

TI, usuários e consultorias estão preparados para esta nova realidade?

O fim da troca de versões de sistemas

Por Cezar Antonio Tegon

Quando uma desenvolvedora de produtos/software, seja de ERP, CRM, e-Recruitment, Vendas, Finanças, Folha de Pagamento, etc. lança no mercado uma nova versão, a área de TI e os usuários se perguntam se vale a pena ou não investir em atualizar sua versão em uso com a nova versão do sistema.

Lançar novas versões é uma prática e uma necessidade para as empresas de software, que atende basicamente a quatro objetivos:

- a) incorporar novas funcionalidades para melhorar a vida dos usuários;
- b) corrigir falhas estruturais e/ou de conceito;
- c) mudar de plataforma tecnológica, mais recentemente, migrar para WEB;
- d) lançar “inovações” e “tendências” para chamar a atenção do mercado ou simplesmente para distrair concorrentes.

Nestes momentos a equipe de TI, antes de tomar a decisão de trocar ou não a versão atual, avalia quanto gastará para fazer a troca, quanto melhorará o processo de trabalho - avaliação conjunta com a área usuária, quanto será necessário investir em novos hardware/software e qual será o impacto na equipe de usuários.

Uma decisão, nestas ocasiões, pode ser a de optar por não migrar para a versão recém lançada, e avaliar alguns impactos na empresa, ou seja, quais serão os impedimentos de suporte a curto, médio e longo prazo, possíveis problemas para migrar para a próxima versão, etc. As desenvolvedoras de software fazem atualizações no mínimo anualmente.

Há décadas nós profissionais da área de Tecnologia lidamos com o ônus e o bônus desta prática, e sabemos que em geral a empresa e os usuários ganham com novas versões, mas também sabemos das implicações relacionadas a gasto de tempo, produtividade e dinheiro.

A ótima notícia neste ambiente de dúvidas e constante movimentação na área de TI e das áreas envolvidas na troca de versão, é que já é possível encontrar no mercado uma geração de desenvolvedoras que estão inovando não somente em termos de funcionalidades ou plataforma tecnológica, uma vez que a maior inovação esta na forma de desenvolver e comercializar seus sistemas, e com certeza estas novas empresas vão mudar completamente este mercado.

Esse novo modelo de negócio ajuda a cortar custos das companhias, diminuindo os gastos com licenciamento de software e até mesmo com manutenção e atualização de tecnologias. Além disso, torna os programas e as informações da empresa disponíveis de qualquer lugar, a qualquer hora. Está tudo na rede e com segurança.

Não estamos falando de um projeto futuro ou sonho, os novos modelos de negócios de desenvolvedores de soluções via WEB, que comercializam seus sistemas na modalidade SaaS - *Software as a Service* já são uma realidade.

Nos Estados Unidos o maior caso de sucesso é a Sales Force – www.salesforce.com, com mais de 25.000 clientes, 400.000 usuários e em uso em mais de 25 idiomas, no Brasil a ELANCERS – www.elancers.net, com a solução de e-Recruitment com mais de 3.000 clientes e mais de 10.000 usuários e em uso em três idiomas.

Estas empresas estão inovando não apenas em termos de funcionalidades, mas principalmente em termos de modelo de negócio, onde cada cliente tem acesso a uma solução “customizada” que na verdade é o resultado de uma minuciosa engenharia de parametrizações para atender peculiaridades e necessidades específicas de seu segmento de atuação, cada cliente é atendido de forma completa, a grande inovação é que todos os clientes estão sendo atendidos por uma solução única.

Para os clientes não existem trocas de versões, é o fim das customizações e conseqüentemente, a médio e longo prazo, das softwares house que trabalham com o conceito de que para “cada cliente um produto” e também dos custosos projetos de consultoria.

Os clientes são atendidas em 100% de suas necessidades, às vezes em até 150%, pois são soluções de mercado que trazem em si inteligência de processos.

A “troca de versão” não existe mais formalmente e pontualmente. O que significa dizer que o custo e a preocupação com este tema deixa de existir, os provedores desta nova geração de sistemas estão, a todo momento, colocando novas atualizações e melhorias de forma estruturada e sem gerar impacto para a empresa e seus usuários. No máximo, ao disponibilizar grandes inovações de funcionalidade estas são acompanhadas de documentação detalhada e treinamento formal – presencial ou via WEB.

Na prática, quando um cliente solicita uma melhoria no sistema ou um novo processo ou um novo relatório, o desenvolvimento é realizado focado no modelo de solução única, o que exige mais dedicação e cuidado do desenvolvedor para implementar inovações, porém ao serem desenvolvidas e disponibilizadas em produção, automaticamente todos os clientes do sistema passam a ter acesso a “nova versão”, sem nenhum custo adicional. Inteligência compartilhada para todos!

Estamos perto do fim do milionário mercado de troca de versões, as empresas de software que quiserem sobreviver no futuro terão que migrar para este intrigante modelo de negócio que exige escala, cobra-se pouco de muitos, não existe licença de uso e sim prestação de serviço, significa menos dinheiro no início do projeto, talvez este seja o principal motivo das grandes desenvolvedoras ainda não terem colocado seus produtos neste modelo.

Para TI, usuários e a empresa, a boa notícia, é a necessidade do amadurecimento das desenvolvedoras que para lançar novas funcionalidades serão mais criteriosas e responsáveis, pois um erro pode comprometer o trabalho de milhares e até milhões de usuários, por fim e como bônus adicional, “customizar” será uma palavra banida do mundo de TI, e com ela todos os custos inerentes.

Cezar Antonio Tegen é graduado em Estudos Sociais, Administração de Empresas e Direito. É Presidente da Elancers.net e Sócio Diretor da Consultants Group by Tegen. Com experiência de 20 anos na área de RH, é pioneiro no Brasil em construção e implementação de soluções informatizadas para RH.