

Os serviços de TI são catalisadores de inovação e crescimento

Como os provedores de serviços de TI estão impulsionando a modernização e liberando todo o potencial da IA

DOCUMENTO DA FORRESTER CONSULTING SOBRE LIDERANÇA INOVADORA ENCOMENDADO PELA DELL, MARÇO DE 2025



Sumário

- 3 [Sumário Executivo](#)
- 4 [Principais constatações](#)
- 5 [Os provedores de serviços de TI possibilitam o sucesso em cada estágio da jornada de IA](#)
- 9 [Os provedores de serviços de TI aceleram a modernização do local de trabalho e do data center](#)
- 12 [O impacto revolucionário das parcerias estratégicas com provedores de serviços de TI](#)
- 15 [Principais recomendações](#)
- 17 [Apêndice](#)

Equipe do projeto:

[Rachel Baum](#),

Consultora de impacto no mercado

[Sarah Brinks](#),

Consultora sênior de impacto no mercado

Contribuição à pesquisa:

Grupo de pesquisa de [Arquitetura e fornecimento de tecnologia](#) da Forrester

SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester oferece [consultoria baseada em pesquisas](#), independente e objetiva, para ajudar os líderes a entregar os principais resultados de transformação. Fundamentados por nossas [pesquisas extremamente focadas nos clientes](#), os experientes consultores da Forrester fazem parcerias com líderes para cumprir as prioridades deles usando um modelo exclusivo de engajamento que garante um impacto duradouro. Para obter mais informações, acesse o site forrester.com/consulting.

©Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. Reproduções não autorizadas são estritamente proibidas. As informações são baseadas nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem o parecer no momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem às suas respectivas empresas. [E-60323]

Sumário Executivo

Desde 2018, a Forrester, contratada pela Dell, tem monitorado como os tomadores de decisão de TI e de negócios usam os provedores de serviços de TI para obter resultados de TI, operacionais e de negócios. Atualmente, os líderes estão particularmente focados nas possibilidades transformadoras da IA, reconhecendo sua influência além da TI e entendendo seu potencial para melhorar a segurança, simplificar as operações e otimizar os fluxos de trabalho. Para desbloquear o potencial da IA, os líderes estão recorrendo aos provedores de serviços de TI para obter a experiência necessária para gerenciar e implementar essas iniciativas em larga escala e entre departamentos.

A IA também está revolucionando as experiências dos clientes, aprimorando as funções de vendas, suporte e serviços, além de permitir que as empresas se envolvam e atendam melhor os clientes. Desde a análise preditiva que personaliza as jornadas até o suporte automatizado para resoluções mais rápidas, a IA está redefinindo a forma como as organizações entregam valor.

Os líderes estão confiando cada vez mais nos provedores de serviços de TI para impulsionar a inovação, fortalecer a diferenciação competitiva e identificar o impacto entre as organizações além do departamento de TI. Além de modernizar a infraestrutura, os líderes estão recorrendo aos provedores de serviços de TI para ajudá-los a lidar com a prontidão, o planejamento, a implementação, o treinamento e o desenvolvimento de habilidades com a IA em mente. Segurança, escalabilidade e sustentabilidade também são essenciais à medida que os líderes direcionam o alinhamento da IA com as futuras metas de negócios.

Antes vistos como recursos para apoiar a inovação, os provedores de serviços de TI agora estão envolvidos desde o início no desenvolvimento de estratégias. Eles trazem uma experiência que não apenas possibilita a inovação, mas também serve como catalisador para a transformação. Ao solidificar seu papel como consultores confiáveis, os provedores de serviços de TI ajudam as organizações a superar desafios, inovar e atingir metas em toda a empresa.

Principais constatações

Os tomadores de decisão de TI e de negócios buscam uma estratégia abrangente e orientação de execução de seus provedores de serviços de TI, especialmente com IA. Uma solução completa de IA com recursos completos, incluindo hardware, software e serviços, é uma das principais prioridades para 72% dos entrevistados. Da mesma forma, 72% buscam provedores de serviços de TI com o conhecimento necessário para orientá-los desde a estratégia até a execução.

