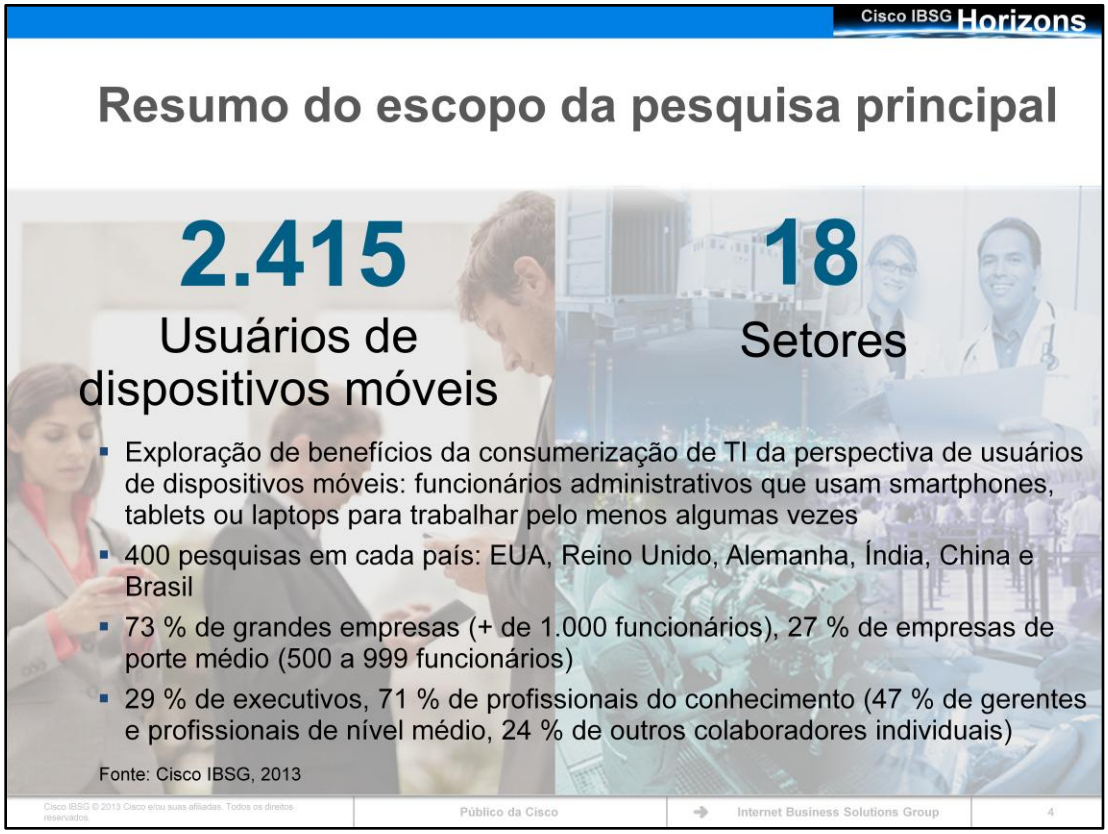
- A tendência crescente da consumerização de TI foi muito bem comprovada. Nossa pesquisa anterior sobre o tema, na qual entrevistamos cerca de 4.900 líderes empresariais e responsáveis pela tomada de decisões em TI em nove países, revelou que 89 % das empresas (um número impressionante) já permitem que seus funcionários usem seus próprios dispositivos (especificamente dispositivos móveis como laptops, smartphones e tablets) para trabalhar.
- Recentemente, no entanto, houve certo ceticismo em relação aos benefícios que as empresas devem esperar ao adotar a consumerização de TI. As empresas estão em um dilema. Executivos e profissionais do conhecimento desejam usar os dispositivos, aplicativos e serviços em nuvem de sua preferência, e estão exigindo acesso à rede corporativa e ao suporte de TI. As empresas estão cooperando, mas não têm certeza se a consumerização de TI compensa os riscos e os custos.
- O Cisco Internet Business Solutions Group (IBSG), prática de consultoria global da empresa, realizou uma análise financeira detalhada para entender toda a gama de benefícios — e custos — da consumerização de TI. As descobertas foram extremamente positivas, tanto para as empresas quanto para os funcionários.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

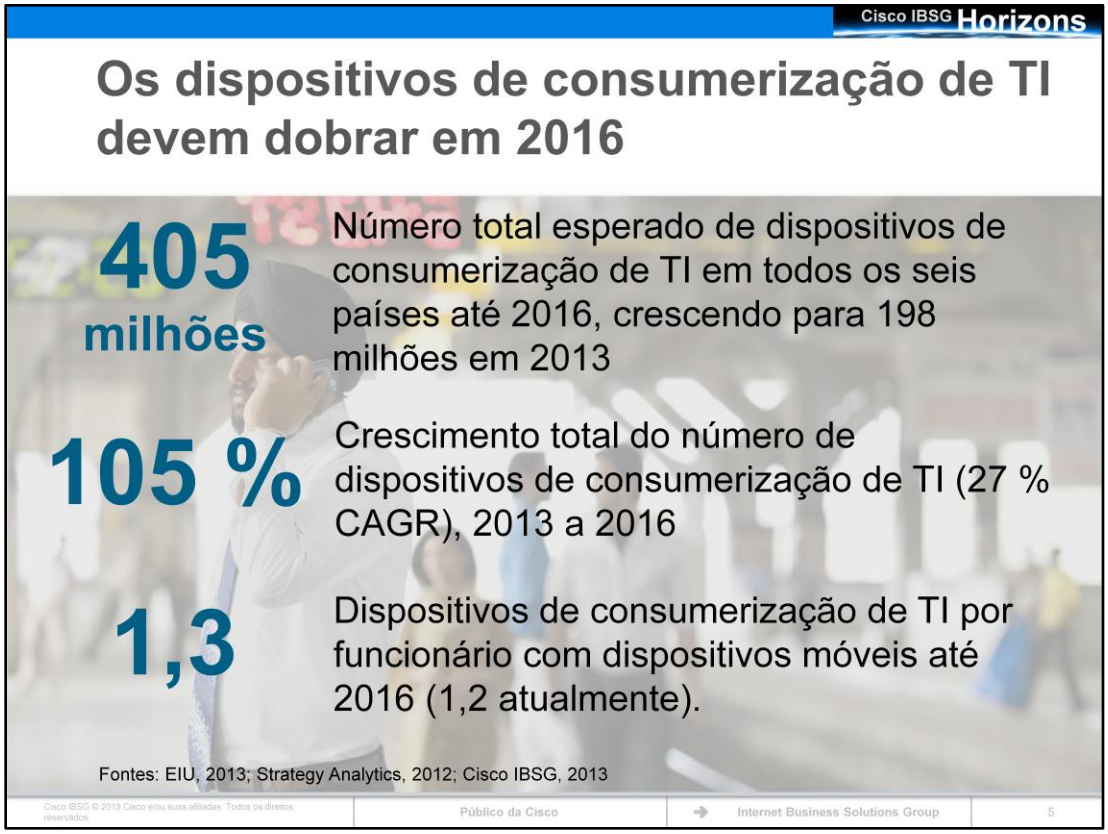
- Este estudo é a terceira etapa da pesquisa sobre consumerização de TI do Cisco IBSG Horizons.
- Em junho de 2012, entrevistamos 600 tomadores de decisão de TI de empresas nos EUA para determinar a prevalência da consumerização e como os departamentos de TI estão lidando com esses novos dispositivos em relação à suporte, acesso de rede e segurança.
- Quando vimos o grau surpreendente com que as empresas dos EUA adotaram a consumerização de TI, expandimos o estudo original de modo a incluir mais oito países em três regiões, e incluímos também empresas de médio porte. Disponibilizamos esses resultados em setembro de 2012.
- Esta é a terceira etapa de nossa pesquisa e análise, elaborada para ajudar as empresas a entenderem os custos financeiros e os benefícios da implementação da consumerização de TI. Partimos dos dados da pesquisa anterior e realizamos a pesquisa adicional em seis países — Estados Unidos, Reino Unido, Alemanha, Brasil, Índia e China — para enriquecer nossa análise.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

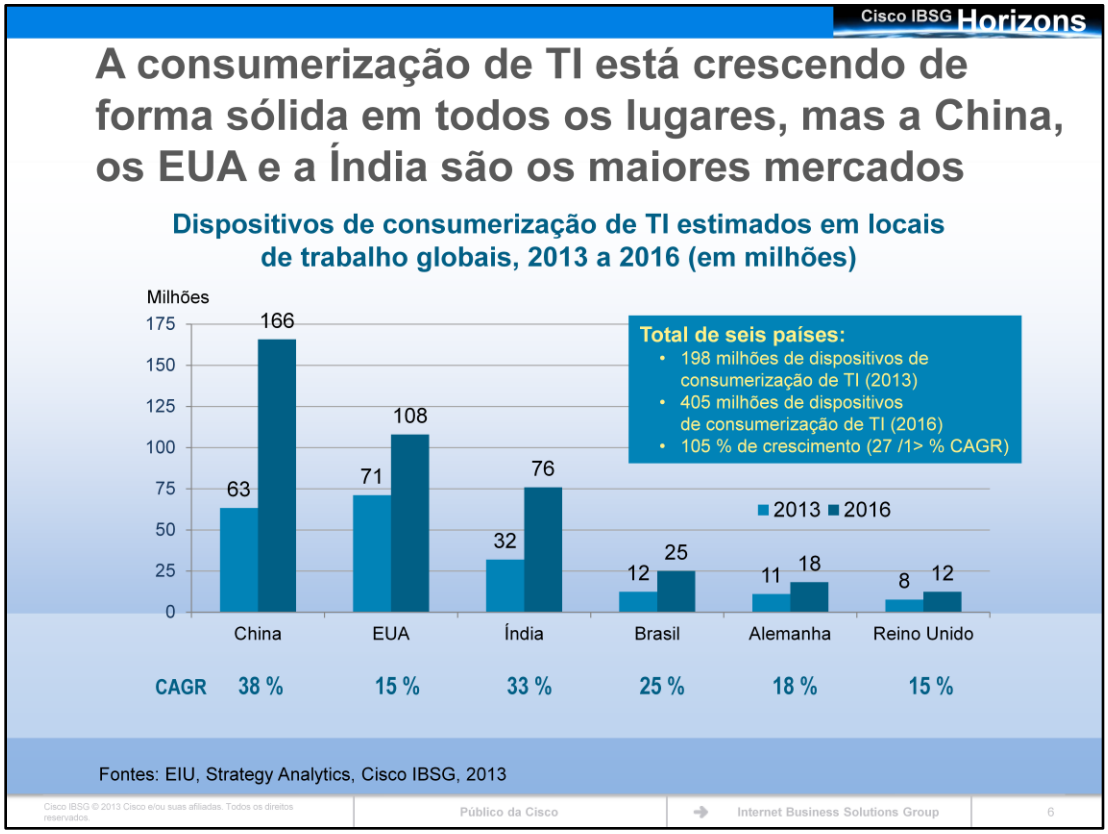
- Para investigar o impacto financeiro da consumerização de TI, usamos os dados de nossa pesquisa principal, além de dados de fontes secundárias e da própria experiência da Cisco, a fim de desenvolver um modelo financeiro amplo para quantificar o impacto da consumerização de TI, conforme as empresas implementam progressivamente abordagens mais sofisticadas.



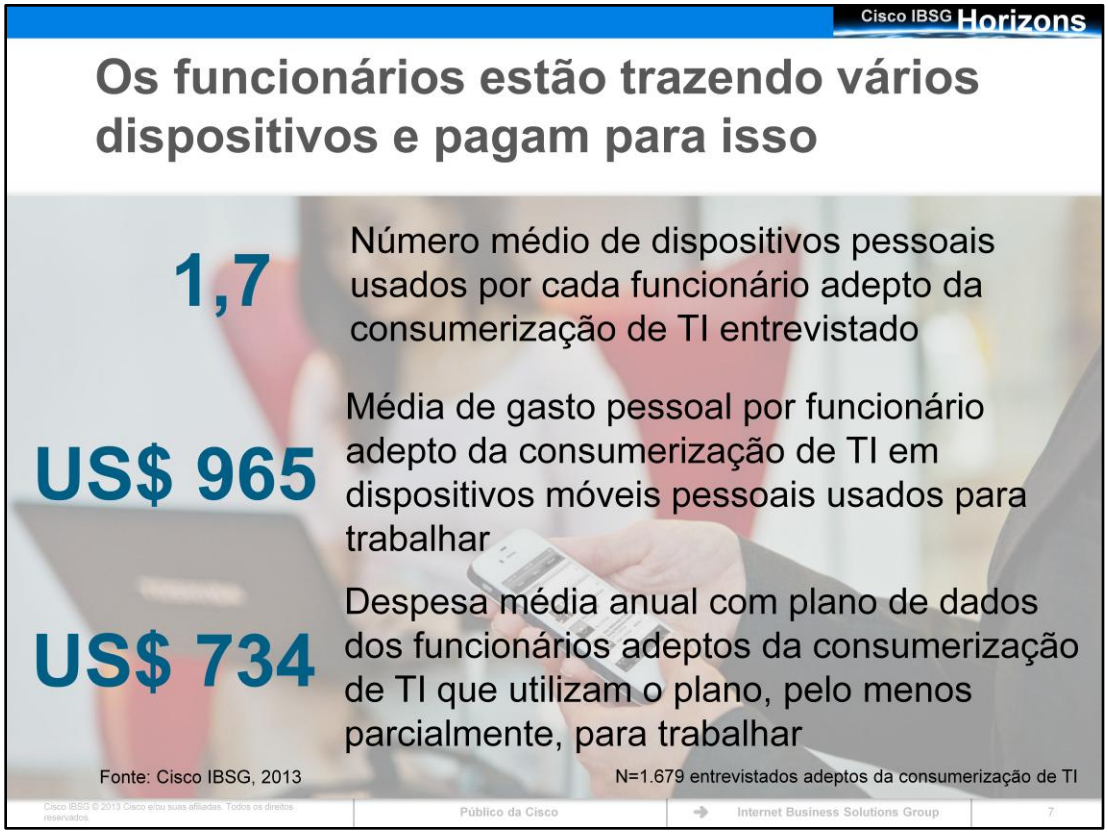
- Em relação aos detalhes da pesquisa principal que orientou nossa análise financeira:
- Primeiro entrevistamos 322 usuários de dispositivos móveis nos EUA em agosto de 2012. Em fevereiro de 2013, expandimos a pesquisa para todo o mundo e entrevistamos 400 usuários de dispositivos móveis no Reino Unido, Alemanha, Índia, China e Brasil, além de mais 81 pessoas nos Estados Unidos.
- Nossos entrevistados representaram:
  - Executivos e gerentes seniores, gerentes e profissionais de nível médio, profissionais associados, equipes administrativas e representantes de serviços de vendas e atendimento ao cliente.
  - 29 % eram executivos ou gerentes seniores; 47 % eram gerentes e profissionais de nível médio.
- Esses entrevistados são provenientes de 18 setores, incluindo:
  - Serviços bancários e financeiros, construção, educação, setor público, serviços de saúde, hospitalidade, informação e mídia, seguros, fabricação, óleo e gás, ciências da vida, serviços profissionais, vendas, tecnologia, telecomunicações, transporte, serviços públicos e distribuição por atacado.
  - Além disso, entrevistamos 135 responsáveis pela tomada de decisões em TI nos Estados Unidos em agosto de 2012. Estes resultados disponibilizam os dados para nosso modelo financeiro.



