

# Descubra a TI como serviço (IT as a Service), a próxima geração de entrega e consumo de serviços de TI

*Como as principais organizações de TI capitalizam tecnologias cognitivas e automação para otimizar o valor de negócio da nuvem híbrida*



## Conteúdo

- 2 Introdução
- 3 TI da próxima geração = nuvem híbrida
- 4 A importância de ITaaS para a nuvem híbrida
- 6 Casos de uso de ITaaS para otimizar a nuvem híbrida e o valor de negócio
- 9 A jornada para um modelo maduro de ITaaS
- 10 Desenvolva capacidades transformadoras e gere valor
- 11 A IBM conhece a transformação para ITaaS
- 11 Conclusão
- 11 Para obter mais informações

## Introdução

Na era da transformação digital e da nuvem híbrida, as expectativas das empresas quanto ao serviço contínuo, personalizado e sempre disponível são altas. Avanços tecnológicos, como capacidades cognitivas e automação possibilitam que concorrentes surjam de qualquer segmento de mercado e região geográfica. Manter-se à frente requer disposição para mudanças e reinventar-se constantemente.

Como o motor tecnológico que impulsiona a empresa, a TI deve inovar as tecnologias e encontrar novos mecanismos e modelos comerciais para criar valor e promover crescimento. A verdade é que as organizações de TI têm uma grande oportunidade de transformar a empresa por meio de um novo modelo operacional. Esse modelo é a TI como serviço (ITaaS).

A nuvem híbrida, definida aqui como a combinação de nuvens públicas e privadas com a TI tradicional, deu às organizações a flexibilidade necessária para suportar nova geração de cargas de trabalho e atender às expectativas crescentes do negócio em termos de simplicidade, agilidade e escolhas. Porém, o crescimento descontrolado dos serviços de nuvem mostrou-se um desafio para a TI. Geralmente, os ambientes híbridos com múltiplos fornecedores tornam-se mais difíceis de integrar, gerenciar e proteger. As organizações de TI acabam dedicando muito mais tempo e recursos para suportar infraestrutura e menos tempo para inovar.

ITaaS muda essa equação simplificando o consumo e o gerenciamento dos serviços de TI ao tornar possível cumprir toda a promessa da nuvem híbrida. Esse novo modelo operacional permite à TI tornar-se um integrador e um broker confiável para as empresas, capaz de unificar os elementos de uma infraestrutura heterogênea e com vários fornecedores. A integração e a orquestração da plataforma ajudam a permitir que as aplicações sejam executadas no custo e local ideais, ao mesmo tempo que aumentam a visibilidade e o controle.

ITaaS representa uma importante mudança para a TI. Ela ajuda a capacitar a TI para pensar e operar como uma empresa, com a habilidade de otimizar a infraestrutura e os serviços e reduzir os custos e os riscos para a empresa. Agora, a TI está mais apta a aproveitar a nuvem híbrida para atender a demandas cada vez mais digitais e a criar valor para a empresa.

Este white paper apresenta como a ITaaS pode ajudar a capacitar a TI para otimizar o valor de negócio da nuvem híbrida e tornar-se um catalisador para inovação por meio da transformação digital. Ele apresenta o ponto de vista da IBM sobre a mudança operacional, a oportunidade para a TI e o caminho para o futuro por meio de casos de uso de ITaaS.

## TI da próxima geração = nuvem híbrida

A nuvem híbrida é a nova norma. Em uma recente pesquisa com 500 tomadores de decisão de TI de todo o mundo, a IBM descobriu que 70% dos entrevistados veem um futuro híbrido e estão seguros de que sempre terão uma combinação de recursos de TI em nuvem e tradicionais para dar suporte às suas prioridades comerciais, cada vez mais dinâmicas e digitais.<sup>1</sup> Embora tenham uma tendência a preferir a nuvem devido à agilidade superior, eles reconhecem que muitos dos seus sistemas core nunca foram projetados para a nuvem e precisarão continuar operando em um ambiente de TI tradicional por algum tempo. O ambiente em nuvem híbrida resultante oferece um potencial transformador para a empresa. Ele pode:

- Permitir que todas as cargas de trabalho sejam executadas no local ideal e a um custo ideal, aumentando o valor da nuvem e dos investimentos em TI legados.
- Conceder aos usuários corporativos acesso à mais ampla gama de plataformas para construir e implementar aplicações à velocidade exigida por um mercado em rápida mudança.
- Dar às aplicações acesso mais contínuo aos dados e às plataformas, onde quer que residam.
- Permitir que todas as aplicações e dados confidenciais e críticos da empresa permaneçam on premises, o que ajuda a mitigar possíveis riscos.
- Fornecer maior qualidade de serviço usando analytics avançado, automação e um modelo de gerenciamento de serviço completo.