Os provedores de serviços de TI são consultores confiáveis, que auxiliam na estratégia de IA, estimulam a mudança e a inovação e permitem que os funcionários das organizações façam o mesmo. Quase três quartos dos entrevistados (70%) indicaram que precisam de especialistas externos para ajudá-los a promover mudanças nos processos de negócios e obter resultados comerciais transformadores, especialmente quando se trata de IA. Da mesma forma, 69% preferem provedores de serviços de TI com a experiência necessária para ajudá-los a alinhar as decisões de TI e os resultados comerciais.

A segurança continua sendo uma consideração importante para a infraestrutura, os funcionários e, é claro, a IA, mas também é um dos principais desafios. Acompanhar e ficar à frente das ameaças à segurança em constante evolução é uma das principais preocupações de sete entre dez tomadores de decisão. Como resultado, 79% estão priorizando os serviços de TI que podem ajudar a garantir a segurança, a continuidade dos negócios e a resiliência.

Os provedores de serviços de TI desempenham um papel crucial na modernização de tecnologias e processos. Quase dois terços dos entrevistados (63%) acreditam que os provedores de serviços de TI ajudam a otimizar a tecnologia, o desempenho, as operações de TI e o gerenciamento. Desde a modernização do data center até a capacitação da TI e dos usuários finais para o sucesso no local de trabalho digital, os serviços são essenciais para enfrentar os principais desafios e garantir que as organizações estejam prontas para o futuro.

Os provedores de serviços de TI possibilitam o sucesso em cada estágio da jornada de IA

Tanto como um imperativo organizacional autônomo quanto como um elemento entrelaçado a componentes, tecnologias e implementações adicionais, o aproveitamento da IA é uma prioridade importante para os tomadores de decisão de TI (ITDMs). No entanto, eles não podem tirar o máximo proveito da IA sem os provedores de serviços de TI, a quem procuram para obter orientação e soluções ao longo de suas jornadas de IA.

Os entrevistados deixaram claro que buscam o conhecimento e a experiência dos provedores de serviços de TI para ajudá-los a alinhar a TI e os negócios, de modo que possam avançar rapidamente em sua jornada de IA. Eles indicaram que buscam os provedores de serviços de TI como parceiros-chave no estabelecimento de uma estratégia abrangente de IA e na recomendação de infraestrutura e/ou plataformas por meio da implantação de soluções de IA e da priorização dos casos de uso a serem implementados.

Ao pensar de forma interorganizacional e além do departamento de TI, os CIOs e outros ITDMs podem aproveitar o poder da IA para criar não apenas eficiências operacionais, mas também conexões mais profundas com os clientes, elevando a fidelidade à marca e a experiência do cliente e alcançando níveis de diferenciação sem precedentes.

Além disso, descobrimos que:

- **Os entrevistados estão procurando provedores de serviços de TI que ofereçam suporte a todo o processo de adoção de IA.** Quase três quartos (72%) dos entrevistados afirmaram que estão priorizando um provedor de serviços que ofereça uma solução abrangente com recursos completos e o conhecimento para levá-los da estratégia de IA à execução (veja a Figura 1). Mais de dois terços (68%) dos tomadores de decisão que pesquisamos querem trabalhar com um líder do setor com experiência no desenvolvimento de estratégias de IA bem-sucedidas, e 70% concordaram que um provedor de serviços de TI que tenha processos e metodologias comprovados para ajudar a priorizar casos de uso de alto valor e criar planos para alcançá-los é fundamental para o sucesso. Outras prioridades principais para a seleção de provedores de serviços de IA incluem a experiência em proteger a IA e os dados (79%), a oferta de programas de capacitação e treinamento (76%) e o alinhamento com as metas de sustentabilidade (70%).

FIGURA 1

Principais recursos dos serviços de IA

● Muito importante ● Extremamente importante



Base: 516 influenciadores e tomadores de decisão sobre serviços de TI, serviços gerenciados, IA/IA generativa e consultoria de TI no mundo todo.

Nota: não mostra todas as opções; os valores percentuais individuais podem não somar os totais devido ao arredondamento.