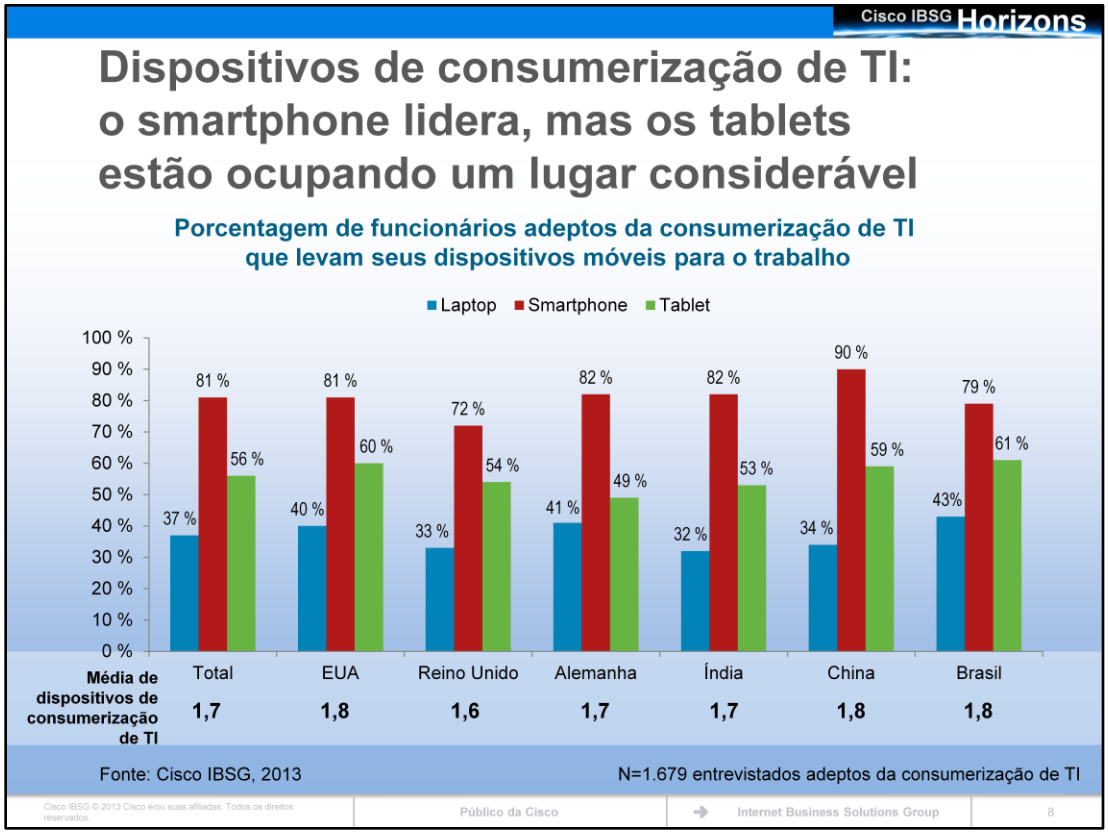
- Resumindo, a consumerização de TI já é uma realidade, e crescerá ainda mais.
- O número total de dispositivos de consumerização de TI nos seis países analisados mais do que duplicará até 2016, chegando a meio bilhão de dispositivos.
- Como veremos agora, a consumerização de TI é uma tendência positiva que as empresas podem e devem usar em seu favor.



- O Cisco IBSG prevê um forte crescimento nos dispositivos de consumerização de TI em todos os seis mercados analisados.
- O tamanho total dos mercados chinês, norte-americano e indiano garantirá a eles uma liderança folgada em termos de número de dispositivos de consumerização de TI.



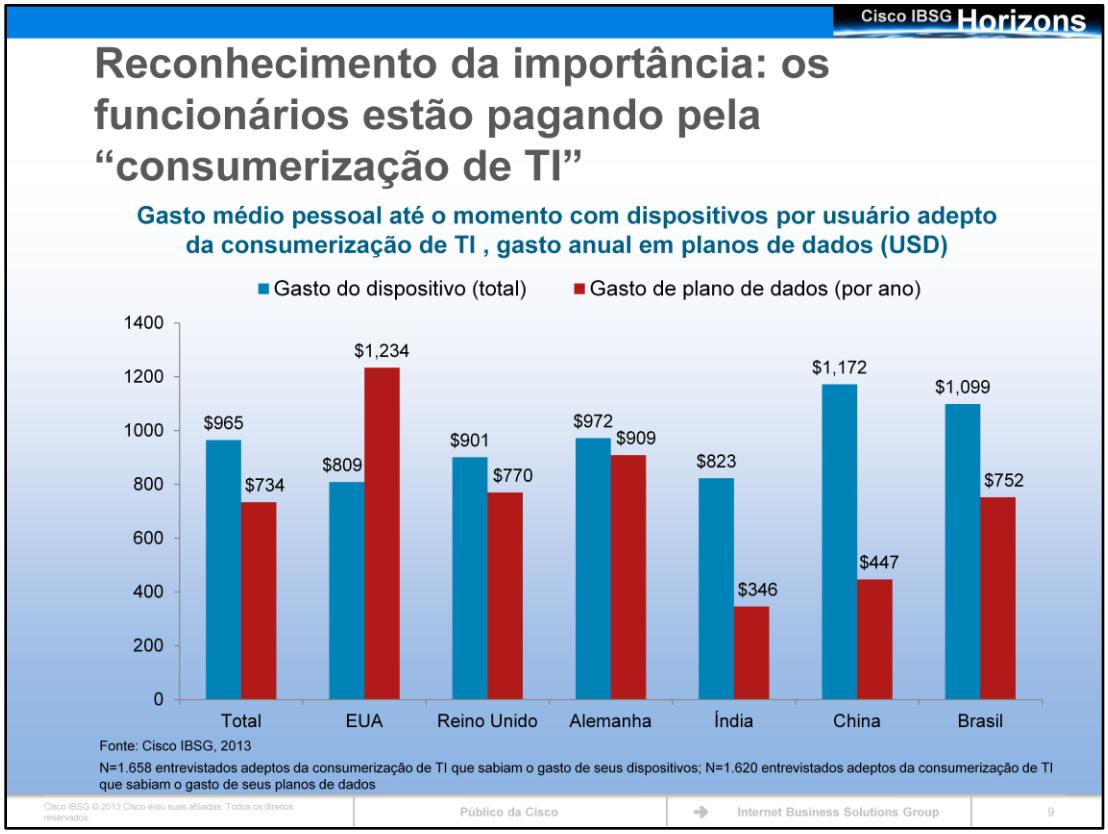
- Os funcionários que utilizam dispositivos móveis reconhecem a importância de usar suas próprias tecnologias:
  - Os funcionários adeptos da consumerização de TI levam em torno de 1,7 dispositivos de consumerização de TI (próprios) para o trabalho e desembolsam aproximadamente US$ 1.000 com esses dispositivos.
  - Eles também gastam mais de US$ 700 a cada ano em planos de dados usados pelo menos em uma parte do tempo no trabalho.



- O smartphone é o dispositivo móvel pessoal que os funcionários levam para o trabalho com mais frequência (usado por 81 % dos adeptos da consumerização de TI). Porém, tablets e laptops não devem ser esquecidos:
  - 56 % dos usuários adeptos da consumerização de TI levam seus tablets para o trabalho. Esse desenvolvimento é surpreendente, considerando que o iPad, responsável pela criação do mercado em massa de tablets, foi lançado há apenas três anos.
  - A maioria das empresas oferece um laptop corporativo, o que significa que a porcentagem de funcionários adeptos da consumerização de TI que usa o próprio laptop para trabalhar, 37 % de todos os adeptos da consumerização de TI, é mais alta do que o esperado.

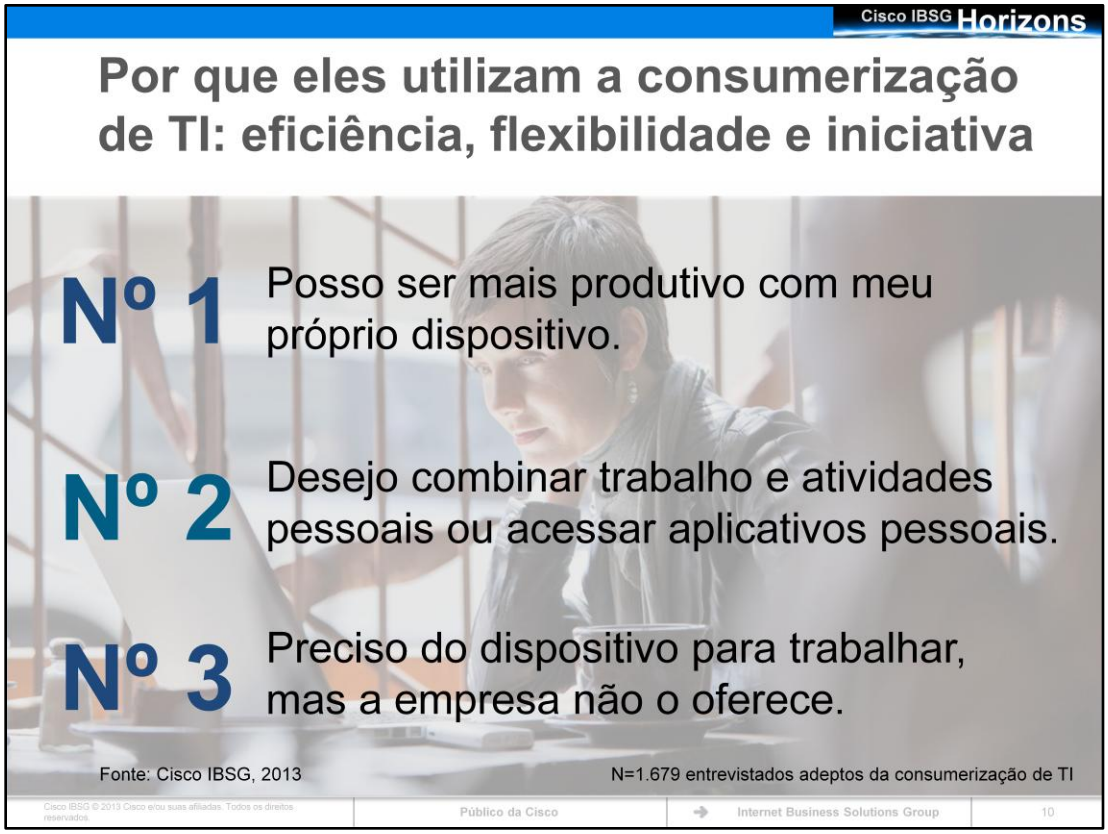
- **OBSERVAÇÃO:** como estabelecemos uma cota sobre a porcentagem de entrevistados adeptos ou não da consumerização de TI, a pesquisa por si só não pode oferecer um cenário preciso do mercado em relação à porcentagem de todos os dispositivos de trabalho pertencentes aos funcionários. Podemos apenas observar a porcentagem de funcionários adeptos da consumerização de TI que utilizaram cada um desses dispositivos.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



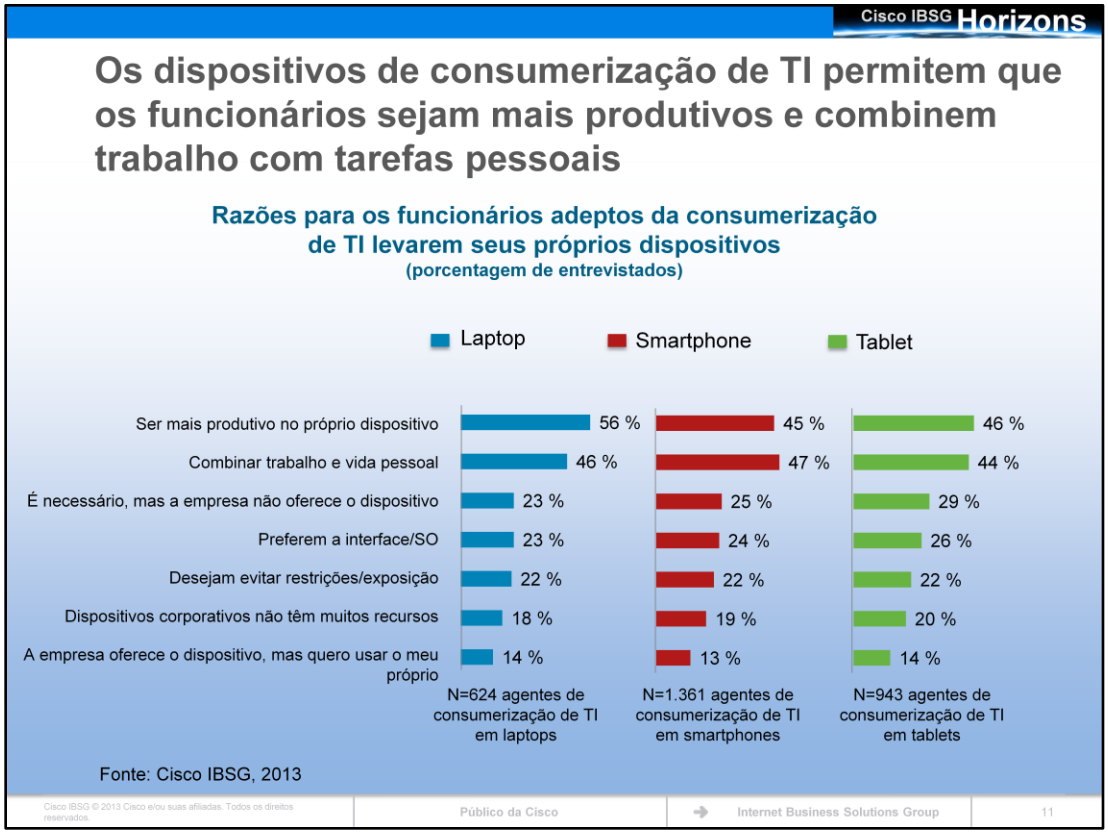
- Os funcionários adeptos da consumerização de TI estão dispostos a pagar pelo uso de seus dispositivos para trabalhar.
- Os usuários adeptos da consumerização de TI gastam em média US$ 965 em dispositivos para trabalhar, mais um gasto médio de US$ 734 por ano em planos de dados utilizados, pelo menos em parte, para o trabalho.
  - Os entrevistados chineses são os que mais gastam com dispositivos (em média US$ 1.172 por usuário de consumerização de TI) e os indianos os que apresentam o menor gasto (US$ 823 por usuário médio adepto da consumerização de TI).
  - O valor gasto em planos de dados varia por país, em parte devido às diferenças nos esquemas de custo dos prestadores de serviços. Esse valor varia de US$ 1.234 por ano nos Estados Unidos a menos de sua metade na Índia (US$ 346) e na China (US$ 447), seguindo o mesmo número de dispositivos (1,8 por pessoa, em média, nesses países).

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



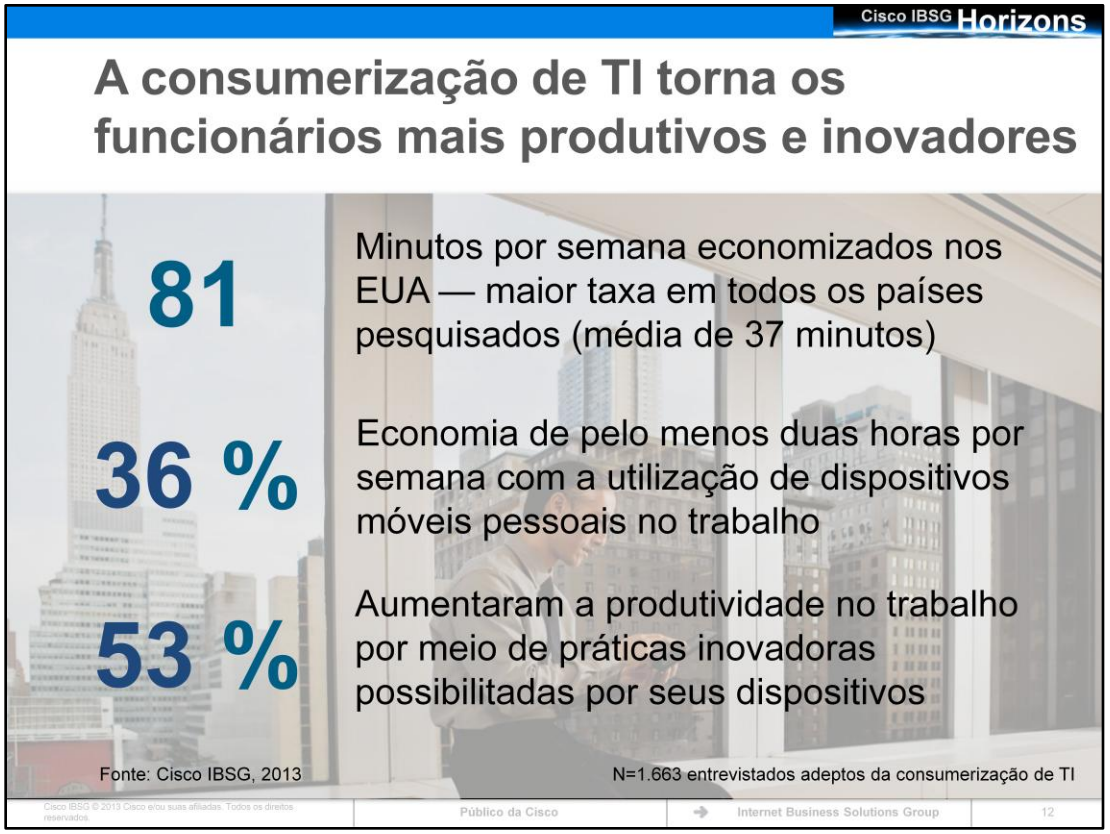
- Os funcionários adeptos da consumerização de TI optam por levar seus dispositivos para o trabalho por dois motivos principais, vistos como igualmente importantes:
  - Em primeiro lugar, seus dispositivos têm recursos superiores e/ou esses funcionários já estão habituados com o uso dos próprios dispositivos para a realização de tarefas (principal motivo citado para os três tipos de dispositivos). Esse é o ponto central da conveniência da consumerização de TI não só para funcionários, mas também para empresas: os próprios funcionários — e não empresas ou departamentos de TI — estão no centro da nova tendência de produtividade e inovação no local de trabalho. Para que suas contribuições sejam aproveitadas, os funcionários devem receber certo grau de liberdade para usar seus próprios dispositivos como desejarem.
  - Em segundo, para trabalhadores administrativos, estar "no trabalho" já não diz mais respeito ao local, mas sim à conectividade. Esses trabalhadores esperam poder combinar perfeitamente atividades pessoais e profissionais, já que usam o mesmo dispositivo para ambas. Se as empresas desejam garantir aos funcionários a conveniência de trabalhar no momento e no local de sua preferência, devem assegurar também que a conexão à rede os acompanhe em seus dispositivos.
- Depois desses dois motivos principais, outra razão pela qual os entrevistados levam seus dispositivos móveis para o trabalho é que, mesmo sentindo a necessidade de usá-los no trabalho, a empresa não os oferece. Embora algumas empresas entendam isso como uma lacuna de necessidade por dispositivos corporativos, isso mostra que os funcionários estão dispostos a tomar a iniciativa de levar suas próprias ferramentas para o trabalho. Pode não ser necessário que as empresas "preencham a lacuna", mas sim que monitorem e ofereçam a assistência necessária aos funcionários.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