---

*Organizações capazes de gerenciar seu ambiente híbrido de maneira coesa e integrada, com mais visibilidade e controle, observaram o maior benefício.*

---

Considere, por exemplo, o valor que a nuvem híbrida traz para o setor bancário pessoal e o simples ato de depositar um cheque. O aplicativo móvel que os clientes usam para tirar uma foto do cheque roda em uma nuvem, assim como o armazenamento e o arquivamento da imagem. Porém, o registro bancário central do cliente contendo as informações da conta é atualizado em um sistema de TI tradicional. Essa integração entre nuvem e sistemas tradicionais ilustra como a nuvem híbrida oferece valor à empresa.

A pesquisa da IBM confirma esse valor. Organizações capazes de gerenciar seu ambiente híbrido de maneira coesa e integrada, com mais visibilidade e controle, observaram o maior benefício. Essas organizações estão usando automação sofisticada para orquestrar o provisionamento e a configuração dos seus sistemas e cargas de trabalho híbridos. Assim, elas conseguem alocar os melhores recursos para cada tarefa e atender melhor às demandas por velocidade, flexibilidade, resiliência, segurança e requisitos regulamentares. Elas estão mais propensas que suas concorrentes a usar nuvem híbrida para lançar novos serviços digitais e expandir para novos mercados. Elas estão usando a nuvem híbrida para inovar mais rapidamente e oferecer uma experiência de usuário contínua entre todos os dispositivos e plataformas.<sup>2</sup>

Por mais promissores que esses resultados possam parecer, a realidade é que a maioria das empresas não tem as capacidades que o gerenciamento integrado de nuvem híbrida exige. Os usuários que conseguiram realizar integração completa de aplicações entre nuvem e legado e entre nuvem e nuvem não estão fazendo isso sozinhos. Eles estão recorrendo a fornecedores externos para superar obstáculos de integração.<sup>3</sup>

## A importância de ITaaS para a nuvem híbrida

A nuvem híbrida exige que as organizações de TI estendam sua supervisão de gerenciamento aos serviços de nuvem de múltiplos fornecedores. Isso se torna ainda mais complexo considerando o grande número de serviços de nuvem adquiridos paralelamente por toda a empresa. Além de fragmentar o ambiente de TI, as compras comerciais autônomas de serviços de nuvem frequentemente chamadas de Shadow TI tiraram sistemas e processos da visualização e do controle da TI. A Saugatuck estima que, em geral, as organizações de TI estão cientes apenas de 10 a 20% dessas soluções em nuvem adquiridas paralelamente.<sup>4</sup> A falta de visibilidade e governança criadas por essa dispersão de nuvens tornou muito difícil para a TI atender às expectativas de entrega contínuas de serviços. Além disso, algumas infraestruturas têm um maior custo de gerenciamento e impõem maior risco à empresa.

O meio corporativo chegou a esse ponto devido à consumerização da TI e à digitalização dos negócios. Os usuários corporativos tornaram-se mais globais, móveis e sociais. Eles se acostumaram com provisionamento e escolha através de autoatendimento e exigem cada vez mais das suas organizações internas de TI. Hoje, eles esperam que a TI forneça valor por meio de velocidade e inovação, e não apenas por otimização de custo e eficiência. Eles esperam que a infraestrutura e as aplicações sejam oferecidas como um serviço: sob demanda e personalizadas. As organizações de TI que não conseguem atender essas expectativas correm o risco cada vez maior de serem ultrapassadas por provedores externos que têm essa habilidade.

