

O impacto dos serviços garantidos de TI em seu negócio



StorageOne



1. Introdução

5. O que são serviços gerenciados de TI?

9. Como funciona a prestação de serviços gerenciados de TI?

12. 6 benefícios promovidos pelos serviços gerenciados de TI

15. O que sua empresa precisa saber antes de contratar um serviço gerenciado de TI?



Introdução

Hoje, nenhuma empresa existe sem tecnologia, afinal é por meio dela que sistemas, servidores e informações se conectam. Em outras palavras, todas as áreas de uma empresa consomem serviços e são integrados pelo departamento de TI, resultando no aumento de sua importância estratégica para o sucesso do negócio.

Mas para isso é fundamental garantir a continuidade operacional das aplicações e de sua infraestrutura, através do uso de ferramentas avançadas de monitoração proativa, detecção e eliminação de vulnerabilidades, avaliação de risco, implantação de políticas de segurança etc.

Essa redução ou até a eliminação de incidentes decorrentes de problemas com a infraestrutura e sua segurança, habilitam o time de tecnologia a dedicar mais tempo ao processo de transformação digital da empresa, com agregação de valor aos dados armazenados, tomada de decisões mais assertivas e respostas mais rápidas às demandas de negócio. Ou seja, eficiência operacional.

Apesar disso, não são todas as companhias que possuem essa visão ou realizam os investimentos necessários nesse departamento. E alguns dos maiores motivos para tanto são os custos atrelados aos equipamentos, atualizações e contratações de profissionais.

Os serviços gerenciados surgem, então, para suprir essa demanda. Por meio dele, tarefas como monitoramento de redes, gerenciamento de ambientes inteiros, proteção de dados e administração de firewall podem ser delegados a parceiros especializados.

O modelo surge como uma alternativa aos tradicionais investimentos em TI, principalmente a partir do momento em que os provedores ofereçam soluções customizadas de acordo com as necessidades de cada empresa.

Os serviços gerenciados podem incluir, mas não se limitam aos itens listados abaixo:

Gestão de rede

Gerenciamento de dispositivos móveis

Administração e monitoramento de Firewall

VPN

Análise de vulnerabilidades

Cibersegurança e Proteção de Dados

Compliance

Gerenciamento de licenciamento

Atualizações de patches e gerenciamento de softwares

Relatórios

Virtualização

Suporte Técnico

Armazenamento

Ficou interessado? Continue lendo o e-book para entender melhor como funcionam, quando e como contratar um parceiro de TI.

The background is a vibrant yellow with a network of white lines and nodes. Various circular icons are scattered throughout, including a padlock, a Wi-Fi signal, a globe, a bar chart, a cloud with gears, and a server rack. A large, bold number '1.' is positioned on the left side of the page.

1.

O que são serviços gerenciados de TI?



De acordo com uma pesquisa realizada pela **IDC**, o mercado de serviços gerenciados cresceu em 7,5% no último ano, principalmente motivado pela necessidade da digitalização de negócios durante a crise sanitária que atingiu todo o mundo.

Nesse contexto, companhias que prezam por um setor de tecnologia organizado e funcionando em plena capacidade, entendem que esse é um meio de contar com profissionais qualificados e capacitados – sem se preocupar com o ônus de recrutamento.

Afinal, em vez de aumentar sua equipe interna, a contratação de um parceiro pode suprir as demandas do seu ambiente de TI nas atividades de **gestão de infraestrutura e/ou segurança**, reduzindo custos.

Além disso, a abordagem proativa estabelecida pelos serviços gerenciados promove o monitoramento e a manutenção preventiva das atividades contratadas. Assim, a empresa não fica refém de chamados e emergências, ao mesmo tempo que ganha produtividade.

Um bom parceiro ainda pode atuar como consultor, indicando as melhores soluções para o seu negócio. Dessa forma, o departamento se torna ainda mais estratégico e capaz de potencializar os resultados da companhia.

Por que optar pelos serviços gerenciados em vez da gestão tradicional de TI?

No modelo tradicional de gestão de infraestrutura de Tecnologia da Informação a empresa é responsável por todos os ativos, recursos humanos e riscos envolvidos na continuidade da operação.

Sendo assim, o custo elevado envolvido na contratação e capacitação técnica da equipe limita o dimensionamento adequado do time, impondo um regime de trabalho que resulta em ineficiência operacional, além de erros e falhas que ocasionam incidentes e paradas, todos esses sob a responsabilidade da empresa.

Outro efeito decorrente desse regime é a falta de tempo para o foco em planejamento estratégico e respostas para as demandas de negócio. Isso resulta em aumento dos gastos com horas extras, riscos operacionais, risco de comprometimento da imagem da empresa etc.