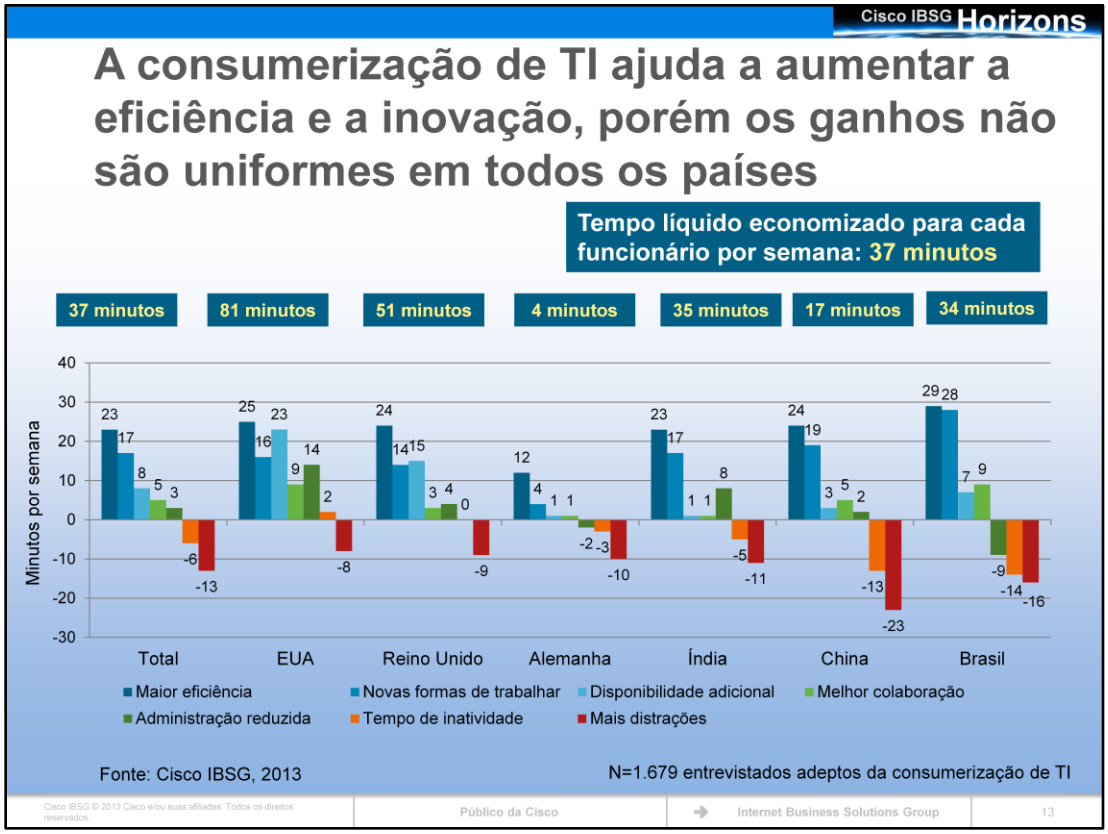
- No total, 56 % dos entrevistados levam laptops pessoais para o trabalho porque podem fazer muito mais em seu próprio dispositivo. Entretanto, isso se mostrou real para apenas 40 % dos entrevistados no Reino Unido, em comparação com os 55 % dos funcionários norte-americanos adeptos da consumerização de TI e uma média de 61 % nos mercados emergentes.
- A principal razão para levar os smartphones para o trabalho é a realização de tarefas pessoais.
- Nos três tipos de dispositivos, os alemães foram os funcionários menos propensos, em todos os países pesquisados, a usarem seus próprios dispositivos porque as empresas não os ofereciam. O principal motivo dos alemães não serem adeptos da consumerização de TI é porque a empresa *exige* o uso de um dispositivo corporativo.
- No Reino Unido, o provisionamento corporativo obrigatório é ainda mais rígido, especialmente para laptops (61 % para usuários de laptops, 59 % para usuários de smartphones e 46 % para usuários de tablets). O provisionamento corporativo obrigatório é, de longe, a principal razão por que os entrevistados do Reino Unido não aderem à consumerização de TI mais do que em qualquer outro país pesquisado.
- OBSERVAÇÃO: "Posso ser mais produtivo com meu próprio dispositivo" combina os atributos "Posso ser mais produtivo com meu próprio dispositivo (é mais rápido/mais novo/melhor)" e "Posso ser mais produtivo com o software/aplicativos para dispositivos móveis".
- OBSERVAÇÃO: "Desejo combinar trabalho e assuntos pessoais" combina os atributos "Desejo acessar aplicativos não relacionados a trabalho durante as horas de trabalho" e "Desejo realizar atividades pessoais durante as horas de trabalho".
- OBSERVAÇÃO: perguntamos os motivos para o uso de dispositivos de consumerização de TI (e de dispositivos corporativos) para cada tipo de dispositivo. Aqui, mostramos apenas a classificação, que é a mesma nos três tipos de dispositivos.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



- Nos Estados Unidos, os entrevistados adeptos da consumerização de TI poupavam 81 minutos por semana devido ao uso de um ou mais dispositivos próprios. Esse foi o país com o maior ganho registrado entre todos os países pesquisados. (A média de ganho total em todos os países foi de 37 minutos.)
- 36 % de todos os entrevistados adeptos da consumerização de TI economizaram duas ou mais horas por semana por conta do uso de seus próprios dispositivos.
- 53 % de todos os adeptos da consumerização de TI pouparam tempo devido às "novas formas de trabalhar" ou práticas de trabalho inovadoras possibilitadas por seus dispositivos. Como veremos no próximo slide, as práticas de trabalho inovadoras contribuem em segundo lugar para o aumento da produtividade no trabalho por meio de dispositivos de consumerização de TI, precedidas apenas pela grande eficiência desses dispositivos.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

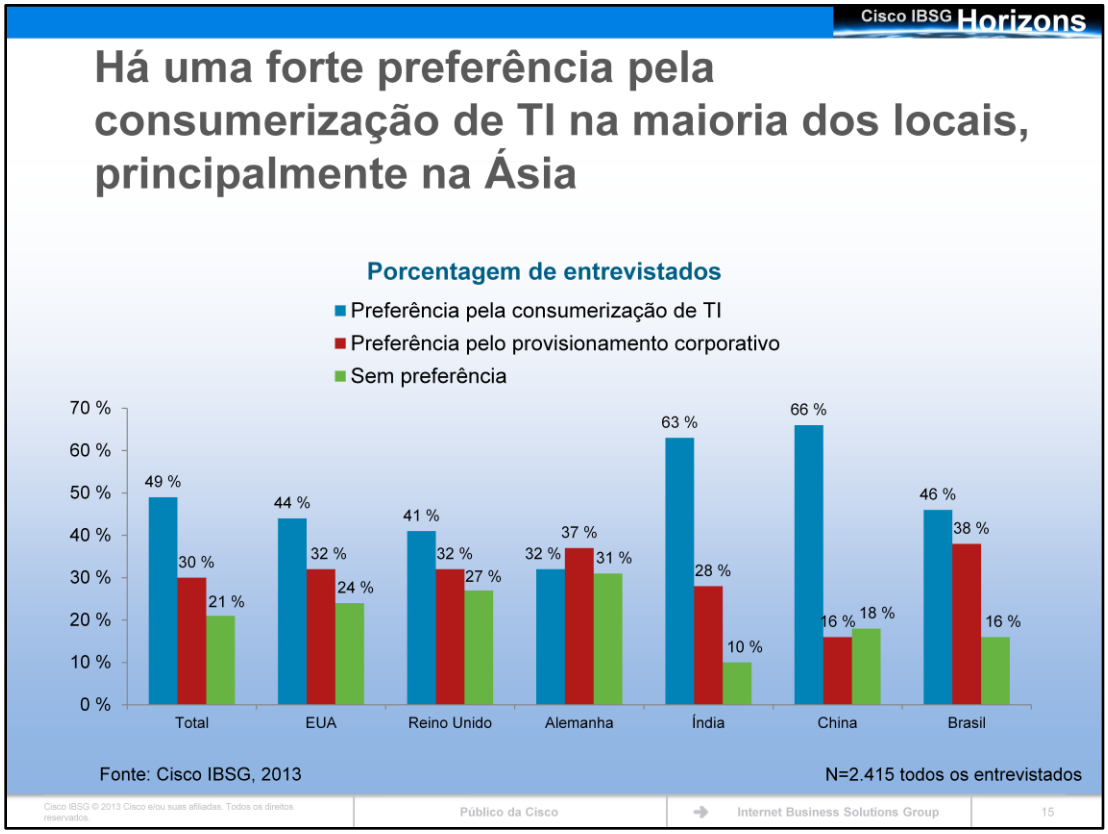


- O uso de dispositivos pessoais no trabalho ajuda os funcionários a obter ganhos muito significativos em termos de:
  - Aumento na eficiência (ganho de 23 minutos por semana)
  - Novas formas de trabalho (ganho de 17 minutos por semana)
  - Disponibilidade adicional (ganho de 8 minutos por semana)
- Embora os agentes de consumerização de TI em todos os países acreditem que esta tendência contribui para o aumento da produtividade, os ganhos diferem significativamente. Os entrevistados nos EUA relataram os maiores ganhos (81 minutos por semana), enquanto na Alemanha os ganhos foram os menores (4 minutos por semana).
- As distrações apareceram como o maior vilão dos ganhos em produtividade. Na Índia e na China, onde os ganhos em eficiência e inovação apareceram entre os maiores em todos os países pesquisados, esses ganhos expressivos foram neutralizados por perdas praticamente iguais em produtividade devido ao tempo ocioso e a distrações.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

- Perguntamos aos entrevistados se eles preferem uma empresa em que todos os funcionários podem levar algum ou todos os seus dispositivos móveis particulares, ou uma empresa que seleciona e oferece todos os dispositivos a seus funcionários. No geral, 49 % dos entrevistados preferem trabalhar na empresa com uma política de consumerização de TI, contra 30 % que preferem dispositivos corporativos e 21 % que não têm uma opinião formada.
- Quando perguntados sobre a quantia de uma "bonificação de assinatura" necessária para persuadi-los a aceitarem uma oferta concorrente de uma empresa que proibisse o provisionamento de sua preferência, a bonificação média que os fez reconsiderar subiu para algo acima de US$ 2.200 (o número exato foi US$ 2.214). O mais interessante foi que houve pouca diferença na quantia de bonificação desejada entre aqueles que preferem a consumerização de TI (US$ 2.086) e aqueles que preferem o provisionamento corporativo (US$ 2.419): os dois tipos de funcionários são bastante fiéis em relação às suas respectivas preferências.
- Além disso, a maioria dos dispositivos corporativos (60 %) são utilizados porque os funcionários não têm permissão para aderir à consumerização de TI. Metade dessas pessoas (51 %) afirmou ter escolhido um dispositivo corporativo devido ao melhor acesso à rede. As empresas perdem os ganhos de produtividade proporcionados pela consumerização de TI ao não oferecer essa opção ou ao oferecê-la com acesso limitado à rede.

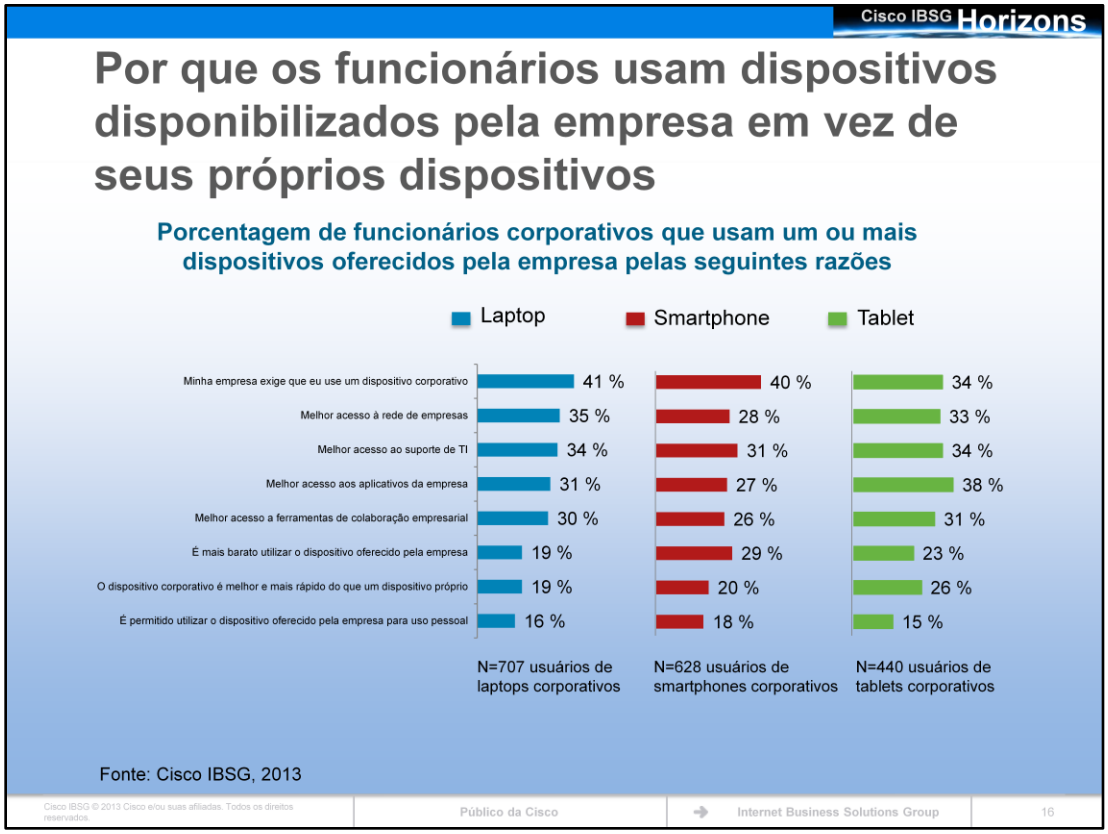
Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