Os líderes de TI passaram a perceber que estão competindo com a agilidade, a velocidade e a conveniência da nuvem pública. Replicar os atributos da nuvem pública para todos os serviços de TI é fundamental, mas reconquistar os usuários corporativos exige mais do que isso. A TI precisa se aproximar do negócio e criar uma parceria mais colaborativa, que vá além da tecnologia e promova estratégia comercial e valor inovador. Ao integrar serviços para alcançar objetivos comerciais, em vez de integrar sistemas para alcançar objetivos de TI, os líderes podem fornecer melhores experiências para o cliente e mais valor de negócio por meio da infraestrutura híbrida.

## Um novo modelo operacional para a TI

ITaaS facilita a mudança para uma organização de TI mais centrada em negócios. É um modelo operacional que substitui as alternativas de serviço que os usuários têm fora da empresa. Ele permite à TI fornecer internamente a melhor combinação de TI tradicional e serviços de nuvem de terceiros; e permite aos usuários consumir e pagar por serviços de TI somente quando eles são necessários. A TI desenvolve uma abordagem mais focada no usuário, simplificando o acesso aos serviços por meio de um catálogo de autoatendimento e aproveitando a automação inteligente para ajudar a satisfazer as solicitações de serviço e o atendimento na nuvem ou on premises.

Essa nova mentalidade permite à TI fazer a transição de fornecedor de serviços para integrador de serviços. Nessa função, a TI entende proativamente o que as empresas precisam para gerar receita e então agrega serviços de TI internos e externos para competir pelos negócios de seus usuários. A TI melhora suas eficiências com fornecedores de nuvem e permite que os usuários tomem decisões mais rápidas e bem-informadas. Porém, mais importante que serviços de brokerage, a TI torna-se uma parte da cadeia de fornecimento (supply chain) que agrega valor para esses serviços. A TI fornece a integração de sistemas de nuvem e tradicionais essencial para reinventar modelos de negócios corporativos, como acontece com transações de contas correntes móveis. Assim, a TI está ativamente impulsionando o consumo do serviço, em vez de apenas suportá-lo.

ITaaS faz isso instituindo uma mudança multidimensional em toda a TI e a empresa. Ela força a mudança fundamental nos níveis organizacional, financeiro e tecnológico, além de mudar a maneira como os serviços são fornecidos, consumidos e gerenciados (Figura 1).

ITaaS ajuda a capacitar a TI para otimizar o planejamento, a seleção, a entrega e o gerenciamento de uma infraestrutura híbrida com múltiplos fornecedores. Ela fornece estrutura, processos e ferramentas de software para ajudar a possibilitar o provisionamento ágil por autoatendimento e o monitoramento de consumo do ambiente híbrido, de modo que cada carga de trabalho possa ser executada no local e custo ideais.

Tecnologias definidas por software ajudam a orquestrar o complexo ecossistema de infraestruturas de TI tradicional e em nuvem em ambos os lados do firewall corporativo. O open design facilita a integração entre infraestruturas, aplicações e sistemas de gerenciamento, ao mesmo tempo que ajuda a evitar a dependência de um único fornecedor. ITaaS integra o gerenciamento do serviço de TI, fornecendo uma visualização unificada dos serviços e facilitando um controle amplo entre plataformas híbridas e com múltiplos fornecedores. Isso é importante para o controle contínuo e com custo reduzido dos diferentes ambientes de TI. A

automação inteligente e o analytics cognitivo detectam e sintetizam as grandes quantidades de dados para manter o ambiente híbrido saudável e em conformidade. Isso leva à qualidade e à velocidade do serviço, resultando em maior produtividade e otimização contínua.

Para os usuários, ITaaS significa uma experiência melhor. Já para a TI, significa menos tempo dedicado a projetar, adquirir, implementar e executar a infraestrutura e mais tempo dedicado à inovação. Adotar essa abordagem integrada, unificada e em tempo real é essencial para a TI permanecer relevante para os stakeholders de negócios.