Fonte: pesquisa da Forrester sobre serviços de TI e IA do terceiro trimestre de 2024 [E-60323]

- **Os provedores de serviços de TI desempenham um papel fundamental no alinhamento da estratégia de IA com as metas comerciais gerais.** Ao selecionar um provedor de serviços para soluções de IA, mais de oito em cada dez entrevistados afirmaram que o sucesso demonstrado no alinhamento dos negócios e da TI para maximizar a agilidade é essencial para sua seleção. Com a rápida ascensão da IA em mente, a maioria dos tomadores de decisão pesquisados (61%) indicou que deseja um provedor de serviços de TI que tenha parcerias estratégicas com o setor e que possa atuar como integrador de sistemas de IA em infraestrutura, ecossistema e serviços.

- **Os tomadores de decisão querem entender melhor o impacto da IA em suas organizações.** Eles estão procurando os provedores de serviços de TI para transformar as atuais lacunas de conhecimento em oportunidades de usar a IA e as percepções. Os entrevistados acreditam que o aproveitamento das tecnologias de conectividade com tecnologia de IA e dos painéis de autoatendimento dos provedores de serviços de TI produzirá visibilidade em tempo real dos riscos e incidentes (64%), apresentará recomendações claras e acionáveis relacionadas à integridade e ao desempenho dos ambientes de TI (61%), melhorará a produtividade devido à automação (68%) e aumentará a satisfação dos funcionários (63%).

Um tomador de decisão observou: "Precisamos de ajuda externa para identificar os melhores casos de uso de IA que se alinham às necessidades atuais de nossa organização".

”

- **Os provedores de serviços de TI podem atuar como aceleradores, ajudando as organizações a se desenvolverem de forma rápida e eficaz.** Mais da metade dos entrevistados (53%) disseram que os provedores de serviços de TI podem ajudar a acelerar a implementação da IA, ajudando a desenvolver um roteiro detalhado com os resultados esperados e etapas claras e acionáveis. Da mesma forma, 58% enfatizaram o valor de uma breve sessão de consultoria ou workshop focado nos principais desafios e em uma visão compartilhada de sucesso para dar início às atividades, e 63% citaram a importância da orientação pré-implantação para garantir a prontidão. Depois que os casos de uso são identificados, 64% dos entrevistados esperam precisar de ajuda com a preparação de dados para os bancos de dados vetoriais usados por grandes modelos de linguagem (LLMs). Da mesma forma, 56% querem ajuda para ajustar os LLMs para casos

de uso específicos. Além disso, os entrevistados citaram a necessidade de orientação especializada de pré-implementação (63%) e conhecimento especializado em redes de IA de alto desempenho (65%) para garantir que tenham uma infraestrutura totalmente operacional e pronta para funcionar no primeiro dia.

Aproveitar os provedores de serviços de TI pode acelerar não apenas as estratégias de IA, mas também os esforços gerais de modernização. Os provedores de tecnologia com experiência para aconselhar os líderes nas decisões de TI que estão alinhadas com os resultados comerciais desejados (69%) e que demonstraram experiência e escala para navegar pelas rigorosas demandas do atual cenário de TI (63%) são essenciais para o sucesso.

81%



dos entrevistados buscam provedores de serviços de TI com experiência comprovada e sucesso no alinhamento dos negócios e da TI para obter o máximo de agilidade.

Os provedores de serviços de TI aceleram a modernização do local de trabalho e do data center

Além da integração da IA, os tomadores de decisão estão pensando em outras maneiras de modernizar suas organizações e preparar seus investimentos para o futuro. Eles procuram os provedores de serviços de TI para ajudá-los a priorizar e atingir essas metas. Esse estudo produziu os seguintes insights:

- **Os locais de trabalho prontos para o futuro são uma parte vital dos esforços de modernização.** Ao pensar em um local de trabalho pronto para o futuro, os entrevistados estão priorizando a produtividade segura, a colaboração e os fluxos de trabalho baseados em IA. Os provedores de serviços de TI podem simplificar os grandes ciclos de atualização de sistemas operacionais e PCs com IA e, ao mesmo tempo, apoiar as metas de sustentabilidade. Eles também esperam simplificar e automatizar os serviços de TI e melhorar a experiência digital dos funcionários (EX), personalizando e maximizando a adoção da tecnologia. 71% dos entrevistados também observaram a importância dos serviços que aceleram a produtividade da força de trabalho, aumentam a eficiência e capacitam os funcionários a inovar e fazer o melhor trabalho possível. Mais da metade dos entrevistados (53%) indicaram que os serviços de treinamento que aceleram a adoção de tecnologias novas e/ou emergentes em sua força de trabalho de TI podem ajudá-los a atender a essas prioridades.
- **A modernização e a otimização da infraestrutura são essenciais para o sucesso dos negócios.** Os entrevistados estão buscando modernizar suas operações e ambientes de data center para multinuvem e borda e estão recorrendo a serviços para obter ajuda. Quase três quartos (73%) querem trabalhar com provedores de serviços de TI com experiência comprovada em modernização e otimização de operações de data center (consulte a Figura 2). Mais da metade (59%) também deseja que os provedores ajudem suas organizações a se adaptarem perfeitamente a essas mudanças e, ao mesmo tempo, continuarem a impulsionar a modernização do data center. Essencialmente, 64% dos entrevistados querem um provedor de serviços com experiência que alinhe essas estratégias de modernização do data center com as necessidades exclusivas dos fluxos de trabalho de IA, indicando a proliferação esperada da IA em outras tecnologias e esforços de modernização.