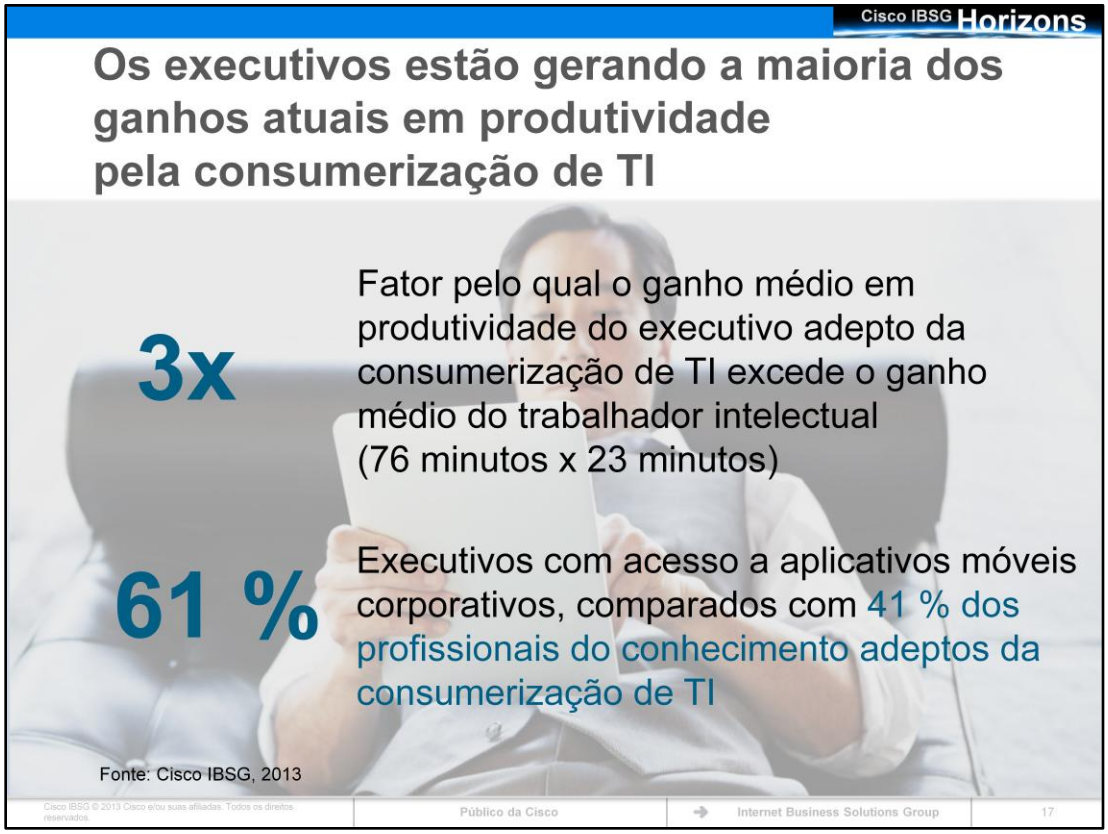
- No geral, o provisionamento pela consumerização de TI obteve a preferência sobre os dispositivos oferecidos pela empresa, mas os resultados variaram bastante por país:
  - Na Índia e na China, a preferência pela consumerização de TI é muito grande — na Índia, o número de entrevistados que prefere a consumerização de TI é duas vezes maior do que os que preferem o provisionamento corporativo, enquanto na China esse número aumenta para quatro vezes.
  - A Alemanha foi o único país em que o provisionamento corporativo obteve a preferência (37 % contra 32 %).

- REFERÊNCIA: texto da pergunta: "Imagine que você recebeu uma oferta para dois empregos idênticos. O emprego A foi oferecido por uma empresa que permite que seus funcionários escolham as ferramentas e os dispositivos de TI que quiserem para trabalhar, ou seja, permite que levem seus próprios aparelhos. O emprego B foi oferecido por uma empresa com ambiente de TI mais tradicional, no qual uma gama limitada de dispositivos de TI e software associado é escolhida e disponibilizada pela empresa para uso no trabalho. Qual desses empregos você escolheria?"

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



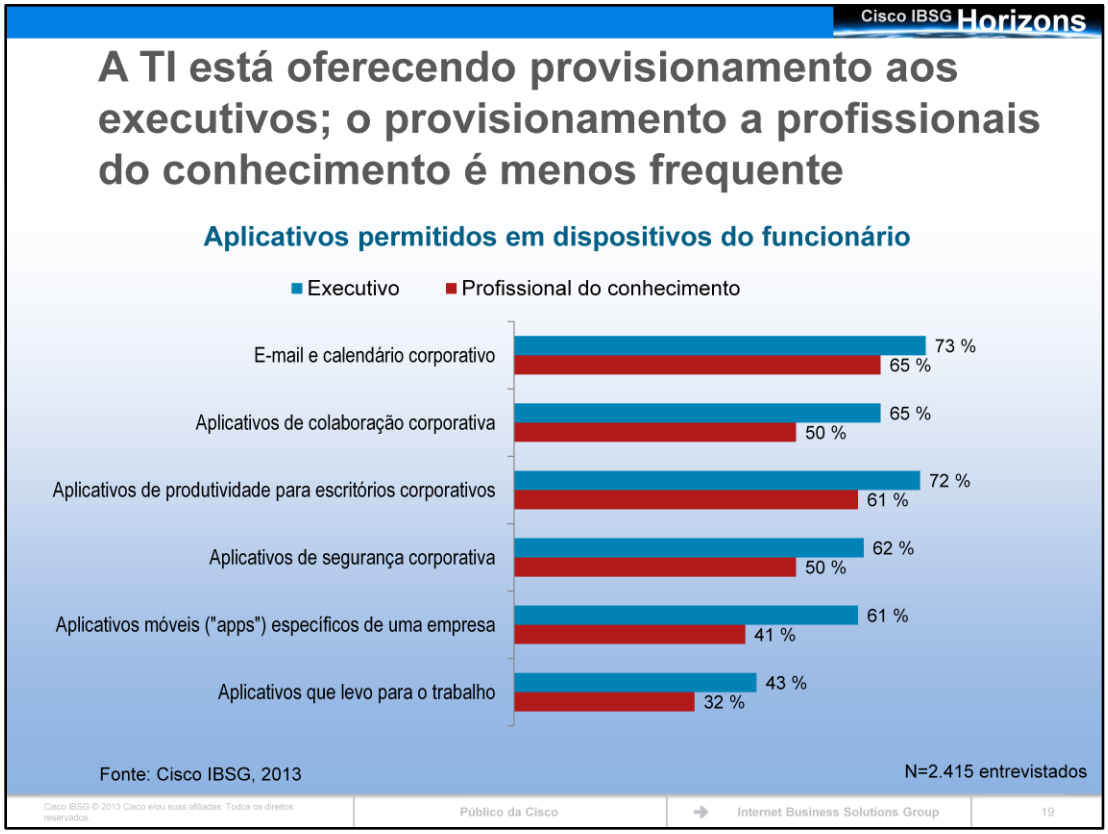
- Quando analisamos o uso de dispositivos corporativos por tipo de aparelho, surgem alguns destaques:
  - O provisionamento corporativo obrigatório permanece como a principal razão para o uso de laptops e smartphones corporativos.
  - "Melhor acesso à rede da empresa" foi um motivo importante nos três tipos de dispositivos.
  - "Acesso aos aplicativos da empresa" foi o principal motivo para os usuários de tablets.
  - Em todos os dispositivos, um melhor suporte de TI também apareceu como um motivo importante.
- Em resumo, muitos usuários de dispositivos corporativos não têm uma opção de consumerização de TI. Além disso, acreditam que sacrificarão o acesso a redes, aplicativos e suporte de TI da empresa se utilizarem seus próprios dispositivos.



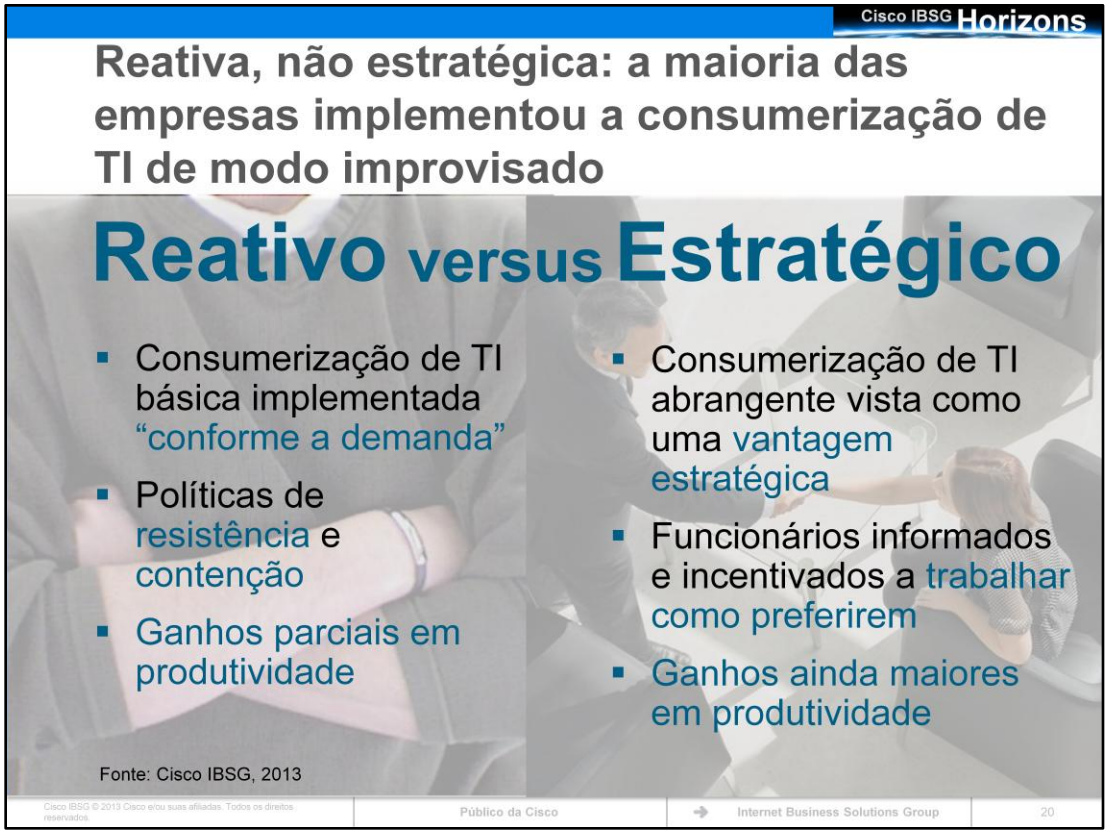
- Os executivos estão apresentando ganhos muito mais altos na consumerização de TI do que os profissionais do conhecimento. A pesquisa mostra que os executivos ajudaram a impulsionar a tendência de consumerização de TI a partir do momento em que inseriram seus próprios dispositivos no trabalho e exigiram suporte em TI.
- As empresas não estão oferecendo o mesmo nível de suporte à consumerização de TI para profissionais do conhecimento e para executivos:
  - A média de ganhos líquidos em produtividade de um executivo adepto da consumerização de TI é de 76 minutos por semana, 53 minutos a mais do que a média do trabalhador intelectual (23 minutos por semana). Essa lacuna — aproximadamente uma hora por semana — representa uma grande desproporção do provisionamento de consumerização de TI.
  - Apenas 41 % dos profissionais do conhecimento têm acesso a aplicativos móveis específicos da empresa, em comparação com 61 % dos executivos.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

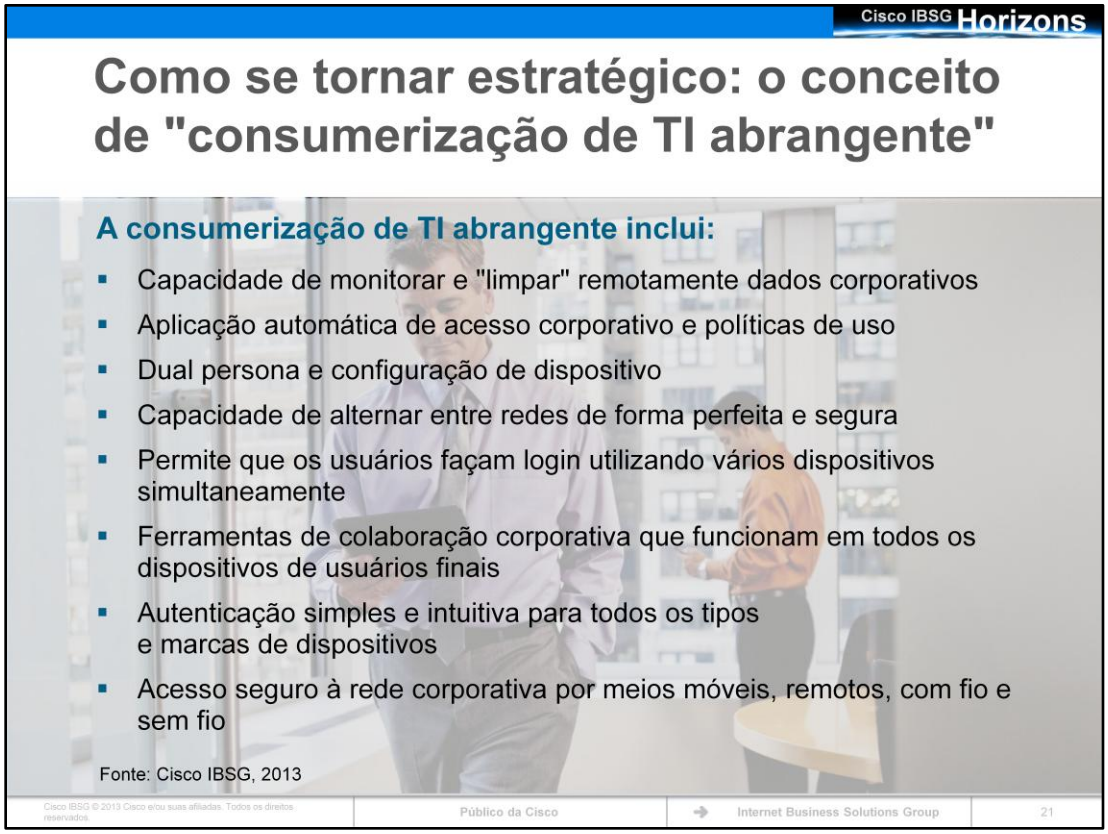
- Há uma grande disparidade na maioria dos países em termos de ganhos em produtividade de executivos e profissionais do conhecimento. Essa tendência se destaca principalmente na China e na Alemanha.
- Os números estão mais próximos nos Estados Unidos (99 minutos para executivos e 73 para profissionais do conhecimento).
- A China apresentou a maior discrepância (101 minutos para executivos e 2 minutos para profissionais do conhecimento).
- Na Alemanha, os profissionais do conhecimento apresentaram pouca evolução na produtividade.
- A Índia foi o único país no qual os profissionais do conhecimento foram mais produtivos com dispositivos de consumerização de TI do que os executivos.



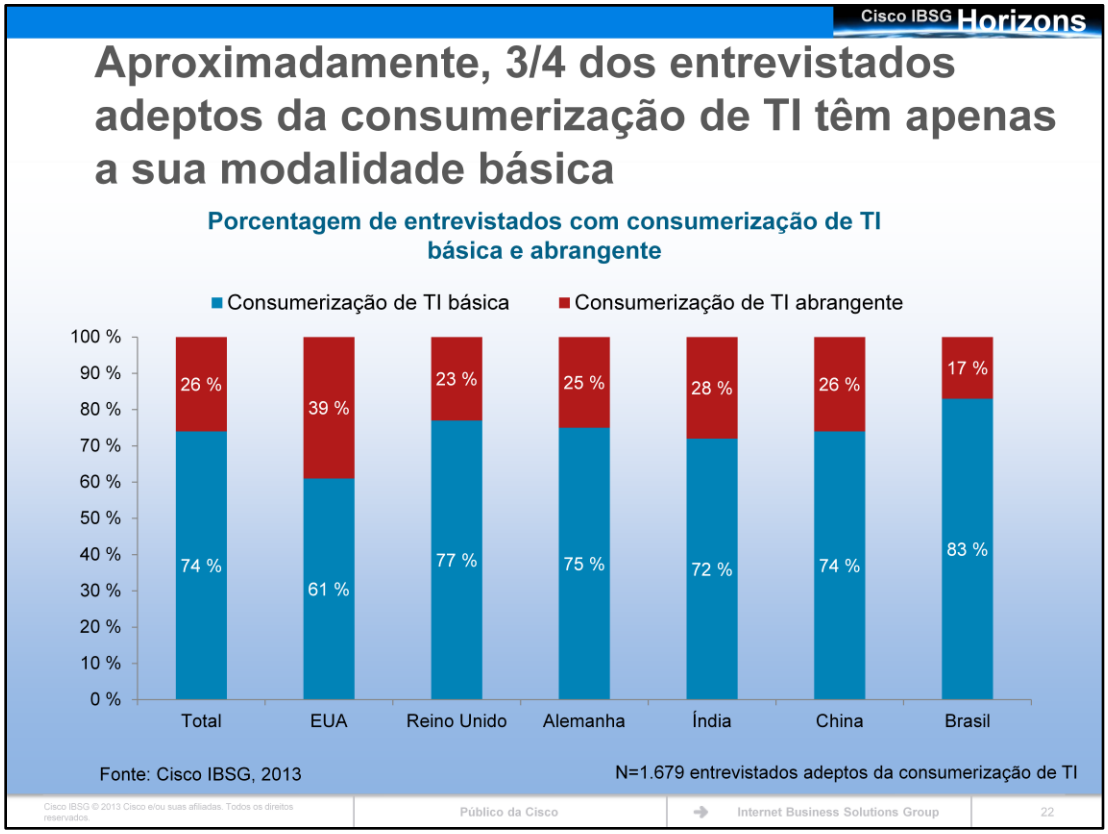
- Acreditamos que um dos motivos pelos quais os executivos apresentam mais produtividade com a consumerização de TI se deve ao fato de receberem mais suporte do que os profissionais do conhecimento.
- Como os executivos têm sido a força motriz da consumerização de TI em muitas empresas, o acesso às redes e aos dados corporativos que lhes foi oferecido é muito melhor do que o acesso disponibilizado a seus subordinados diretos, pois os departamentos de TI corporativos reagiram a essas demandas dos executivos.
- Uma das diferenças mais nítidas no provisionamento está nos aplicativos de colaboração corporativa, 65 % dos executivos afirmam ter autorização para utilizar, contra apenas 50 % dos profissionais do conhecimento.
- Ao deixar de oferecer o mesmo nível de suporte e acesso dos executivos aos profissionais do conhecimento, as empresas deixam de obter o máximo de valor possível destes profissionais.