*Figura 1. As quatro dimensões de ITaaS. ITaaS trata-se de uma mudança operacional para a TI, instituindo o foco nos negócios e uma ampla mudança em várias dimensões. Ajuda a simplificar o consumo e o gerenciamento de serviços de TI e torna possível cumprir a promessa da nuvem híbrida.*

## Casos de uso de ITaaS para otimizar a nuvem híbrida e o valor de negócio

Implementar a ITaaS não significa apenas capturar os benefícios da tecnologia, mas sim capturar o que a tecnologia pode fazer pela empresa. Ao otimizar a nuvem híbrida, ITaaS ajuda a capacitar as organizações de TI para fornecer mais valor à empresa ao:

- Reduzir os custos de TI e aumentar a transparência de custos
- Simplificar a maneira como os serviços de TI são fornecidos, regulados e gerenciados
- Aumentar a visibilidade e o controle sobre a infraestrutura de TI
- Fornecer velocidade e escalabilidade para atender melhor às demandas digitais da empresa
- Aumentar as oportunidades de inovação estratégica e transformação digital

Há vários casos de uso para implementar um modelo de ITaaS e otimizar o valor dos negócios e da nuvem híbrida. Esta seção apresenta quatro casos de uso. Eles são baseados em padrões de necessidade que a IBM observou no mercado e entre seus clientes:

- Migração e modernização de aplicações
- Inovação de aplicação
- Visibilidade e governança
- Integração e otimização

## Migração e modernização de aplicações

Para obter sucesso em uma economia digital, a TI deve poder responder dinamicamente às mudanças nas demandas e gerenciar um crescimento imprevisível. Isso é difícil quando a maioria das aplicações corporativas ainda é executada em uma infraestrutura de TI tradicional. Neste caso, a nuvem é a solução, oferecendo um nível de agilidade e elasticidade que simplesmente não é possível com TI legada. Porém, antes que seja possível migrar as aplicações para a nuvem, a maioria delas precisa ser modernizada para funcionar de maneira eficaz em um ambiente híbrido.

ITaaS fornece a estrutura para migrar aplicações para a nuvem e utilizar os recursos de nuvem da maneira mais eficiente. Ela ajuda a capacitar a TI para construir um ambiente em nuvem ágil, capaz de transferir cargas de trabalho dinamicamente entre nuvens e a fazer a ruptura rumo à nuvem para atender aos picos de demanda.

As organizações de TI precisam avaliar as aplicações para determinar quais são mais adequadas para a nuvem em termos operacionais e financeiros. Elas devem analisar cuidadosamente seus investimentos em infraestruturas existentes para determinar as cargas de trabalho que podem se beneficiar do ambiente dinâmico da nuvem. Implementar a combinação ideal de plataforma para as cargas de trabalho requer comparar as opções de TI em nuvem e tradicional e desenvolver um plano de migração para cargas de trabalho destinadas à nuvem.

Quando esses planos são implementados, a ITaaS orquestra a entrega do serviço de TI, combinando dinamicamente os recursos com a demanda e levando as cargas de trabalho para as plataformas certas com base em custo e regulamentação. Analytics ajuda a prever a demanda e a tomar decisões de terceirização.



---

### Estudo de caso: um salto para a nuvem híbrida

Com a confiabilidade e a responsividade de sua infraestrutura local atrasadas em relação às exigências de uma expansão global, uma importante empresa de eletrônicos sabia que a resposta estava em migrar grande parte de sua infraestrutura de TI para a nuvem. Hoje, a solução em nuvem da companhia hospeda quase 100 sites, em 22 idiomas, com milhares de produtos em constante mudança. Construída em um ambiente definido por software, ela pode fornecer ampla flexibilidade, escalabilidade e resiliência. A migração para a nuvem ajudou a TI a melhorar o consumo e a precificação do serviço para usuários corporativos e a fornecer soluções inovadoras a mercados diferentes em menos tempo. Essa foi uma importante etapa na transformação inicial da TI de um fornecedor de TI tradicional para um parceiro com valor de negócio.

---

### Inovação de aplicação

Quando a infraestrutura de uma empresa é baseada primordialmente em nuvem, a expectativa é que ela seja mais rápida e fácil para inovar. Porém, isso nem sempre acontece. Apenas ter acesso à nuvem não significa que os desenvolvedores ficam melhores e mais rápidos em criar e fornecer novos serviços comerciais.

A TI precisa capacitar os desenvolvedores e usuários corporativos no ambiente de DevOps para que construam, testem e implementem aplicações com rapidez. ITaaS faz isso substituindo os longos processos de aquisição de TI por provisionamentos rápidos e autodirecionados. Os desenvolvedores podem fornecer infraestrutura e serviços de maneira mais rápida e fácil entre todo o ambiente híbrido. Usando um catálogo de autoatendimento, eles podem rodar novos ambientes de desenvolvimento em horas, ao invés de rodá-los em semanas. Além disso, eles podem implementar

novas aplicações em produção mais facilmente com gerenciamento, governança e faturamento completos, pois os processos são automatizados. As aplicações e seus dados subjacentes podem ser integrados com mais segurança a sistemas corporativos existentes e levados para produção com governança dinâmica.