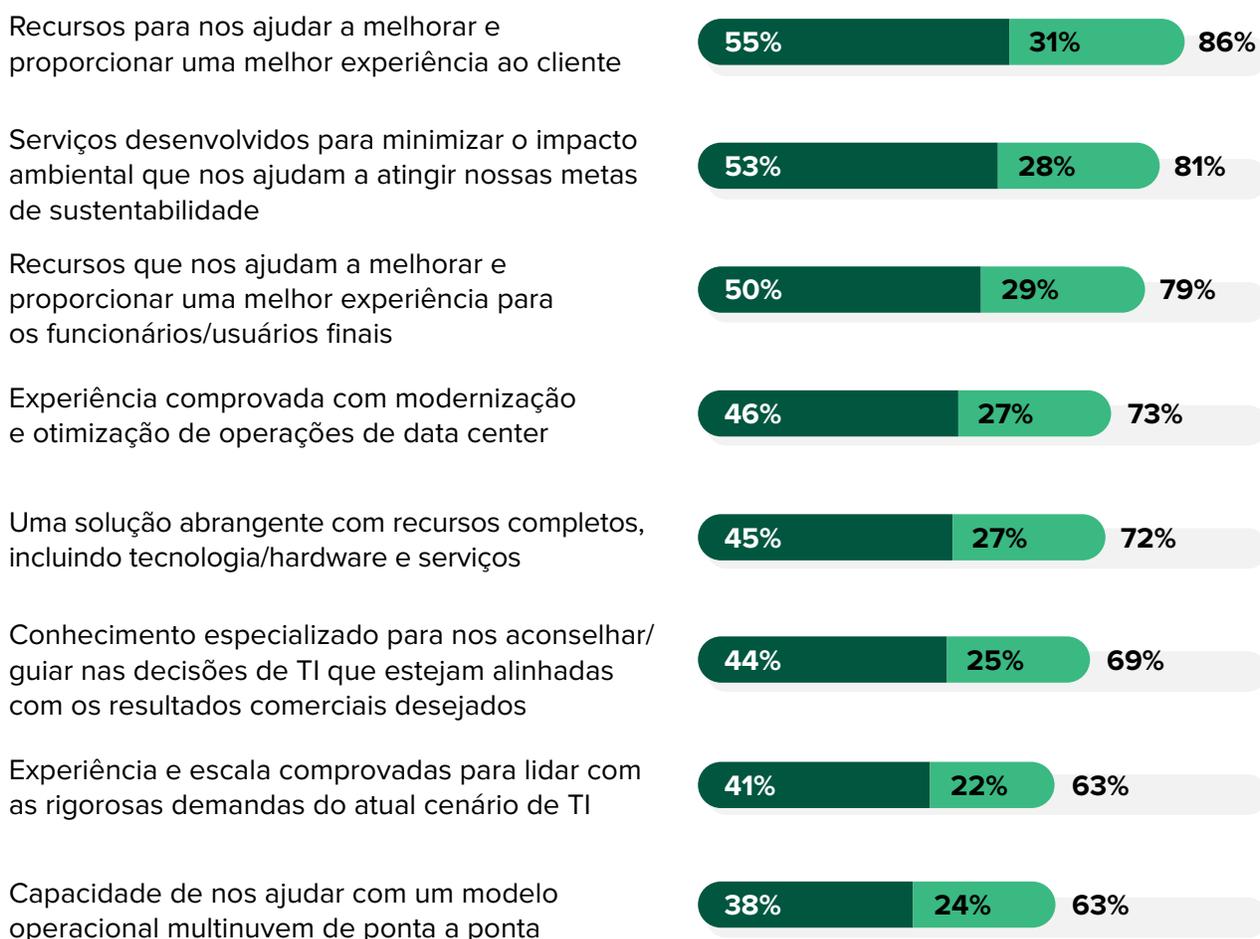
- **Os tomadores de decisão adotam uma abordagem mista em relação à forma como se envolvem com os provedores de serviços de TI.**
A extensão das parcerias dos entrevistados com os provedores depende do nível de especialização interna e dos recursos disponíveis. A maioria prefere terceirizar totalmente ou usar uma abordagem híbrida (ou seja, trabalhar com um provedor de serviços de TI, mas não terceirizar totalmente), enquanto alguns utilizam seus recursos em iniciativas totalmente internas. Em geral, as soluções de segurança/segurança cibernética são as mais prováveis de serem totalmente terceirizadas. Além disso, mais de 80% dos entrevistados estão usando parcial ou totalmente os provedores de serviços de TI para a implementação e adoção de tecnologias como soluções de nuvem e IA.
- **As limitações de recursos e conhecimento especializado retardam o progresso.** Quase três quartos dos entrevistados disseram que suas organizações não têm os recursos e as habilidades para implementar e obter o valor total das compras de tecnologia. Esse feedback tem sido consistente nos últimos anos, aumentando ligeiramente ano após ano. Os entrevistados estão procurando ajuda para superar as limitações relacionadas à otimização do desempenho da tecnologia (63%), à eliminação de silos para unir a empresa e a TI (58%) e à redução da complexidade dos ambientes para permitir mais tempo para a inovação (53%). A segurança, uma das principais prioridades, também é um dos principais desafios para os esforços de modernização dos entrevistados, com 70% relatando que suas organizações estão tendo problemas para acompanhar a evolução das ameaças. A crescente importância da sustentabilidade também apresenta desafios, com 59% dos entrevistados indicando que o estabelecimento de práticas sustentáveis que atendam às metas de responsabilidade ambiental continua difícil.
- **Os provedores de serviços de TI devem ser parceiros técnicos e estratégicos.** Mais do que nunca, a tecnologia afeta não apenas as metas de TI, mas também os resultados desejados nas empresas, e os entrevistados querem que os provedores os ajudem a alcançar esses resultados. Quase três quartos dos entrevistados esperam conhecimento técnico sobre modernização de data centers e recursos completos que incluam tecnologia/hardware e serviços, enquanto 63% querem ajuda completa com as operações multinuvem de sua organização (veja a Figura 2). Os entrevistados também querem serviços que os ajudem a atingir as metas da empresa, como melhor experiência do cliente (CX) e EX (86% e 79%, respectivamente). Por fim, eles buscam conhecimento

estratégico em relação à sustentabilidade (81%) e à navegação pelas rigorosas demandas do atual cenário de TI (63%) (veja a Figura 2). Em outras palavras, uma empresa completa precisa de um provedor de serviços de TI completo.

FIGURA 2

Os provedores de serviços de TI devem demonstrar alinhamento com os resultados comerciais

● Muito importante ● Extremamente importante



Base: 516 influenciadores e tomadores de decisão sobre serviços de TI, serviços gerenciados, IA/IA generativa e consultoria de TI no mundo todo.