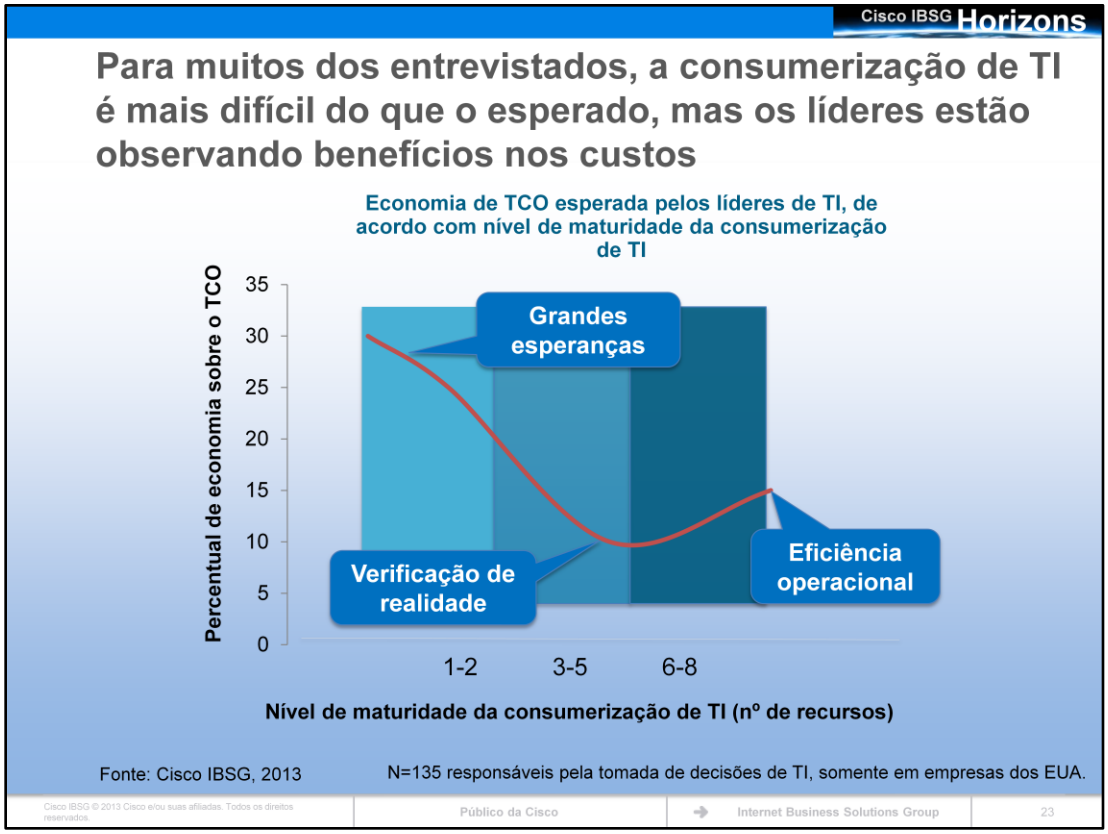
- Infelizmente, nosso estudo demonstra que a maioria das empresas foi reativa, em vez de estratégica, ao implementar a consumerização de TI. O suporte desigual à consumerização de TI para executivos e profissionais do conhecimento é apenas um indicativo dessa abordagem reativa.
- Como veremos, encarar a consumerização de TI estrategicamente — como uma fonte de oportunidades para a empresa — possibilita ganhos significativos em desempenho e até mesmo melhorias nas margens de resultados finais, revertendo o mito de que uma boa política de consumerização de TI é necessariamente mais cara do que o provisionamento corporativo tradicional.



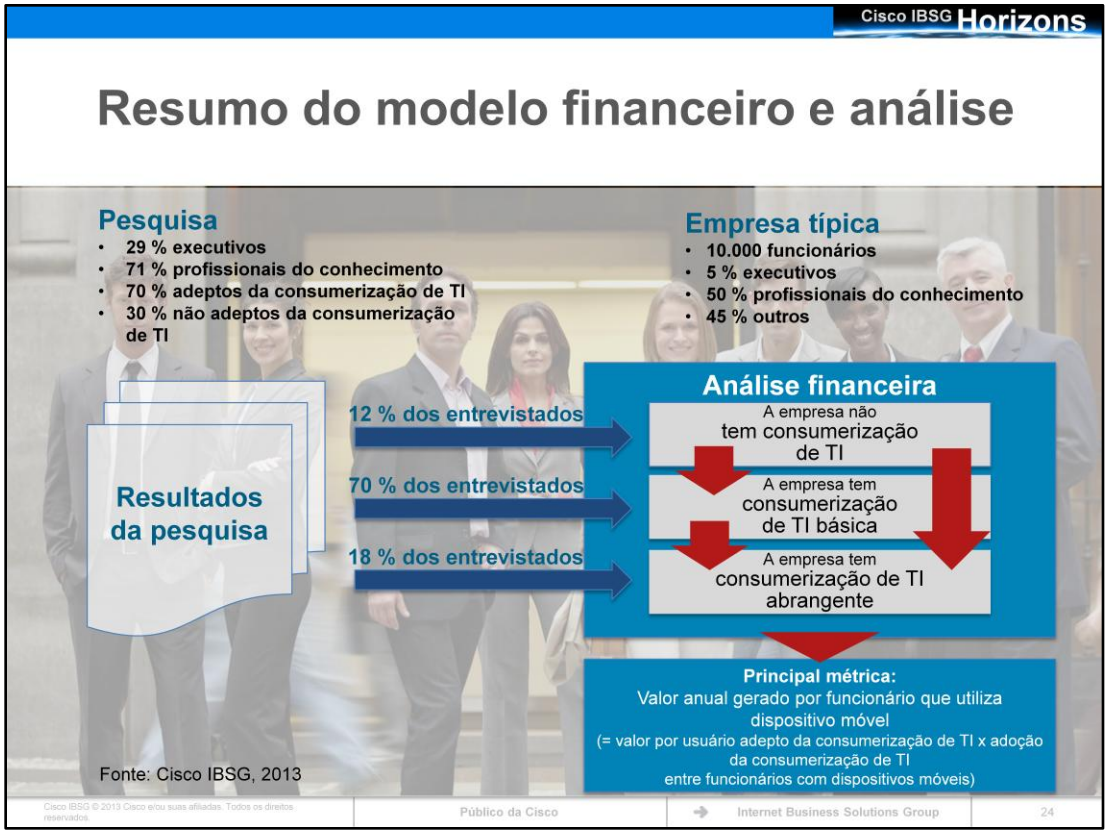
- Para medir a eficiência e o nível de maturidade dos planos de consumerização de TI atuais, bem como para poder atribuir valor a um "ecossistema" de consumerização de TI hipoteticamente ideal, desenvolvemos um conceito chamado de "consumerização de TI abrangente", definido pelos recursos listados neste slide.
- Para entender as implicações de custo esperadas da consumerização de TI abrangente, perguntamos a uma lista de responsáveis pela tomada de decisões em TI sobre o quanto eles apoiariam cada um desses recursos, e qual seria o custo adicional estimado se todo o pacote fosse implementado em sua força de trabalho.
- Também pedimos a opinião sobre o conceito de consumerização de TI abrangente a funcionários que utilizam dispositivos móveis para entender como sua produtividade seria afetada.
- Como os próximos slides mostram, as empresas têm apenas uma noção dos benefícios obtidos com a consumerização de TI.



- Aqui, vemos que apenas 26 % dos entrevistados acreditam que sua empresa tem recursos iguais ou semelhantes à consumerização de TI abrangente.
- 74 % afirmam adotar a consumerização de TI básica, apontando que sua empresa tem, na melhor das hipóteses, apenas algumas semelhanças com a imagem de consumerização de TI abrangente que descrevemos.

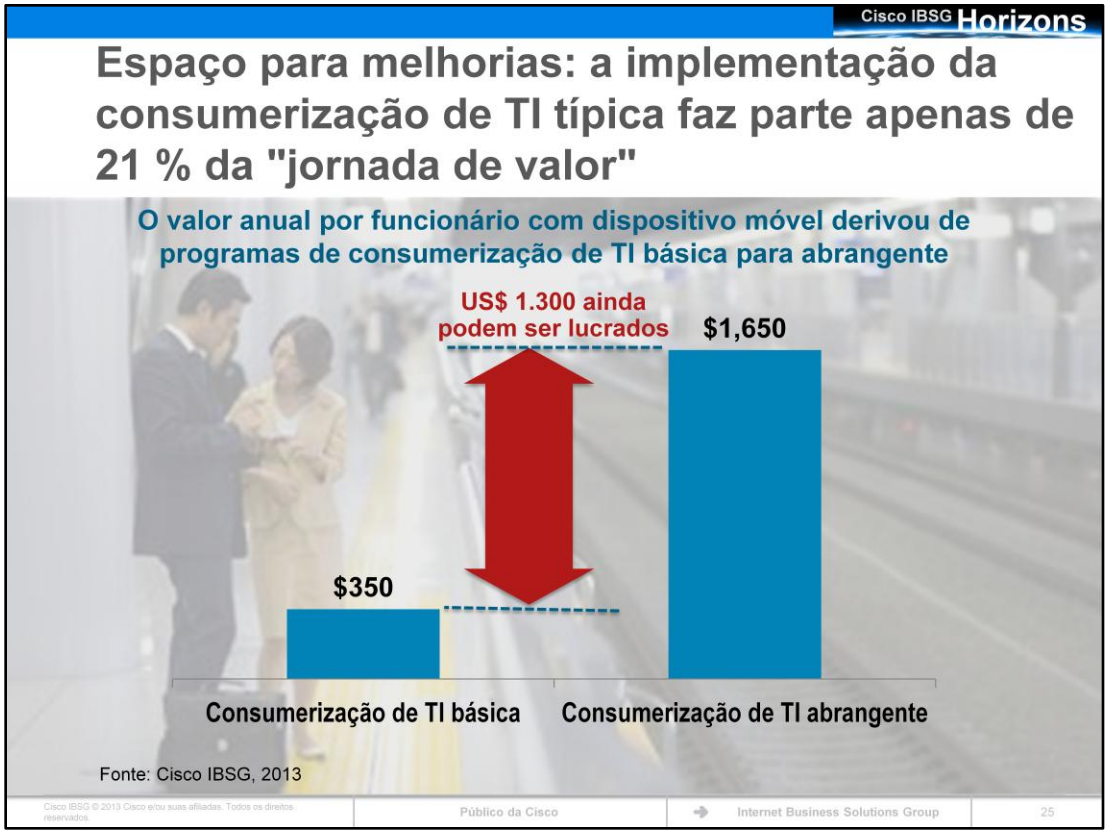


- Quando as empresas começam a implantar mais recursos de consumerização de TI, a jornada pode lembrar a de uma montanha russa. Pelo exemplo das empresas que já aderiram totalmente à consumerização de TI, podemos concluir que os benefícios são reais, mas que é essencial ter uma percepção para orientar a gestão durante o estágio intermediário.
- Os responsáveis pela tomada de decisões de TI seniores começaram a crer que a consumerização de TI pode trazer uma grande economia de custos — na ordem de 20 a 30 %.
- As empresas com um nível básico de recursos tiveram que lidar com mais problemas e estão mais pessimistas em relação aos benefícios do custo total de propriedade (TCO), que caiu para cerca de 10 % nesse estágio.
- Conforme as empresas implementam recursos, automação, políticas, etc. mais sistemáticos, suas expectativas aumentam novamente para o nível de 15 %.
- Em outras palavras, a consumerização de TI básica pode manter tudo funcionando, mas a consumerização de TI abrangente ajuda a atingir a eficiência operacional.
- Base: 135 responsáveis pela tomada de decisões do departamento de TI nos Estados Unidos.



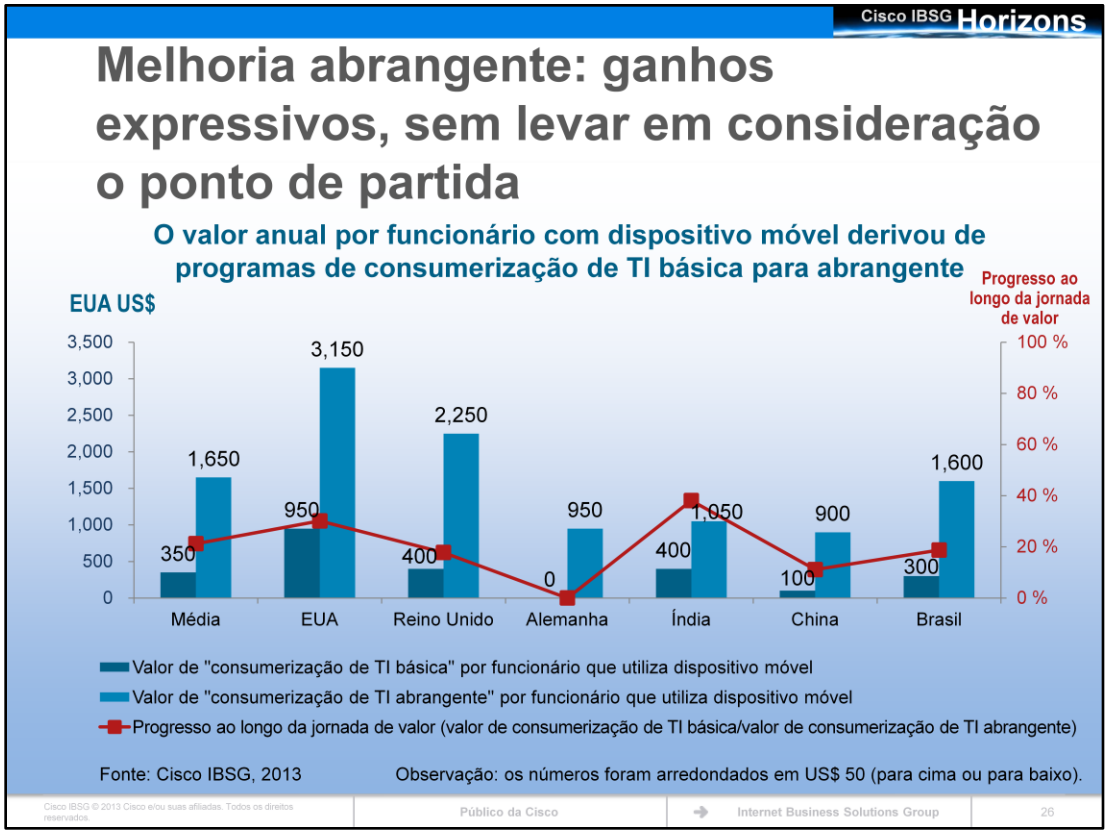
- Até este ponto, o foco esteve nos resultados da pesquisa. Agora falaremos do modelo financeiro, que utiliza os dados primários e a pesquisa secundária, além da própria experiência da Cisco com a consumerização de TI.
- O modelo financeiro analisa o valor de três níveis de adoção da consumerização de TI em uma empresa: sem consumerização de TI, consumerização de TI básica e consumerização de TI abrangente.
- Incorporamos os resultados da pesquisa principal na análise financeira. No entanto, é importante lembrar que não estamos falando sobre a média de respostas a uma pesquisa, e sim sobre um cenário de um dos três níveis distintos de adoção da consumerização de TI em uma empresa típica, com uma combinação diferente de executivos e profissionais do conhecimento do que o retratado em uma pesquisa. Assim, os números da pesquisa apresentados anteriormente podem não aparecer diretamente nos slides a seguir. Ambos, no entanto, são confiáveis.
- Apresentamos os resultados como um valor anual por funcionário com dispositivo móvel, o que pode ser visto como o valor anual por usuário adepto da consumerização de TI multiplicado pela taxa de adoção entre os funcionários que utilizam dispositivos móveis. Tal abordagem possibilita que você multiplique com rapidez os resultados pelo número de funcionários que utilizam dispositivos móveis, a fim de obter uma ideia do valor em jogo na sua empresa.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



