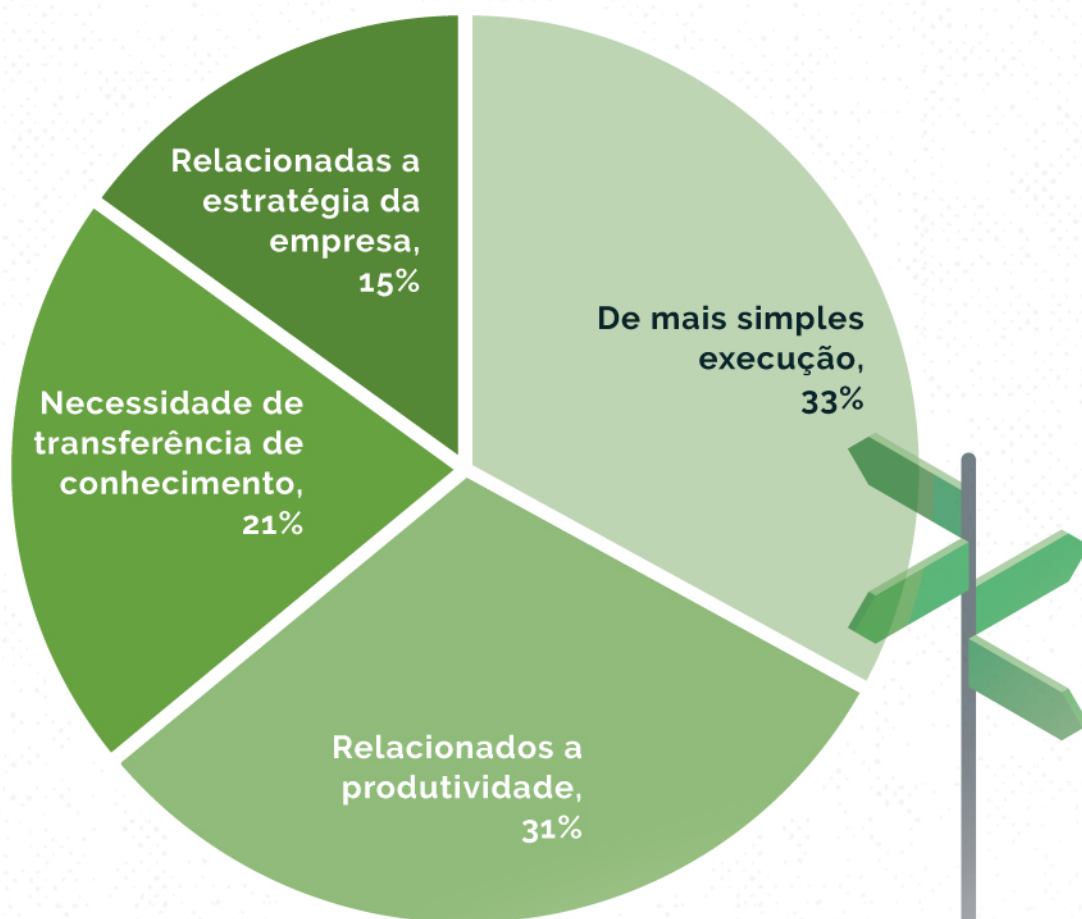
O QUE TORNA A EXPERIÊNCIA MARCANTE

Quando questionados pelas melhores oportunidades para outsourcing de serviços tecnológicos, a maioria dos respondentes optou por posições onde haja necessidade de melhoria de Processos e/ou de Conhecimento.



PROPENSÃO DE INVESTIMENTOS EM OUTSOURCING

Quando questionados sobre as melhores oportunidades em outsourcing, os participantes optaram em sua maioria para atividades de mais simples execução e relacionadas com a produtividade, reflexo da expansão dos sistemas digitais.



CONCLUSÕES

FALTA DE PROFISSIONAIS CAPACITADOS

Mesmo não perguntado diretamente, ficou evidente nas narrativas compartilhadas a disputa de talentos entre clientes, fornecedores e o mercado.