O catálogo de autoatendimento, acessível por meio de um portal corporativo, fornece um menu de serviços modulares e opções de serviço para TI tradicional e para nuvens públicas e privadas. Os serviços são simplificados, padronizados e, geralmente, são customizados para os usuários com base em seus cargos. Isso permite à TI fornecer uma experiência do usuário mais previsível e personalizada. Com descrições, níveis e precificação de serviço visíveis no catálogo, os usuários corporativos podem tomar decisões bem-informadas sobre quais serviços consumir e saber que resultados e custos esperar. Analytics ajuda nessas decisões ao normalizar a precificação entre as ofertas de nuvem e destacar as diferenças de capacidade entre fornecedores e serviços.

Além de fornecer acesso mais fácil a plataformas de desenvolvimento, a ITaaS ajuda os desenvolvedores a aproveitarem melhor a API Economy. O catálogo simplifica o acesso a uma ampla variedade de APIs, verificadas e publicadas pela TI, que podem ser usadas para ajudar a acelerar o desenvolvimento de novos serviços. Isso incentiva os usuários corporativos internos e os parceiros comerciais externos a criar novas fontes de receita para a empresa.

### Visibilidade e governança

As organizações de TI costumam migrar para ITaaS para melhorar a visibilidade e a governança da infraestrutura híbrida. ITaaS aumenta a transparência. Ela consolida e integra processos e ferramentas específicos dos fornecedores, ajudando no monitoramento e no gerenciamento uniformes de recursos públicos, privados e tradicionais em um único portal. Além disso, ela usa analytics para otimizar continuamente a qualidade e a capacidade dos serviços em tempo real.

A habilidade de visualizar serviços de nuvem fornecidos externamente é especialmente importante para compras de TI que passavam pelos controles e segurança corporativos. ITaaS pode identificar automaticamente esses ativos de nuvem perigosos e colocá-los sob o mesmo gerenciamento que o restante da TI. Os líderes de TI podem visualizar e monitorar tudo, do uso da nuvem e tendências de custo até a segurança – tudo no mesmo console. Eles podem ver quando e onde os serviços estão sendo implantados e como estão sendo usados. Isso permite uma resolução de problemas mais rápida e uma melhor conformidade com o nível de serviço. Os usuários corporativos também podem se beneficiar. Eles podem continuar usando os serviços de nuvem externos, mas com centralização de compras, conformidade e outros processos importantes.

De consumo e aquisição de serviços até governança e faturamento, a ITaaS fornece uma estrutura robusta para ajudar a simplificar o gerenciamento na cadeia de valor de TI. Ela facilita a governança dinâmica, automatizando controles e regulamentações de negócios, operacionais e de segurança. Isso inclui os controles exigidos para DevOps. Plataformas baseadas em nuvem costumam nem sempre ter os controles necessários para levar novas aplicações para produção. ITaaS fornece esses controles na forma de gerenciamento de serviço, agrupando as novas aplicações com serviços de segurança, backup, recuperação de desastres, rede e balanceamento de carga, entre outros.

A transparência também se estende para custos e faturamento. ITaaS expõe as ineficiências de custo que podem aumentar as despesas e paralisar novos desenvolvimentos. Com a ITaaS, as unidades de negócio entendem os custos do serviço de TI antes do fornecimento, e podem comparar diretamente os custos com o consumo real. A TI tem a capacidade de cobrança retroativa para consolidar o faturamento e faturar com mais precisão cada unidade de negócios. É possível evitar custos desnecessários ajudando as unidades de negócio a fazer as escolhas certas de serviço, gerenciando fortemente como os serviços são consumidos e modificando os serviços para melhor atender a mudanças nos padrões de consumo.

A transparência constrói a confiança e reduz o risco, tornando mais fácil verificar se os níveis de serviço estão sendo atendidos e se o alinhamento com os objetivos comerciais está sendo mantido. É mais fácil para os usuários corporativos verem o valor de se aliarem à TI em vez de usar provedores externos.

