1. **Por que a JP Morgan Chase quis terceirizar sua infraestrutura para a IBM? Quais problemas ela esperava resolver com essa medida?**

De acordo com a administração da JP Morgan Chase, o acordo com a IBM trataria um ‘valor significativo’ para os clientes, acionistas e funcionários ao criar as condições para um ‘crescimento eficiente’ e, por outro lado, ao reduzir custos e elevar qualidade.

Para se posicionar melhor e diversos mercados que o mesmo concorre.

1. **Quais funções tecnológicas a IBM deveria cumprir para a JP Morgan Chase?**

Pelo acordo firmado, a IBM assumiu grande parte da infraestrutura de processamento de dados do banco. Tarefas como hospedagem de centros computacionais, operação de help desks, distribuição de aplicativos e manutenção de redes de dados e voz.

1. **Quais problemas emergiram durante a vigência do contrato de outsourcing?**

Como parte do acordo de outsourcing, no primeiro semestre de 2003 JP Morgan Chase transferiu aproximadamente quatro mil funcionários para a folha de pagamento da IBM. O banco reteve, contudo, algumas funções de TI, incluindo o desenvolvimento e fornecimento de aplicativos, o suporte interno e outras funções essenciais. O abalo da equipe com o processo de recandidatura às vagas e as reduções salariais, como também uma queda na produtividade causada pelas perturbações no ritmo de trabalho trazido pelo outsourcing. Gerentes e funcionários tinham de dedicar tempo para documentar os procedimentos, hierarquias funcionais, conjuntos de habilidades, orçamentos, responsabilidades diárias e alocações de trabalho – além de continuar executando suas tarefas regulares.

1. **Como a administração lidou com tais problemas? Poderia ter lidado de maneira melhor?**

Contratando consultores, para ajudar na reengenharia e na estratégia de outsourcing, com programas de recursos humanos para assessorar os funcionários no processo, e com bônus para apaziguar a equipe durante a difícil transição.

Sim, a transição para IBM foi muito brusca causando uma grande desorganização de seu quadro de gerenciamento e funcionários, uma maneira melhor seria uma transição suave em etapas com uma melhor gestão de recursos entendendo cada processo.

1. **Cancelar o contrato e trazer a TI de volta para casa foi a melhor solução? Como este estudo de caso pode ser considerado um sinal de alerta para executivos de grandes corporações que estejam pensando em grandes acordos de outsourcing?**

Acredito que não pois o mesmo devia ter ciência de que a terceirização haveria sim gastos iniciais até ser concluída e houve uma má estruturação e gerenciamento de ambas as partes na qual levou ao cancelamento do acordo.

Acho que o principal alerta seria que nem sempre fazer um outsourcing é uma solução mais vantajosa para a empresa pois, sim pode facilitar, tirar uma carga extra e até mesmo diminuir custos a e empresa mais se não houver uma boa gestão do processo como um todo sabendo dividir, analisar e executar cada passo para uma melhor transição o grande acordo pode se tornar um grande desastre.