Por outro lado, a contratação de serviços gerenciados prestados por uma empresa especializada (MSP – Managed Services Provider), altera completamente a abordagem apresentada acima, uma vez que são delegadas as responsabilidades de atendimento de SLAs (**SLA – Service Level Agreement**), a mitigação dos riscos e a garantia de disponibilidade de profissionais capacitados.

E as empresas que já **possuem um departamento de TI interno?**

Se engana quem pensa que os serviços gerenciados funcionam apenas para empresas que não possuem profissionais de TI internos.

Um parceiro é um ótimo complemento para quem já tem um departamento estruturado. Isso porque ele será responsável por auxiliar e desafogar a equipe do cliente, agregando novas competências.

Funcionando como um complemento, seu foco estará nas operações diárias como backups, configurações de hardware e medidas de segurança. Assim, enquanto as demandas mais recorrentes são entregues pelo fornecedor, o departamento ganha em produtividade e foco em planejamentos estratégicos.

Resumidamente, com o MSP garantindo a continuidade da operação, o time de TI pode focar no suporte às atividades de negócio da empresa e sua transformação digital, reduzindo custos e melhorando sua competitividade no mercado.



2.

Como funciona
a prestação
de serviços
gerenciados de TI?



Ao escolher um provedor de serviços gerenciados de qualidade, as necessidades e demandas da sua empresa deverão ser mapeadas, assim como seu cenário de TI.

É por meio dessa análise que se descobre quais são os pontos mais críticos e que demandam atenção imediata. A partir de então, o parceiro pode sugerir quais as melhores soluções, levando em consideração as prioridades definidas anteriormente em conjunto.

Por fim, independentemente do tamanho da empresa, a prestação desses serviços também deve abranger os seguintes pontos:



Modelo de contratação

Uma das maiores vantagens dessa prestação de serviços é a flexibilidade no modelo de contratação, o qual é definido de acordo com a realidade de cada empresa e do escopo contratado:

- 1.** Em alguns casos são fechados valores e escopos fixos mensais, com diferentes níveis de contrato de gerenciamento;
- 2.** Outro modo é a contratação por tempo de execução – quando há uma necessidade única que demandará um serviço ou profissional específico;
- 3.** Já o terceiro formato é por intermédio de créditos mensais que são debitados de acordo com os serviços executados em determinado período.

Contudo, independentemente do acordo realizado, o custo costuma ser calculado sob demanda – ou seja, só é cobrado aquilo que foi contratado e utilizado.

O importante é encontrar um modelo que seja bom para a sua empresa e que compreenda todas as demandas de gerenciamento necessárias, incluindo opções híbridas.



Gestão de pessoas

O ônus de montar uma equipe especializada completa pode ser enorme. Recursos financeiros e de tempo alocados no recrutamento, realização onboarding, treinamentos e nos salários em tempo integral, são apenas alguns pontos a serem analisados.

Já com a contratação de parceiro, sua empresa não fica refém de algumas despesas relacionadas ao departamento pessoal. Somado a isso, a mão de obra pode ser variável, e o seu TI terá o suporte de diversos tipos de especialistas sem pagar a mais por isso.

As equipes serão formadas de acordo com as necessidades de cada cliente. Assim, uma vez que as demandas mudam de acordo com os projetos vigentes, os serviços gerenciados se tornam uma opção escalável.



Resolução de problemas

Uma das diferenças entre os serviços gerenciados e a terceirização é que além de gerenciar as demandas atuais da sua empresa, o provedor deverá tomar medidas para prevenir e evitar falhas.

Dependendo da contratação, variações podem ocorrer:

No caso de um serviço gerenciado de segurança, o objetivo maior será de mitigar brechas e prevenir ataques cibernéticos. Já os de infraestrutura, podem focar em garantir a disponibilidade ininterrupta de sistemas e máquinas.

Ao solucionar os problemas antes que eles surjam, através de análises preditivas, mapeamento do cenário e soluções estruturadas, a produtividade e capacidade de entrega aumentam exponencialmente



Níveis de Serviços - SLA's

Aqui serão delimitadas as demandas a serem atendidas e o escopo contratado. Os prazos também são estipulados, assim como os direitos e deveres de ambas as partes. Multas, penalidades e cláusulas como confidencialidade também devem ser acordadas e aprovadas.

Os acordos podem ser padronizados ou feitos de forma customizada, mas em ambos os casos devem ser definidas e validadas categorias. Elas irão ajudar a delimitar quais as demandas deverão ser prioridade e em quais cenários.

Estabelecer uma ordem de serviços e os conjuntos de procedimentos realizados com antecedência, permite ter um plano de ação e organizar equipes previamente.



3.

**6 benefícios
promovidos
pelos serviços
gerenciados de TI**

Agora que você já está familiarizado com o que são e como funcionam os serviços gerenciados, conheça os principais benefícios que um provedor de tecnologia pode agregar ao seu negócio.