Nota: não mostra todas as opções; os valores percentuais individuais podem não somar os totais devido ao arredondamento.

Fonte: pesquisa da Forrester sobre serviços de TI e IA do terceiro trimestre de 2024 [E-60323]

O impacto revolucionário das parcerias estratégicas com provedores de serviços de TI

Antes, os tomadores de decisão de TI (ITDMs) contavam com os serviços de TI para liberar o tempo dos funcionários para que eles se concentrassem na inovação, mas agora eles são vistos como parceiros estratégicos, ajudando as organizações a estimular essa inovação desde o início. Essa mudança é sutil, mas significativa — os provedores de serviços de TI tornaram-se consultores confiáveis que podem ajudar seus clientes a obter sucesso em todas as metas de negócios, especialmente em iniciativas avançadas como a IA. Os provedores de serviços de TI que demonstram experiência e sucesso na orientação da estratégia agora têm a oportunidade de não apenas possibilitar a inovação — eles também podem ser um catalisador que a desencadeia. Os provedores de serviços de TI devem estar prontos para atender às altas expectativas dos ITDMs. Se o fizerem, o impacto de sua parceria estratégica com os clientes poderá ser transformador. O estudo constatou que:

- **Os tomadores de decisão procuram os provedores de serviços de TI para obter ajuda na implementação e na manutenção de iniciativas comerciais.** As parcerias técnicas e estratégicas que os entrevistados desejam em seus provedores de serviços de TI também se refletem nos tipos de serviços que eles priorizam. Quase oito em cada dez entrevistados concordaram que os serviços que garantem a segurança, a continuidade dos negócios e a resiliência são fundamentais para atender às prioridades organizacionais atuais (veja a Figura 3). Para ajudar a resolver os desafios atuais relacionados à EX e à inovação dos funcionários, 71% dos entrevistados buscam serviços que acelerem a produtividade da força de trabalho, capacitando os funcionários a inovar. Para eliminar possíveis lacunas de habilidades, 66% querem otimizar a TI trabalhando com provedores de serviços de TI que tenham acesso a conhecimentos especializados. Da mesma forma, 62% querem serviços que ajudem na rápida implementação de iniciativas baseadas na nuvem.

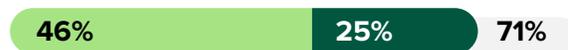
FIGURA 3

Os serviços estratégicos e técnicos são essenciais para atender às principais prioridades de negócios

Serviços que nos ajudam a garantir a segurança, a continuidade dos negócios e a resiliência



Serviços que aceleram a produtividade da força de trabalho, aumentam a eficiência e capacitam os funcionários a inovar e fazer o melhor trabalho possível



Serviços que oferecem acesso a conhecimento especializado para otimizar a TI



Serviços que nos ajudam a implementar rapidamente iniciativas baseadas na nuvem



Serviços que nos permitem uma adaptação perfeita às mudanças, ao mesmo tempo em que impulsionam a modernização do data center



Serviços de consultoria/assessoria que nos ajudam a eliminar silos e a unir negócios e TI



Base: 516 influenciadores e tomadores de decisão sobre serviços de TI, serviços gerenciados, IA/IA generativa e consultoria de TI no mundo todo.

Nota: não mostra todas as opções; os valores percentuais individuais podem não somar os totais devido ao arredondamento.

Fonte: pesquisa da Forrester sobre serviços de TI e IA do terceiro trimestre de 2024 [E-60323]

- **Os tomadores de decisão esperam ou já estão obtendo amplos benefícios dos serviços profissionais.** Melhorar a experiência do cliente (66%), acelerar a adoção de tecnologias novas e emergentes para obter um ROI mais rápido (59%), alinhar as estratégias de tecnologia e de negócios (57%) e otimizar a eficiência (55%) estão entre os principais benefícios que os ITDMs desejam ou já estão obtendo com os serviços profissionais. Isso lembra os 70% dos entrevistados que disseram precisar de conhecimento externo para ajudar a promover mudanças nos processos de negócios e obter resultados comerciais transformadores. Esses tomadores de decisão entendem a importância dos serviços profissionais para alcançar esses resultados e, posteriormente (ou em breve), colherão os benefícios.