### Integração e otimização

As empresas que conhecem os impactos da disseminação da nuvem desejam conter e integrar o ecossistema de serviços de TI em expansão ao mesmo tempo que atendem às novas necessidades de negócios e às demandas digitais. Esse é o momento ideal para a ITaaS, pois a metodologia integra e otimiza continuamente o ambiente de nuvem híbrida para acomodar novas demandas de carga de trabalho.

A integração de serviços permite que os sistemas e processos existentes sejam integrados ao catálogo de autoatendimento. Isso possibilita aos usuários aproveitar todo o pool agregado de recursos de TI em nuvem e tradicional, ao mesmo tempo que oferece uma maneira de gerenciar um ambiente heterogêneo com custo reduzido. Os recursos podem ser compartilhados, em vez de dedicados a aplicações específicas. O provisionamento e o gerenciamento em nuvem automatizados podem reduzir os custos operacionais. Uma empresa de serviços financeiros na Austrália obteve uma redução de 60% nos custos operacionais aproveitando essas estratégias de nuvem híbrida.<sup>5</sup>

ITaaS oferece uma plataforma para integrar e otimizar ambientes de nuvem híbrida. ITaaS permite à TI supervisionar e influenciar a aquisição de serviços de nuvem. Por meio de um catálogo, a TI pode conduzir os usuários a serviços projetados para cumprir os padrões de segurança e regulamentares. ITaaS integra as ferramentas e os processos necessários para orquestrar dinamicamente a entrega e o consumo dos serviços. Por exemplo: ela orquestra todas as tarefas e serviços envolvidos no provisionamento de um novo ambiente de desenvolvimento, incluindo terceirização, configuração e proteção de serviços de computação, armazenamento e rede.



A orquestração é um elemento importante da integração de serviço, pois conecta os serviços de TI automaticamente. Construir um ambiente orquestrado requer padronizar e racionalizar os componentes e os serviços da infraestrutura e, posteriormente, reprojeter os processos, a organização e as tecnologias de suporte. Isso inclui fornecer API wrappers em torno desses serviços e desenvolver uma arquitetura de referência de tecnologia e fluxos de trabalho padronizados. Também inclui implementar tecnologias definidas por software para servidores, armazenamento e rede, além de treinar a equipe de TI em novos métodos. Além disso, requer integrar a automação para facilitar a orquestração, o gerenciamento e a governança do serviço.

---

#### **Estudo de caso: aumentando a agilidade e reduzindo o custo total de propriedade**

Carecendo da agilidade e da velocidade necessárias para fornecer novos serviços e projetos, uma empresa de hipotecas dos EUA sabia que sua infraestrutura legada tinha problemas. Com componentes heterogêneos não padronizados nem automatizados, ela havia ficado cada vez mais complexa e cara de operar. Para resolver o problema, a empresa migrou seus servidores e armazenamento para um modelo de ITaaS baseado em nuvem. Isso não apenas simplificou as operações, como também resultou em economias de 20%, somando US\$ 75 milhões em cinco anos. Padrões de tecnologia e de implementação, além de um catálogo de serviço integrado, foram estabelecidos para suportar o novo modelo. Hoje, a empresa continua a se beneficiar da orquestração de cargas de trabalhos, precificação baseada em consumo e otimização contínua com analytics preditiva.