A demanda por profissionais de tecnologia é maior que a oferta, sendo a situação acelerada pela transformação digital, trabalho remoto e atual taxa cambial.



PONTOS DE ATENÇÃO E MELHORIA DE OUTSOURCING

Através das narrativas que foram compartilhadas, tivemos algumas percepções sobre o que levaria as empresas a evitar a contratação de outsourcing. Dentre estas percepções podemos destacar:

- Carência de comprometimento com resultados;
- Pessoas mal preparadas / treinadas, acarretando problemas de qualidade;
- Falta de aderência cultural entre as empresas;
- Conflitos quanto a forma de trabalho e gestão;

Percebemos também uma maior propensão das empresas para a internalização do desenvolvimento de seus produtos.

No entanto, há muitas organizações que enxergam valor na utilização de serviços de outsourcing, principalmente em situações onde TI é algo novo para a empresa (produtos com tecnologia embarcada ou IoT) ou empresas que consideram TI como algo estratégico, mas que não possuem um time próprio.



PONTOS DE ATENÇÃO E MELHORIA PARA AS CONTRATANTES

Alguns cuidados relatados nas narrativas podem ser um diferencial no resultado do trabalho entre as empresas, tais como: importância dos critérios de seleção da empresa e das pessoas de outsourcing, o onboard oferecido pela contratante e apoio do contratante para que a empresa de outsourcing consiga permear pelos setores e problemas sem grandes colisões.



O VALOR DE HAVER UTILIZADO O CYNEFIN®

Ter utilizado o Cynefin®, framework específico para tomada de decisões, para reconhecer o cenário como um contexto Complexo, nos levou a utilizar abordagens mais apropriadas de pesquisa que as técnicas normalmente utilizadas. Assumindo assim que relações entre clientes e fornecedores são interações dinâmicas, adaptativas e com múltiplas hipóteses, podemos experimentar diferentes formas de sondar informações em busca de sinais e padrões através da ferramenta SenseMaker® da Cognitive Edge.

Dentro das possíveis abordagens que a ferramenta oferece, optamos por utilizar significadores: tríades, díades e MCQs - Multiple Choice Questions, além das narrativas de experiências passadas/atuais e de como seria o cenário em alguns anos. Para análise e construção de uma racionalidade narrativa foi utilizada técnica de sensemaking.

A não utilização do framework para análise do cenário como Complexo, poderia ter comprometido a metodologia da pesquisa e consequentemente nossos resultados e conclusões.

Com este trabalho, corroboramos que não há um motivo específico de decisão de outsourcing ou internalização de serviços em Tecnologia de Informação, e sim, um emaranhado de questões internas e externas que perpassam por várias perspectivas, desde core business até o nível de maturidade digital das empresas.

Nestes contextos Complexos, manter a diversidade e fazer experimentações safe-to-fail são caminhos para evitarmos a convergência prematura e a coerência retrospectiva respectivamente.

COMO A EMERGEE PODE AJUDAR?



Business Agility

As empresas mais ágeis do mercado criaram seus próprios modelos a partir dos seus contextos, cultura e objetivos. BUILD® é a nossa estratégia para ajudar sua empresa a alcançar agilidade nos negócios.



Educação

Viabilizar a aprendizagem das pessoas é um passo fundamental para que negócios se tornem mais ágeis. Nossos treinamentos e sessões de aprendizagem são focados em temas relevantes para a agilidade nos negócios.



Agile Expertise

Em alguns contextos, a necessidade de combinar o conhecimento de negócio das suas equipes com a expertise em Agile da Emergee se torna essencial. Aqui atuamos pontualmente para acelerar o resultado das iniciativas ágeis na sua empresa.



Sensemaking

Em cenários de incerteza, trazer o racional por trás das adversidades que se apresentam pode fazer a diferença entre uma estratégia de sucesso ou o fracasso de uma empresa. Utilizamos metodologias e práticas emergentes para contextualizar de maneira realista as situações e problemas que nossos clientes enfrentam, suportando tomadas de decisões mais assertivas.

emergee



@weareemergee

www.emergee.com.br
contato@emergee.com.br
+55 11 5555-2023