- **A modernização dos ambientes de trabalho com IA pode permitir uma melhor EX e a inovação dos funcionários.** Quase 70% dos entrevistados afirmaram que continuar a modernizar os ambientes de trabalho para atender às necessidades e expectativas dos funcionários é difícil, apesar de sua alta prioridade. Eles apontaram os provedores de serviços de TI, especialmente aqueles que oferecem recursos de IA, como um meio de ajudá-los a melhorar essas metas. Um tomador de decisão disse: "Os provedores de serviços [de TI] fora da nossa empresa podem nos ajudar a desenvolver as habilidades dos funcionários e programas de treinamento eficazes usando IA". Outro entrevistado disse: "[Parceiros externos podem] nos ajudar a navegar pelas mudanças culturais na empresa para impulsionar a integração da IA".
- **Serviços e ferramentas externos preenchem lacunas através da automação e da educação.** Os provedores de serviços de TI são fundamentais para equipar os funcionários de TI com as ferramentas e as habilidades necessárias para ter sucesso em um cenário tecnológico em rápida evolução. Os tomadores de decisão acreditam que as equipes internas podem dedicar mais tempo à inovação e às prioridades estratégicas quando usam ferramentas e tecnologias automatizadas fornecidas pelos provedores de serviços de TI (77%). Para atingir esse objetivo, quase metade dos entrevistados procura os provedores de serviços de TI para ajudar a identificar oportunidades de aproveitar a automação e reduzir o trabalho manual. Da mesma forma, 56% dos entrevistados já observam ou esperam observar um aumento de produtividade possibilitado pela automação de autocorreção, que automatiza correções e patches que antes eram manuais. Além de automatizar mais tarefas, mais de três quartos dos entrevistados disseram que aproveitar os serviços educacionais para treinar a equipe de TI acelera a adoção de tecnologias novas e emergentes por suas organizações.

Cada vez mais, os provedores de serviços de TI estão impulsionando a inovação e permitindo que as organizações atinjam suas metas. Quase 60% dos entrevistados afirmaram que seu provedor de serviços de TI possui o conhecimento necessário para ajudar a atingir os marcos tecnológicos mais rapidamente e ficar à frente da concorrência. Ao atuarem como consultores confiáveis, desde o alinhamento da tecnologia e da estratégia de negócios até a agilidade, passando pela implementação real e pelo dimensionamento da tecnologia e das iniciativas, os provedores de serviços de TI estão ajudando as organizações a prosperar.



Os benefícios dos serviços de implementação estão alinhados com as metas gerais, incluindo o **aumento da produtividade dos funcionários (63%)** e a **melhoria do desempenho e da estabilidade do sistema (59%)**.

Principais recomendações

Desde a identificação e a implementação de estratégias e soluções de IA, passando pelo aumento da agilidade e da resiliência, até a mudança para um ambiente de TI mais moderno e sustentável, os líderes de negócios e de TI estão fazendo parcerias com provedores de serviços de TI para obter inovação e orientação. O estudo aprofundado da Forrester produziu as seguintes recomendações:

Admita que você não pode mais oferecer tudo o que precisa a partir de fontes internas. Alguns acreditam que o crescimento da automação e a ênfase na autossuficiência e no controle limitarão a oportunidade para os provedores de serviços de TI, mas a dependência das empresas em relação aos serviços externos está crescendo. Não só é mais difícil do que nunca recrutar e reter os conjuntos de habilidades necessários, como também o horizonte de tempo para obter benefícios técnicos e comerciais está cada vez mais curto. Os serviços que contribuem para maior resiliência, melhor segurança e maior continuidade dos negócios continuam sendo essenciais. Entretanto, os clientes também querem trabalhar com os provedores de serviços de TI para estimular mudanças, introduzir inovações e atuar como parceiros da empresa.