Flexibilidade operacional

Contar com uma equipe especializada e grande disponibilidade é fundamental para garantir o suporte em momentos críticos, com resoluções de problemas de forma rápida.

Contudo, a grande vantagem de fazer isso a partir de um provedor de serviços é que toda a gestão de especialistas passa a ser delegada, mesmo que a equipe fique alocada na sua empresa.

Aumento do foco no negócio

Uma vez que as demandas operacionais sejam supridas, sua equipe ganha tempo e produtividade para executar tarefas mais estratégicas. Novos projetos e inovações podem ser realizados mais facilmente, já que o TI interno pode concentrar seus esforços em novas soluções de negócios.



Redução de custos

Por meio de melhorias contínuas e uma postura proativa, os custos com falhas e indisponibilidades são minimizados. Redundâncias de software, licenciamento excessivo e desperdícios, por exemplo, são eliminados com uma estrutura organizada.

Isso permite um maior controle e planejamento de investimentos e capital de giro de acordo com a realidade do seu negócio.

Segurança de Dados

Os serviços gerenciados podem suprir diversas áreas de tecnologia, inclusive a segurança da informação. Para tanto, é estabelecido um modelo proativo de monitoramento para garantir um padrão de proteção maior.

Na prática, a equipe externa visa notar detalhes e brechas que passariam despercebidas, assim como aplicar políticas preventivas de segurança. Demandas de gestão de vulnerabilidades, backups e a elaboração de um plano de recuperação de desastres, por exemplo, agregam à disponibilidade e integridade dos seus dados.



Soluções Customizadas

As soluções são selecionadas e apresentadas de acordo com os objetivos e a realidade do cliente. Isso permite evitar gastos com contratações desnecessárias e otimiza o investimento.

E, ao contrário de ofertas “rígidas” que trazem opções atrativas junto de outras que não são utilizadas em um único pacote, as alterações e personalizações são realizadas de acordo com suas prioridades de momento.



Soluções Escaláveis

Sua empresa pode demandar uma infraestrutura hoje, e ter suas necessidades alteradas no futuro. Diferentes serviços podem ser requisitados, com sua frequência aumentada e/ou diversificada.

Com um provedor de serviços gerenciados é possível formar equipes com diversos tipos de profissionais. Seja em um projeto único ou demandas recorrentes, os profissionais são facilmente realocados de acordo com o cenário atual.



O que sua empresa precisa saber antes de contratar um **serviço gerenciado de TI**?

O parceiro ideal de serviços gerenciados será a empresa capaz de atender todas as demandas do seu negócio de maneira ágil e eficiente. A não-contratação pode sair caro, mas escolher o fornecedor errado também pode trazer prejuízos e dores de cabeça.

Por isso, fique atento aos pontos abaixo:

■ **Análise interna prévia**

Antes de pesquisar e selecionar um provedor, conhecer melhor o seu TI é importante. Realizar um mapeamento do cenário atual e listar quais suas necessidades atuais podem fazer a diferença na hora de contratar um parceiro de serviços. Assim você otimiza o tempo de análises e garante um alinhamento maior com o provedor.

■ **Avalie o portfólio de serviços oferecidos**

Ao realizar o mapeamento inicial, você já deve ter em mãos uma lista de atividades que são essenciais para manter a continuidade da sua empresa. É importante selecionar um provedor de serviços que seja especialista na área que você precisa – seja segurança, infraestrutura ou outros.

■ **Suporte fornecido e suas características**

A indisponibilidade de sistemas deve ser evitada ao máximo, inclusive através de manutenções preventivas. Nesse sentido, a área de suporte pode ser a diferença entre resolver rapidamente um problema ou arcar com prejuízos. Por isso, antes de contratar um fornecedor, verifique quais instancias e ocorrências possuem suporte e o tempo de resposta.

■ **Certificações técnicas**

Confira se o parceiro e seus especialistas possuem um ou mais certificados. Esses documentos atestam o padrão de qualidade e conhecimento técnico acerca dos serviços oferecidos.

Verifique também quais são os níveis de certificação alcançados e em quais plataformas. Programas de parceria com grandes fabricantes são bons indícios para um potencial parceiro.

Conheça a StorageOne

Para ter acesso à um serviço gerenciado de qualidade, com profissionais altamente capacitados, o ideal é contar com um parceiro experiente e que entenda as necessidades da sua empresa.

A StorageOne é uma empresa que conta com 20 anos atendendo clientes de diversos segmentos. Com foco na segurança, desempenho e compliance, é a parceira ideal para otimizar os resultados da sua empresa e ganhar competitividade empresarial, transformando o departamento de TI em área estratégica.