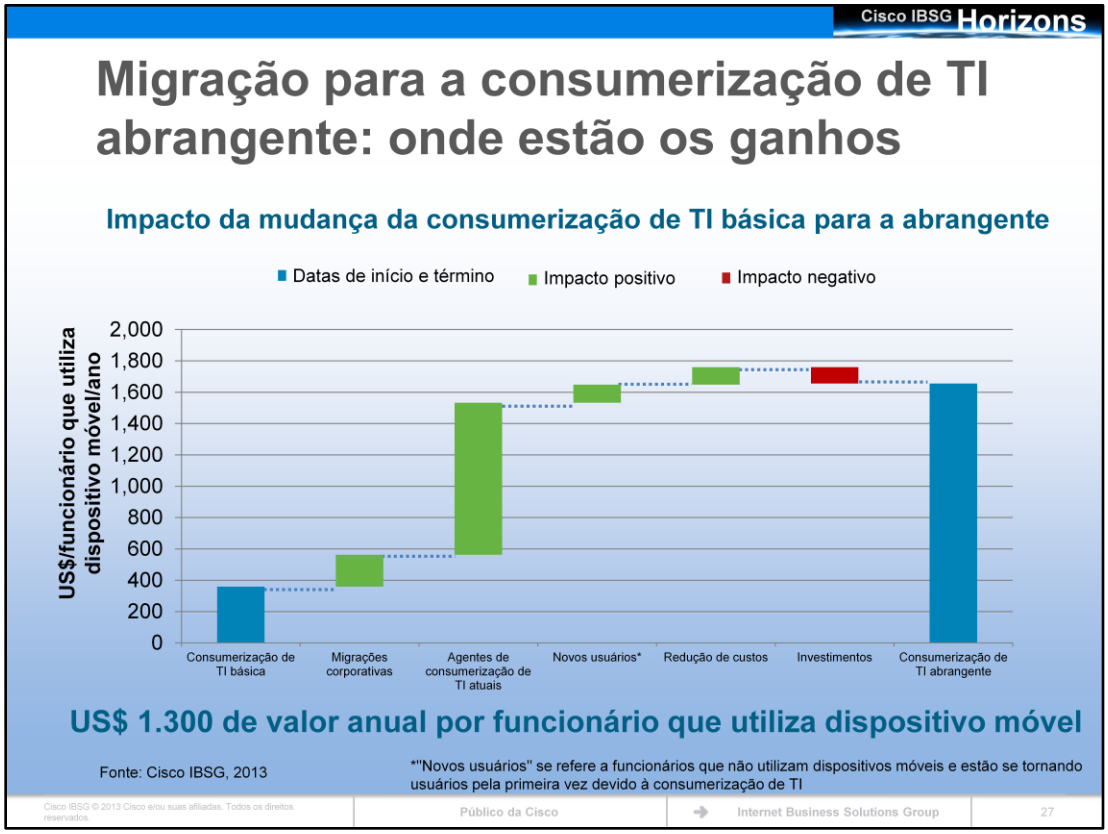
- Os programas de consumerização de TI básica não estão oferecendo as melhorias efetivas que essa tendência pode ajudar a atingir.
- Nossa análise mostra que, embora uma empresa com implementação de consumerização de TI típica esteja inserida nos recursos oferecidos pela "consumerização de TI abrangente", ela faz parte de apenas 21 % da "jornada de valor".
- Para uma empresa típica, a consumerização de TI básica gera benefícios líquidos anuais de cerca de US$ 350 por funcionário com dispositivo móvel, mas as empresas podem lucrar US$ 1.300 adicionais por funcionário com dispositivo móvel simplesmente pela adoção da consumerização de TI abrangente.
- Embora se espere que os benefícios futuros da consumerização de TI ultrapassem aqueles do "futuro previsível", a natureza do trabalho em si também está sendo alterada, e as mudanças futuras podem vir a ser radicalmente diferentes das que observamos hoje.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

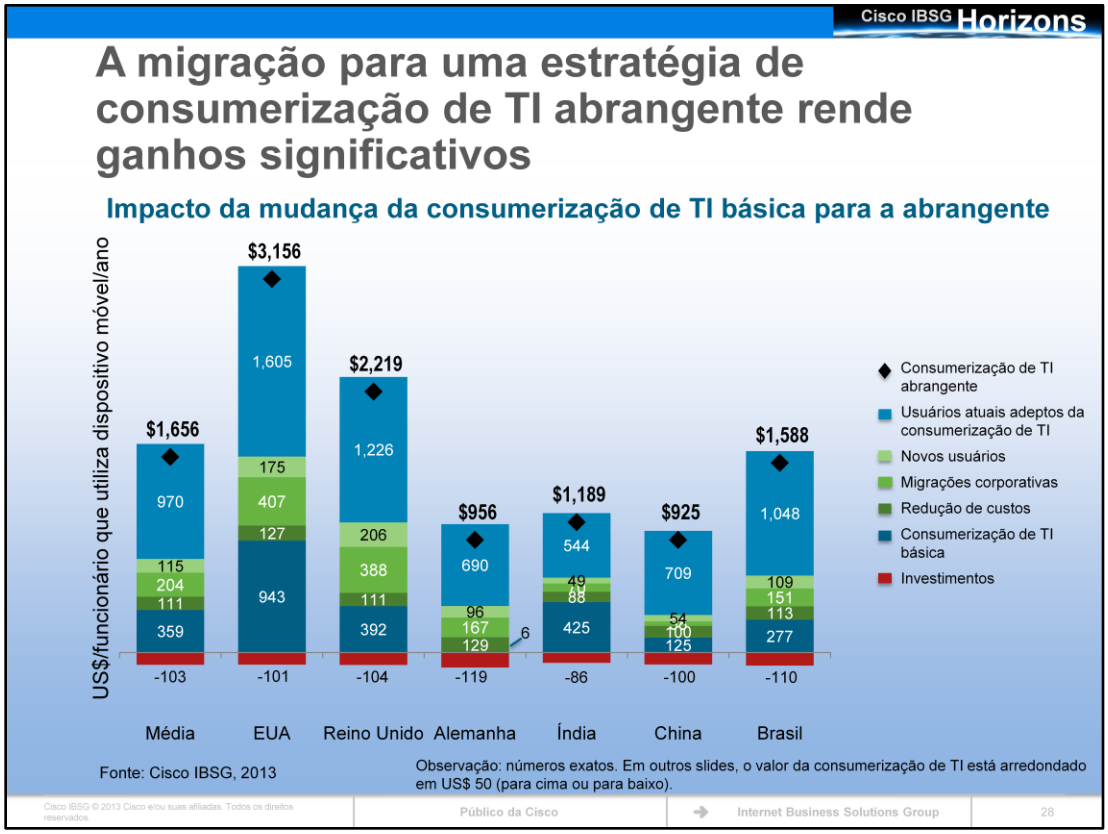


- Os Estados Unidos são os maiores beneficiados com a consumerização de TI básica, além de ser o país mais otimista em relação aos benefícios da consumerização de TI abrangente.
- O Reino Unido obteve benefícios em produtividade com a consumerização de TI básica em nível similar à Índia e ao Brasil, mas tem expectativas mais elevadas para a consumerização de TI abrangente.
- Na Alemanha, apesar dos benefícios limitados da consumerização de TI básica, foi percebido um valor considerável na consumerização de TI abrangente.
- No geral, a consumerização de TI parece ser um estilo a ser adotado: quanto mais utilizada, mais seu potencial é compreendido. Até mesmo nas implantações atuais de consumerização de TI inadequadas (como na Alemanha), os usuários podem perceber os benefícios de uma abordagem mais integrada.

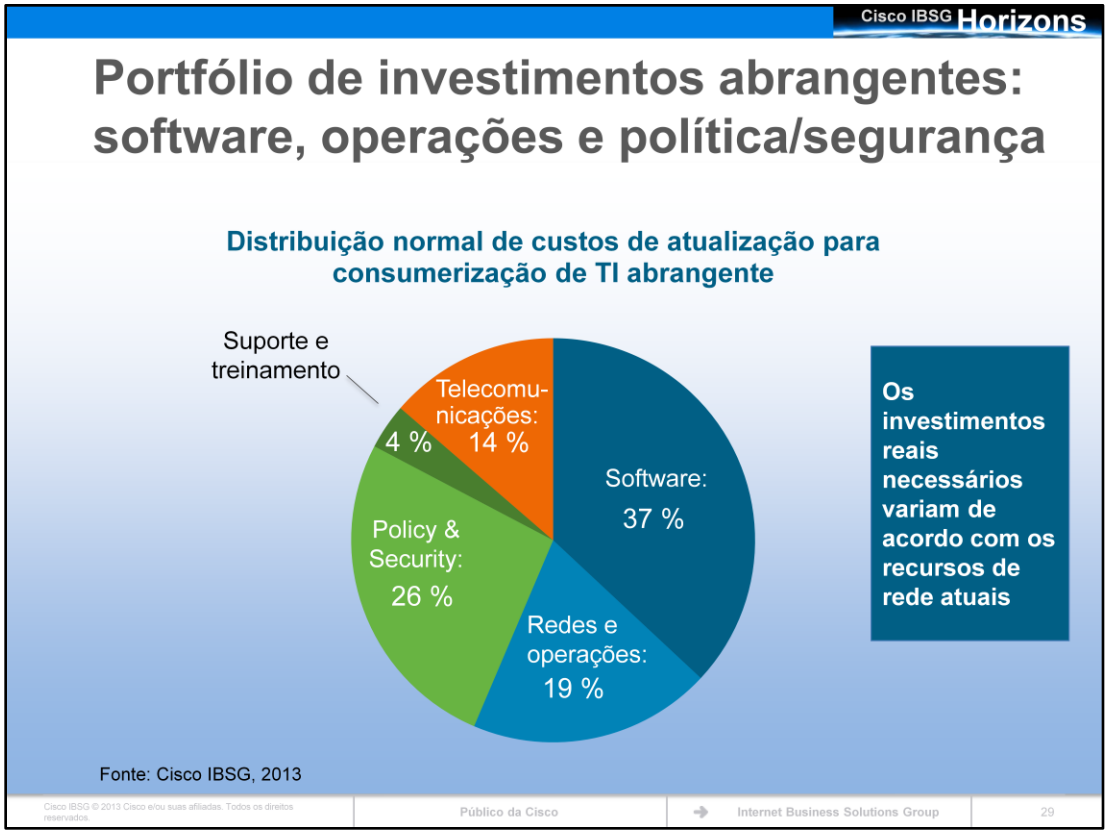
Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



- Os US$ 1.300 de valor anual adicional por funcionário com dispositivo móvel surgem principalmente no aumento da produtividade dos usuários adeptos da consumerização de TI, no momento em que as empresas migram da consumerização de TI básica para a abrangente.
- Outra fonte de ganhos em produtividade está em usuários corporativos que migram para a consumerização de TI.
- É esperado também que os novos usuários de dispositivos móveis aumentem a produtividade, pois a consumerização de TI permite a utilização de dispositivos móveis pela primeira vez.

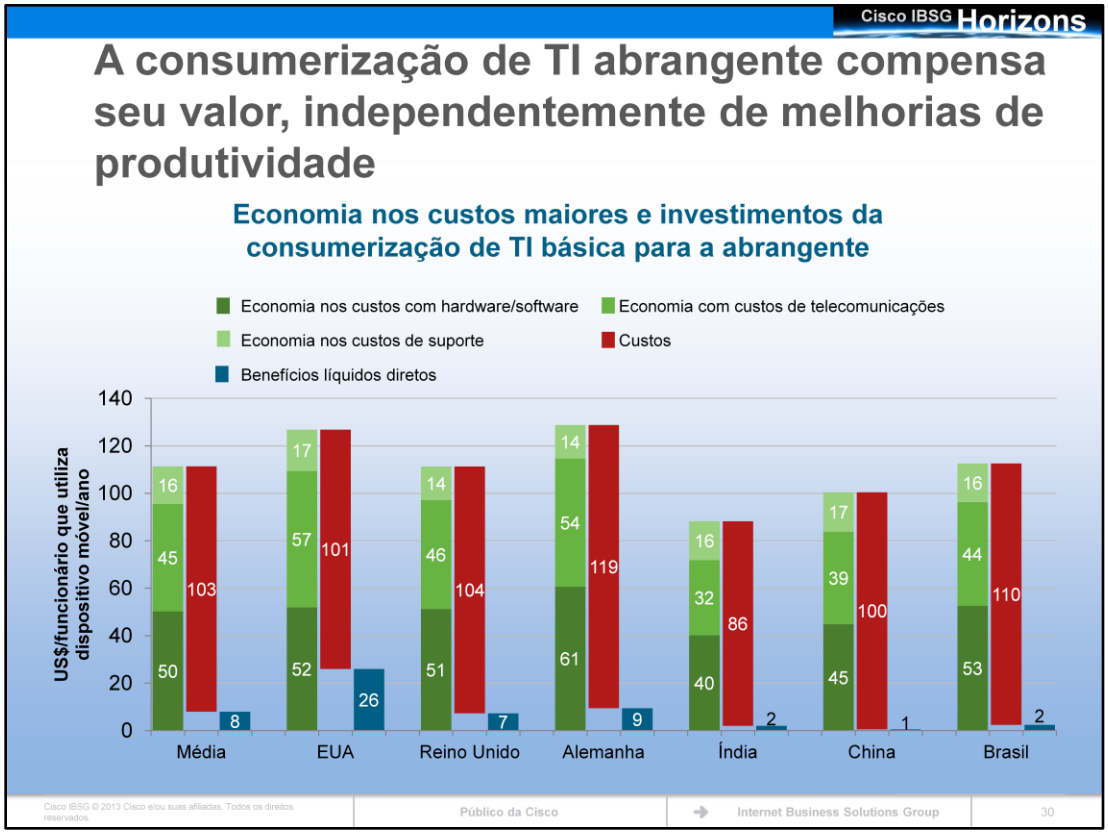


- Os ganhos de produtividade adicionais decorrentes da mudança da consumerização de TI básica para a abrangente variam de país para país, mas na maioria deles o maior impacto vem do aumento da produtividade dos usuários atualmente adeptos da consumerização de TI. O aumento da produtividade proveniente de migrações corporativas também desempenha um importante papel nos Estados Unidos e no Reino Unido.