Reconheça que o papel dos provedores de serviços de TI na aceleração dos benefícios da IA é extremamente importante. Os provedores de serviços de TI podem desempenhar um papel fundamental no alinhamento da estratégia de IA com as metas comerciais gerais, ajudando as partes interessadas a entender o impacto da IA em suas organizações e atuando como aceleradores para obter os benefícios da adoção da IA de forma mais rápida e eficaz. Isso é bastante significativo, pois as tecnologias de IA ainda engatinham, e os avanços na tecnologia são inerentemente imprevisíveis.

Perceba as várias dimensões da modernização. Muitos acreditam que a modernização se refere principalmente às aplicações, especialmente à adaptação aos modos de fornecimento nativos da nuvem e cada vez mais nativos da IA.

Embora a modernização de aplicações seja um elemento significativo, o papel da modernização de dados é, de certa forma, igualmente importante. Além disso, a modernização da infraestrutura, especialmente a modernização do local de trabalho, na qual a produtividade segura, a colaboração e os fluxos de trabalho baseados em IA são priorizados, é fundamental para aumentar a produtividade da força de trabalho.

Atualize seus processos de governança para promover a cocriação com os provedores de serviços de TI. A parceria com os provedores de serviços de TI é diferente de operar à distância ou usar uma abordagem adversária baseada em penalidades e créditos. Ela envolve a promoção da cooperação e do trabalho em equipe para oferecer resultados revolucionários. Isso requer interação em vários níveis, incluindo operacional, tático e estratégico, e deve incluir a gerência sênior. Planeje interações intencionais no nível estratégico no início do trabalho com os provedores de serviços de TI para estimular a inovação.

Considere os aspectos operacionais e transformacionais da prestação de serviços externos. Cada vez mais, os clientes querem parceiros que não se limitem a oferecer serviços, mas que contribuam para a transformação da empresa. Isso significa recrutar parceiros que não apenas prestem serviços de forma eficaz, mas também compartilhem conhecimento e ofereçam gerenciamento de mudanças organizacionais em cenários de cocriação, deixando em seu rastro um ambiente de cliente empresarial aprimorado.

Apêndice A: Metodologia

Neste estudo, a Forrester realizou uma pesquisa on-line com 516 líderes globais de IA, infraestrutura e operações, nuvem e TI de vários setores para avaliar o papel dos provedores de serviços de TI nas jornadas de IA e transformação digital e modernização de suas organizações. Os entrevistados receberam um pequeno incentivo como agradecimento pelo tempo gasto na pesquisa. O estudo começou e foi concluído em setembro de 2024.

Apêndice B: Dados demográficos

REGIÃO/PAÍS		TAMANHO DA EMPRESA		DEPARTAMENTO	
América do Norte	30%	250 a 499 funcionários	13%	TI	48%
EMEA	30%	500 a 999 funcionários	12%	Nuvem	29%
APAC	29%	1.000 a 4.999 funcionários	50%	IA ou IA generativa	12%
Brasil	10%	5.000 a 19.999 funcionários	13%	Infraestrutura e operações	11%
SETOR (CINCO PRINCIPAIS)		20.000 ou mais funcionários	12%	TÍTULO (CINCO PRINCIPAIS)	
Serviços financeiros e/ou seguros	14%			Gerente	33%
Varejo	12%			Diretor	25%
Tecnologia e/ou serviços de tecnologia	11%			Vice-presidente	10%
Fabricação e materiais	11%			Desenvolvedor de software	8%
Área da saúde	7%			Arquiteto de nuvem	5%

Nota: os percentuais podem não totalizar 100 devido ao arredondamento.

Apêndice C: Material complementar

PESQUISAS DA FORRESTER RELACIONADAS

[Forrester's Application Modernization And Migration Services Buyer's Guide, 2024](#), Forrester Research, Inc., 22 de julho de 2024

[GenAI, Trust, And Your Services Partner](#), Forrester Research, Inc., 4 de novembro de 2024

[Get AI Right With AI Service Providers](#), Forrester Blogs, 13 de setembro de 2022

[Understanding The Cloud Service Provider Ecosystem](#), Forrester Research, Inc., 6 de agosto de 2024



FORRESTER®