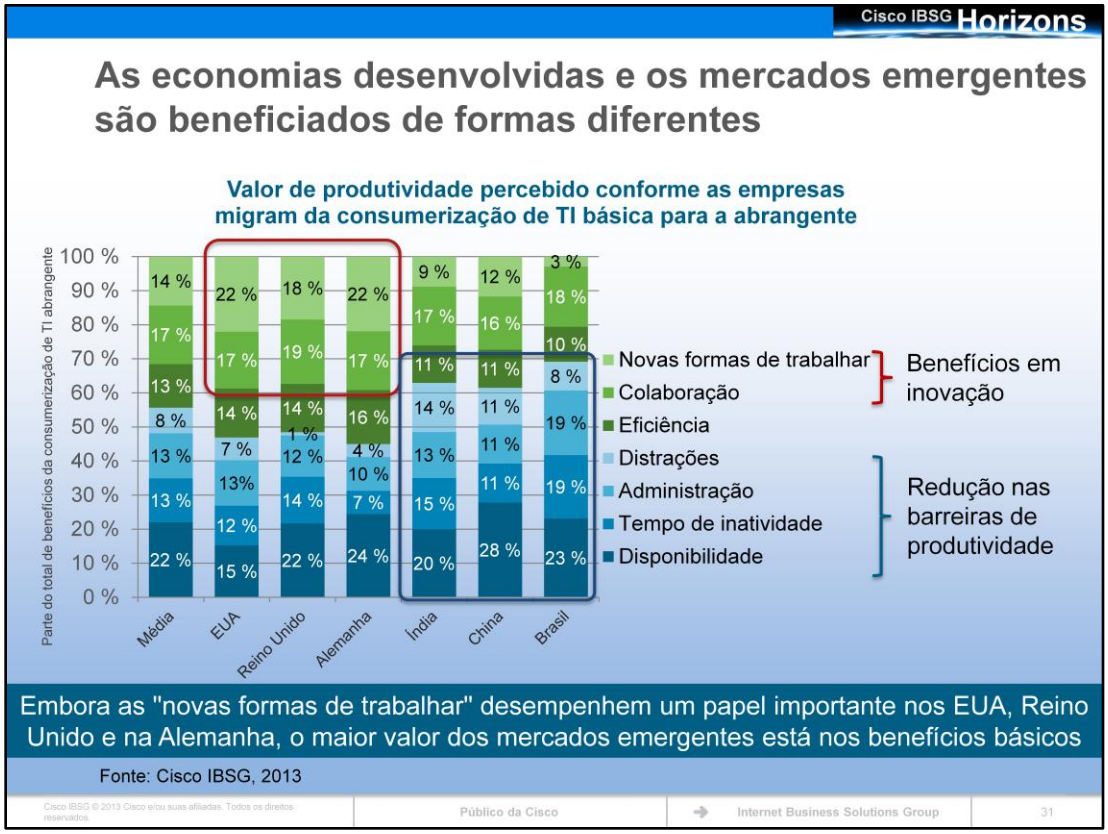
- Praticamente qualquer empresa, não importando sua posição no espectro dos recursos de consumerização de TI, terá de fazer investimentos para atingir um programa abrangente e estratégico.
- Os investimentos reais necessários dependerão da atual infraestrutura da empresa. Aqui é possível ver o poder da rede como uma plataforma. Uma empresa com uma solução de rede e de colaboração moderna precisará de investimentos relativamente modestos para adotar a consumerização de TI, pois muitos dos ativos atuais poderão ser reaproveitados.
- Para a empresa típica, estimamos que os maiores investimentos serão na área de software (37 % do investimento total), operações (19 %), política e segurança (26 %), e telecomunicações (14 %).
- Novamente, os investimentos específicos necessários dependerão do que a empresa já tem, porém uma abordagem arquitetônica de investimento em recursos de rede reutilizáveis economizará custos a longo prazo, valorizando o investimento na consumerização de TI, e sem depender do nível de maturidade em que a empresa começa sua jornada.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



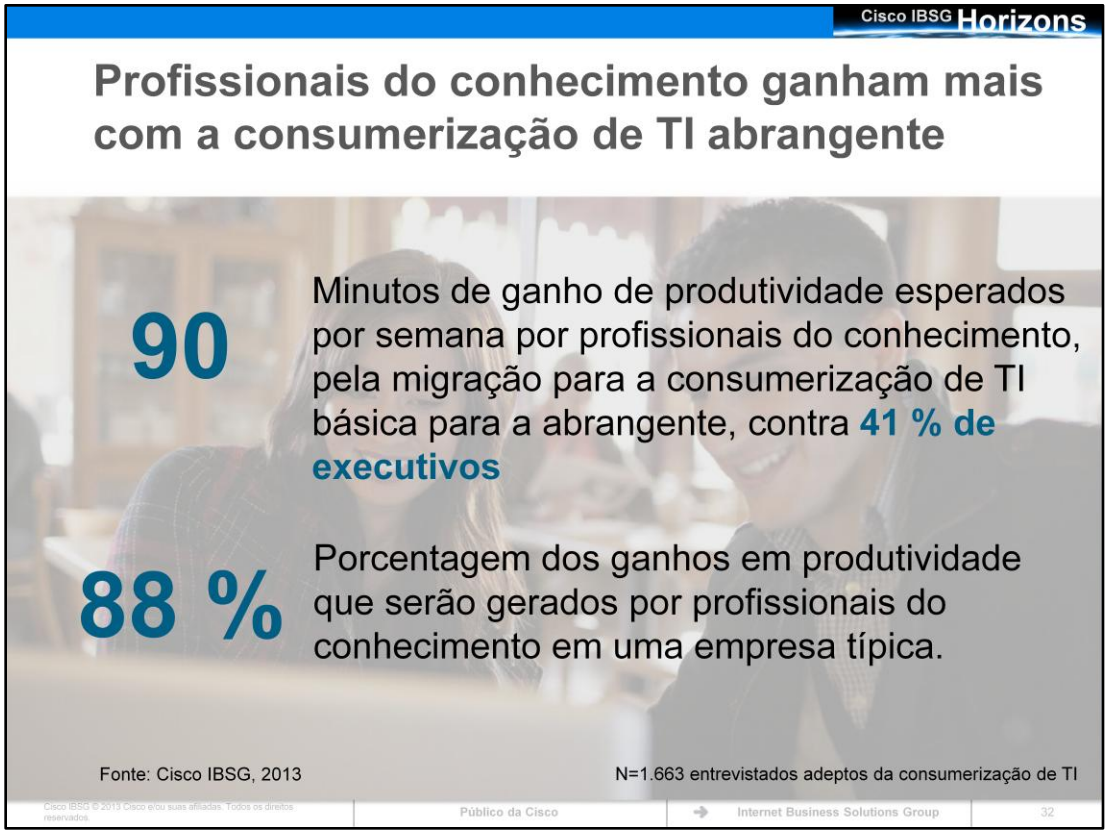
- Como observado anteriormente, a consumerização de TI está relacionada com a produtividade. No entanto, sabemos que muitas empresas querem garantir economia com custos maiores — independentemente dos benefícios em produtividade que possam surgir.
- A boa notícia é que, na empresa típica, a consumerização de TI compensa seu valor apenas considerando economias com custos maiores. A economia acontece principalmente em três áreas:
  - Custos com hardware — o funcionário, e não a empresa, é quem adquire o dispositivo.
  - Custos com suporte — a adoção da consumerização de TI abrangente oferece uma boa oportunidade de repensar o suporte e implementá-lo em comunidade, wikis, fóruns e outras opções simplificadas. A Cisco é um exemplo de empresa que reduziu os custos com suporte dessa forma.
  - Custos com telecomunicações — apesar de supormos que a empresa pode perder algum poder de compra sobre contratos de telecomunicações, isso pode ser equilibrado com a oportunidade de migrar alguns usuários de planos de dados corporativos para planos financiados por eles mesmos. Algumas empresas relataram ter conseguido migrar desse modo cerca de 20 % dos usuários corporativos para planos individuais. A justificativa é que esses usuários podem fazer seu trabalho perfeitamente bem com acesso Wi-Fi, por exemplo, sem precisar de pleno acesso a dados pelo celular.
- Como o investimento exigido pode variar consideravelmente de uma empresa para outra, esse quadro pode apresentar diferenças.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



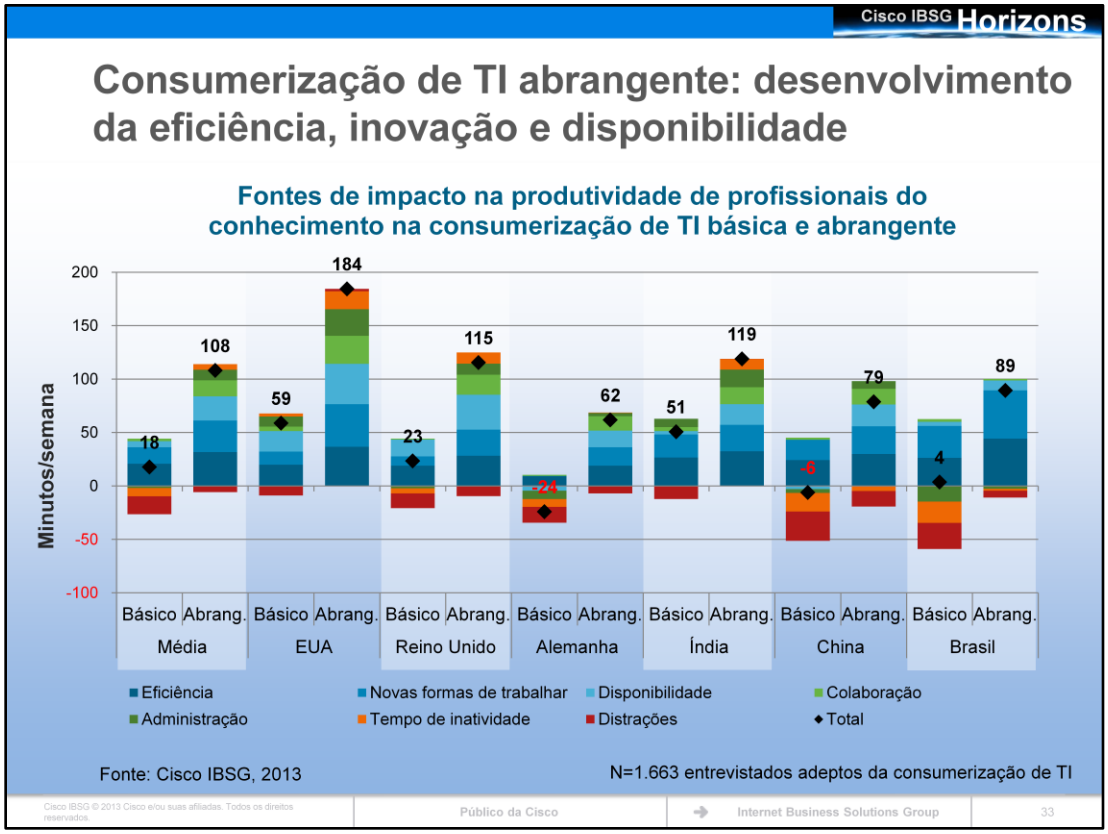
- Empresas em diferentes países esperam beneficiar-se da migração para a consumerização de TI abrangente de diferentes formas:
  - Nos mercados desenvolvidos, as novas formas de trabalho contabilizam mais de 20 %, em média, do valor total de produtividade gerado.
  - Nos mercados emergentes de hoje, questões mais básicas ainda diminuem a produtividade da consumerização de TI. A redução no tempo de inatividade e de administração e o aumento da disponibilidade são responsáveis por mais de 60 % dos benefícios.
- A colaboração permanece como uma categoria forte em todos os mercados, sendo responsável por 15 a 20 % de todo o valor em produtividade.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



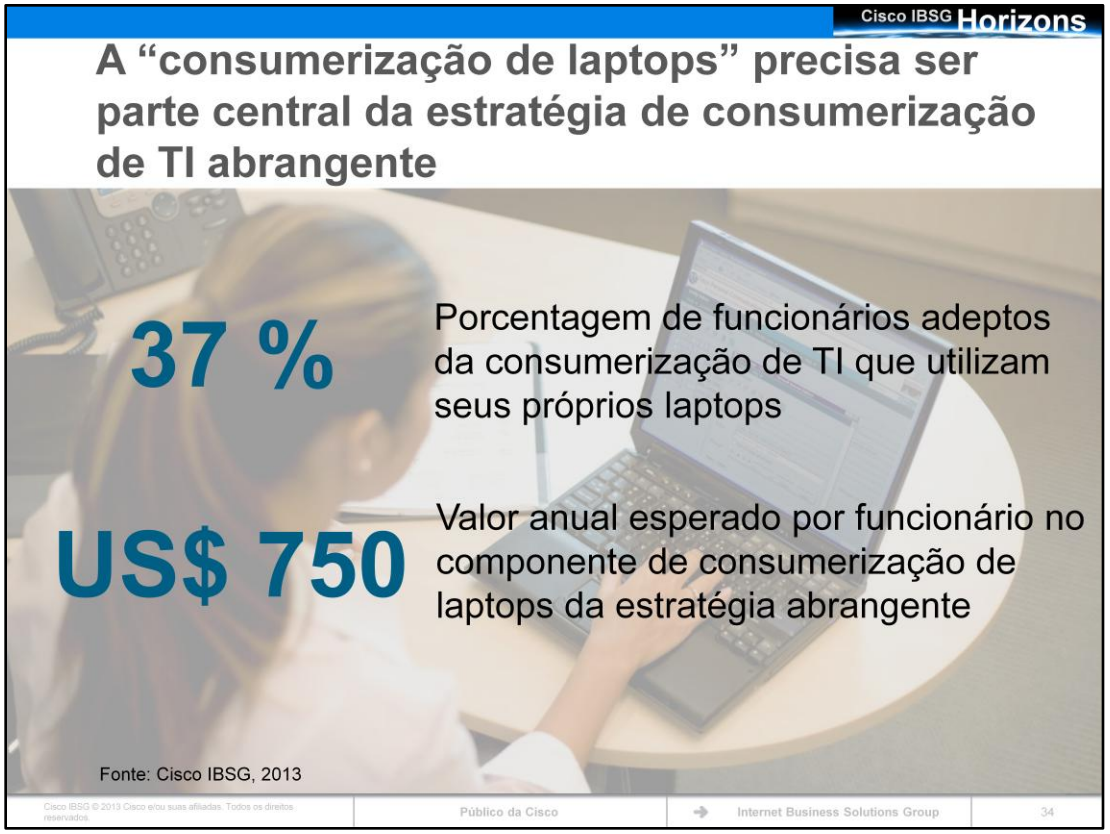
- Conforme as empresas migram da consumerização de TI atual para uma abordagem abrangente, os maiores benefícios surgirão com os profissionais do conhecimento, que serão responsáveis por 88 % do valor total criado.
- Isso acontece porque a etapa inicial da consumerização de TI já atendia às necessidades dos executivos, deixando pouca coisa a se fazer.
- Os profissionais do conhecimento têm a ganhar 90 minutos de benefícios em produtividade por semana, por meio da consumerização de TI abrangente, em oposição à consumerização de TI básica, contra somente 41 minutos dos executivos.
- Subentende-se que os executivos devem trabalhar com a TI para viabilizar o acesso à consumerização de TI e a seus recursos como uma regra — e não como uma exceção — em toda a base de funcionários.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

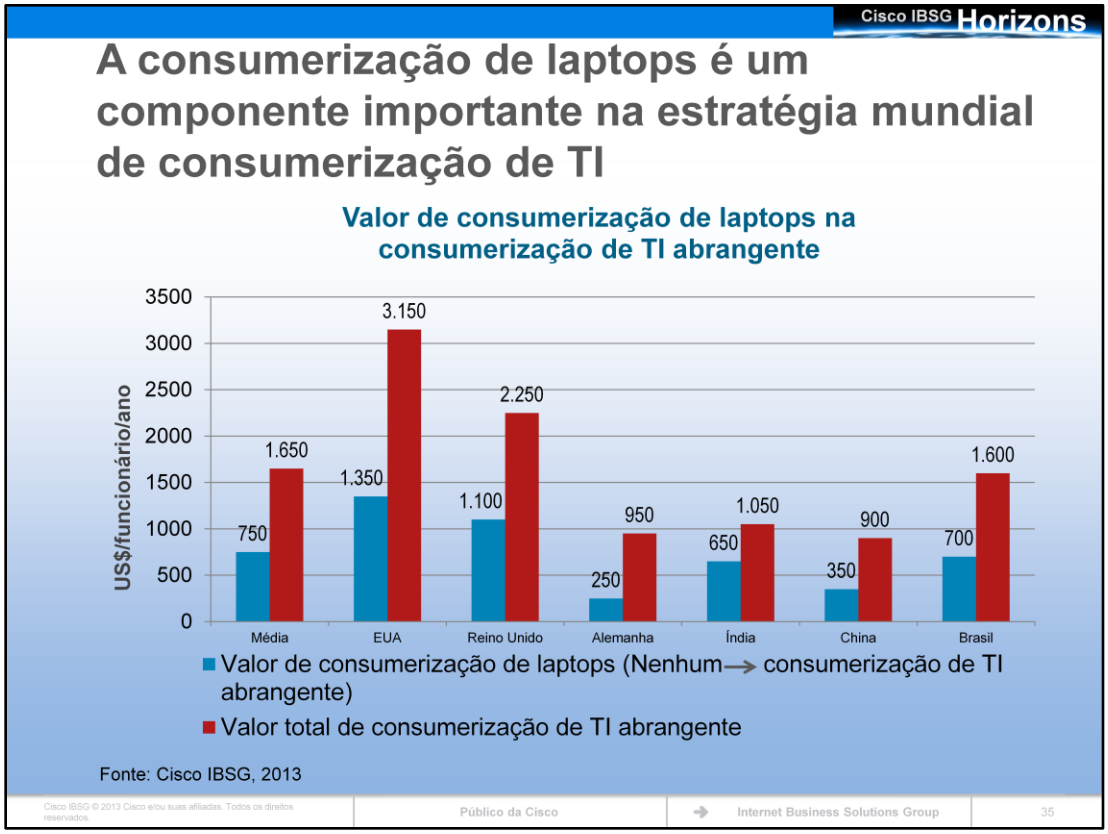


- Os benefícios esperados da consumerização de TI abrangente são consideravelmente maiores do que os benefícios da consumerização de TI básica em todos os países.
- Profissionais do conhecimento nos Estados Unidos esperam ganhos em produtividade de cerca de 184 minutos por semana com a consumerização de TI abrangente (versus 59 minutos na modalidade básica).
- Isso provavelmente significa que determinados mercados estão excessivamente pessimistas, com base em uma experiência de consumerização de TI deficiente. Como exemplo, está a Alemanha, que baixou um pouco a média geral obtida pela pesquisa.
- A mensagem é que os ganhos em produtividade nesses outros mercados também podem exceder as expectativas atuais, conforme mais empresas adotam as melhores práticas dos EUA.

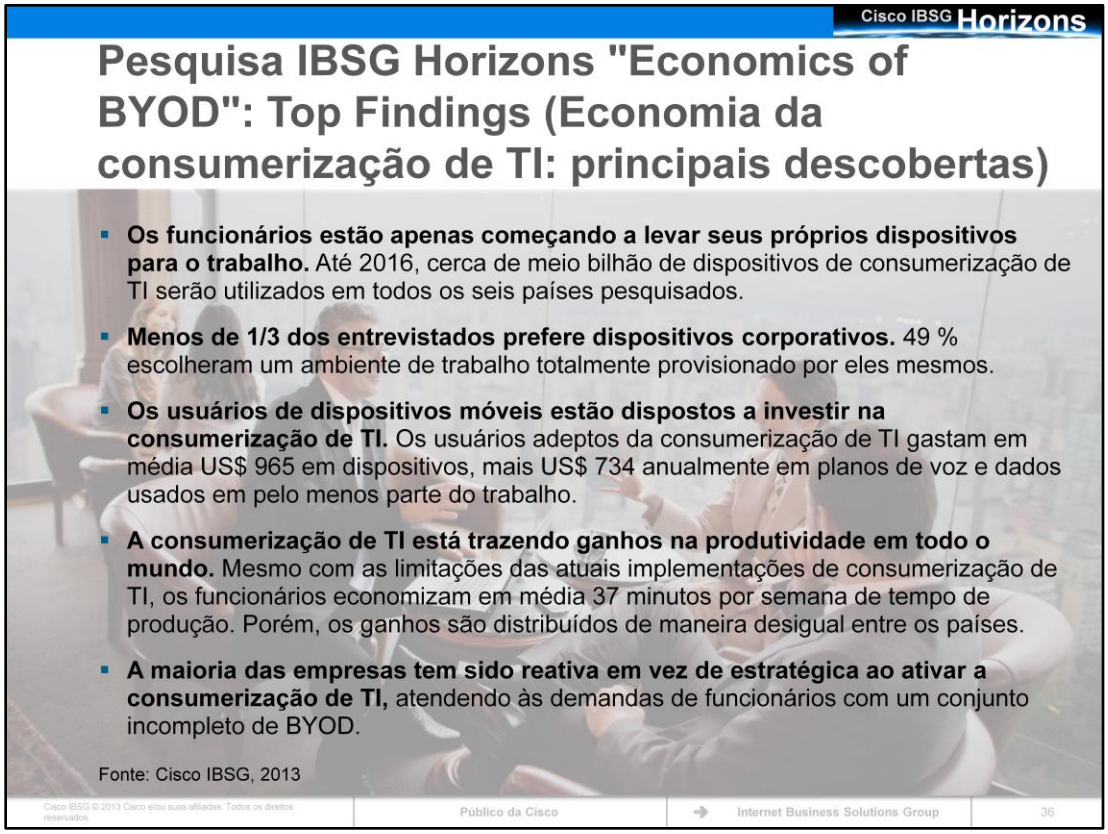
Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.



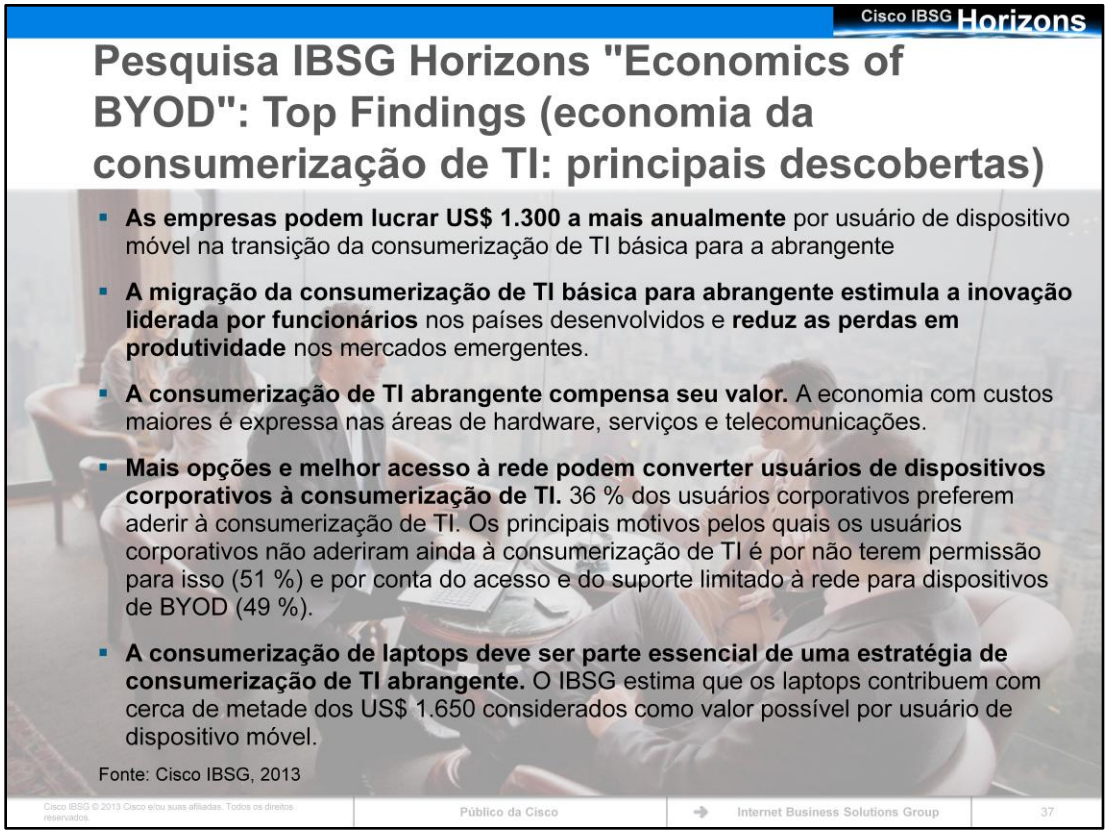
- 37 % dos agentes de consumerização de TI (BYODers) usam seus laptops no trabalho.
- O laptop continua sendo a principal ferramenta de produtividade para a maioria dos profissionais do conhecimento. O uso do laptop, de um sistema operacional ou de conjuntos de aplicativos de sua preferência traz um grande benefício para a produtividade dos usuários empresariais.
- Por meio de mais pesquisas nessa fase, descobrimos que a consumerização de laptops é um recurso central de qualquer estratégia de consumerização de TI abrangente. O Cisco IBSG estima que os laptops contribuem com cerca de US$ 750 dos US$ 1.650 considerados como valor possível por funcionário que utiliza dispositivos móveis.



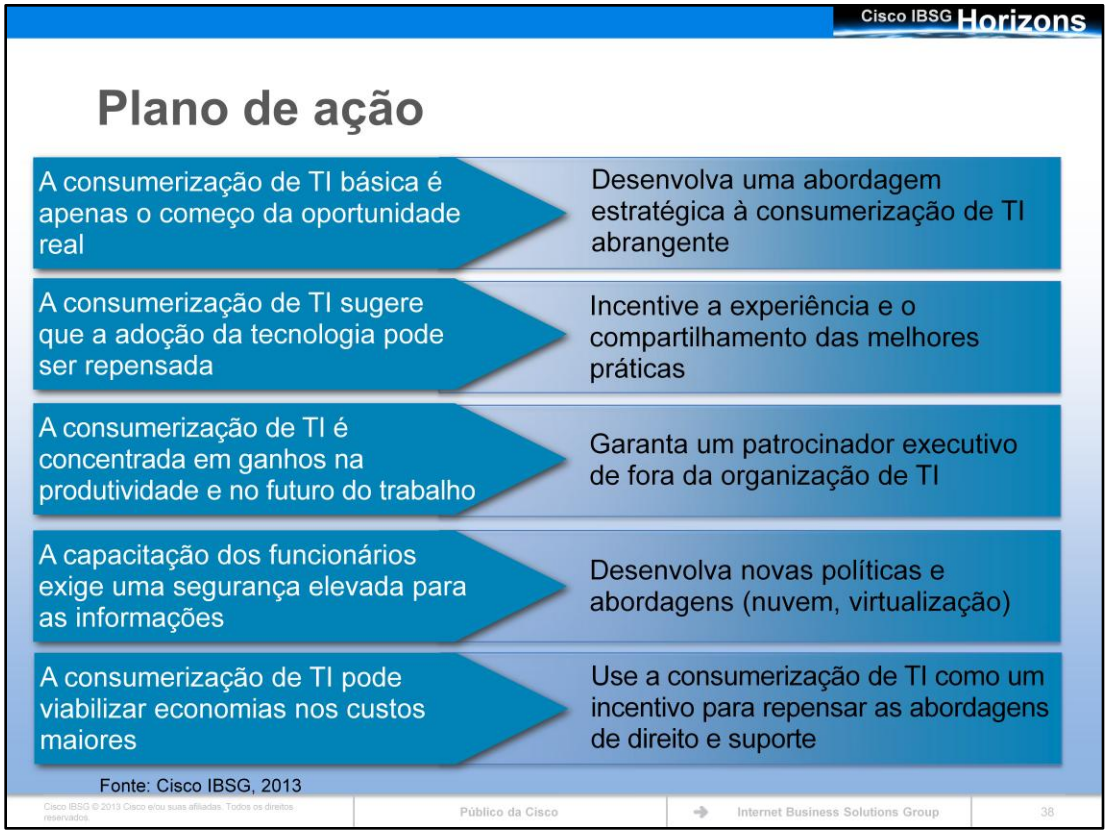
- A importância da consumerização de laptops é observada em todos os mercados pesquisados, com a Índia atribuindo uma importância especial aos laptops dos funcionários como uma fonte de futuros ganhos em produtividade.



- Análise de nossas principais descobertas…
- **Os funcionários estão apenas começando a levar seus próprios dispositivos para o trabalho.** O número de dispositivos de consumerização de TI nos seis países estudados crescerá 105 %, de 198 milhões para 405 milhões entre 2013 e 2016. A China ocupará o posto principal em 2016, com 166 milhões de dispositivos, número que hoje está em 63 milhões.
- **Menos de 1/3 dos entrevistados prefere dispositivos corporativos.** 30 % dos usuários de dispositivos móveis afirmaram preferir trabalhar em um ambiente com dispositivos disponibilizados pela empresa, contra 49 %, que afirmaram preferir a consumerização de TI. Na China, apenas 16 % dos usuários de dispositivos móveis preferem os dispositivos da empresa. A Alemanha é o único país em que os usuários de dispositivos móveis disseram preferir dispositivos corporativos.
- **Os usuários de dispositivos móveis estão dispostos a investir na consumerização de TI.** Os usuários adeptos da consumerização de TI gastam US$ 965 dólares em seus dispositivos e mais US$ 734 por ano nos planos de voz e dados de seus dispositivos de BYOD.
- **Empresas em todo o mundo já obtiveram ganhos de produtividade com a consumerização de TI.** Mesmo levando em consideração as limitações das implantações atuais, as empresas estão economizando dinheiro e os funcionários estão mais produtivos. A média de funcionários adeptos da consumerização de TI em todos os países pesquisados economiza 37 minutos por semana graças ao uso do dispositivo próprio, com o máximo de 81 minutos por semana nos EUA e o mínimo de 4 minutos por semana na Alemanha.
- **A maioria das empresas reagem reativamente, em vez de estrategicamente, na implementação da consumerização de TI.** Apenas 26 % das empresas dos entrevistados implementaram a consumerização de TI abrangente ou algo similar. As demais contam com um conjunto incompleto de recursos que chamamos de consumerização de TI básica.



- **As empresas podem lucrar US$ 1.300 a mais anualmente por usuário de dispositivo móvel com a consumerização de TI abrangente.** Embora a consumerização de TI básica gere uma média de US$ 350 em valor anualmente por usuário de dispositivo móvel (incluindo usuários adeptos da consumerização de TI e usuários de dispositivos corporativos), a migração para a consumerização de TI abrangente aumenta esse número para US$ 1.650. Sem exceções, a típica empresa de cada país estudado poderia apresentar ganhos financeiros consideráveis decorrentes da migração para a consumerização de TI abrangente.
- **A migração da consumerização de TI básica para abrangente estimula a inovação liderada por funcionários nos países desenvolvidos e reduz as perdas em produtividade nos outros.** Em geral, os maiores ganhos com a migração da consumerização de TI básica para a abrangente estão no aumento da disponibilidade e na colaboração otimizada. Nos mercados emergentes, alguns dos maiores ganhos ocorrem em áreas em que a consumerização de TI básica pode ter afetado a produtividade de forma negativa (disponibilidade, tempo de inatividade, distrações).
- **A consumerização de TI abrangente compensa seu valor.** Independentemente dos ganhos com produtividade, a consumerização de TI abrangente compensa, pois reduz custos com hardware, serviços e telecomunicações.
- **Mais opções e melhor acesso à rede podem converter usuários de dispositivos corporativos à consumerização de TI.** O motivo principal pelo qual usuários corporativos não adotam a consumerização de TI é porque são obrigados a usar dispositivos corporativos, que oferecem melhor acesso e suporte. Ao aderir corretamente ao BYOD, as empresas podem migrar os usuários corporativos para a consumerização de TI e deixá-los satisfeitos.
- **A consumerização de laptops deve ser parte essencial da estratégia de consumerização de TI abrangente de uma empresa.** O laptop continua sendo a principal ferramenta de produtividade para a maioria dos profissionais do conhecimento. O uso do laptop, de um sistema operacional ou de conjuntos de aplicativos de sua preferência traz um grande benefício para a produtividade dos usuários empresariais.



- Afinal, o que isso tudo significa para sua empresa? Primeiro, as empresas com uma implementação típica de BYOD estão apenas começando a jornada para obter valores possíveis em consumerização de TI. Para obter o máximo de valor possível, as empresas devem adotar uma abordagem estratégica à implementação da consumerização de TI.
- As empresas também precisam repensar a adoção da tecnologia. Em vez de forçar os usuários a adotar a nova tecnologia por meio de programas centralizados, é necessário permitir que os funcionários inovem, além de oferecer a eles ferramentas sociais para que compartilhem seus sucessos entre si.
- A seguir, quando os líderes de TI e negócios observarem os ganhos estratégicos na produtividade dos funcionários promovidos pela consumerização de TI, deverão parar de encará-la como um método de economia de custos e passar a vê-la como uma possível força de reinvenção da própria natureza do trabalho. Isso torna a consumerização de TI uma questão de negócios que merece um patrocinador executivo de fora da organização de TI.
- Uma política de consumerização de TI eficaz deve garantir que, por meio da virtualização, dos aplicativos em nuvem, e de outras tecnologias, a empresa esteja sempre no controle de onde e como os dados da empresa são armazenados e acessados.
- Finalmente, a consumerização de TI abrangente compensa em termos de economia com custos maiores e é uma grande oportunidade para repensar as abordagens de suporte à dispositivos móveis e políticas de direitos de planos de dados.
- Se executada com o planejamento e suporte adequados, a consumerização de TI oferecerá ganhos mútuos para as empresas e seus funcionários.

Cisco IBSG © 2013 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.