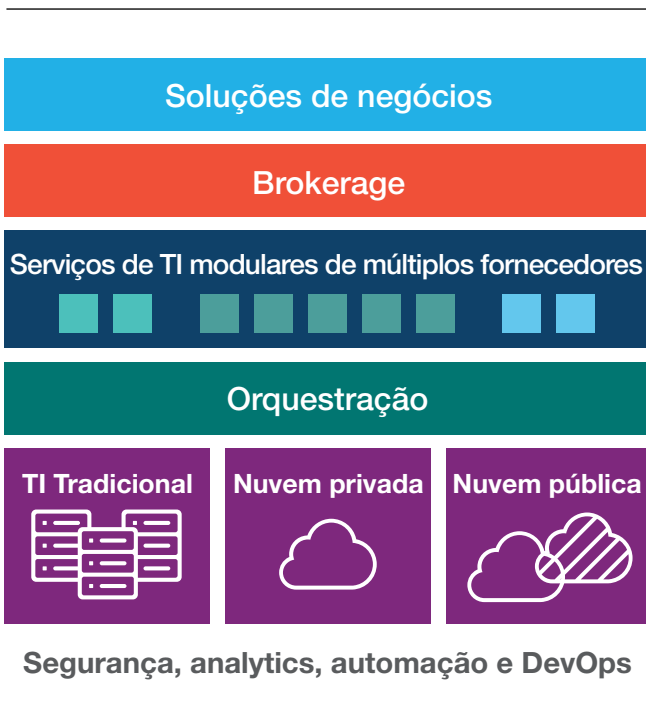
---

### **A jornada para um modelo maduro de ITaaS**

Cada caso de uso fornece um ponto de partida válido para ITaaS, mas há muitas outras maneiras de iniciar essa jornada. A maioria permite às organizações aproveitar os recursos e a infraestrutura existentes, ajudando na obtenção de ganhos incrementais mais rapidamente. Com frequência, esses ganhos assumem a forma de soluções de negócios inovadoras, que podem ser projetadas e implantadas mais rapidamente do que com o provisionamento de serviço tradicional.

A estrutura da ITaaS (Figura 2) descreve os elementos necessários para a transição operacional e organizacional para esse novo modelo. Novas soluções de negócios surgem da agilidade e da eficiência que ITaaS concede aos novos desenvolvimentos, incluindo DevOps. As capacidades de brokerage podem simplificar e unificar a seleção, aquisição e o consumo de toda a gama de serviços de TI em nuvem e tradicionais. Os serviços são padronizados, modularizados e de múltiplos fornecedores. Eles são direcionados – e orquestrados – para as necessidades específicas dos negócios. Orquestrar serviços de TI tradicionais com serviços de nuvens pública e privada ajuda a simplificar a entrega e o consumo de serviço para os usuários e permite que as solicitações por serviço sejam atendidas da melhor maneira possível.

A estrutura de ITaaS também conta com a criação e a manutenção do catálogo de autoatendimento. A TI precisa conseguir avaliar continuamente as novas ofertas do catálogo, recrutar fornecedores com diferentes pontos fortes e estruturas de custo, fazer a avaliação de desempenho dos serviços selecionados e fornecer as melhores opções para os negócios. Ao definir os serviços de nuvem que estarão disponíveis e criar modelos pré-configurados para cada fornecedor, a TI ajuda a assegurar que os novos serviços atendam melhor às especificações corporativas de segurança e resiliência. Isso permite aos usuários corporativos consumirem soluções em nuvem em maior conformidade. Além disso, eles podem fazer o autogerenciamento dos gastos por meio de opções de consumo e nível de serviço.



*Figura 2. Estrutura da TI como serviço (IT as a Service).* A estrutura da ITaaS apresenta uma ampla visualização dos elementos necessários para transformar as operações de TI e a organização como um todo.

A jornada para ITaaS geralmente começa com uma avaliação de maturidade da TI para determinar o atual estado do ambiente de nuvem híbrida da organização e o estado-alvo que ela gostaria de atingir. A infraestrutura e os recursos atuais são avaliados para determinar como deve ser feita a transição dos serviços de TI para o modelo de ITaaS. Os objetivos de negócio são identificados para desenvolver uma estratégia de transição adequada. Além disso, deve haver uma rede capacitada pronta para tratar continuamente das entregas de serviço e das colaborações interfuncionais, inerentes à ITaaS.

Capacitar ITaaS e criar um ecossistema de nuvem híbrida integrado também envolve desenvolver as definições de regulamentação e serviço, a orquestração dos fluxos de trabalho e os processos de governança necessários. A tecnologia e os processos devem ser padronizados, permitindo a automação necessária para que o autoatendimento e o modelo pay-as-you-go da plataforma de ITaaS esteja conformidade. Um ambiente definido por software estabelece a base essencial para isso. Ele automatiza o provisionamento e o gerenciamento do serviço e ajuda a permitir a orquestração, independentemente dos recursos terem sido adquiridos da nuvem ou da TI tradicional.

Por fim, na jornada para ITaaS, a transição organizacional de TI é tão importante quanto a transição operacional. A habilidade que a TI tem de operar como um negócio e de otimizar os serviços para o consumo corporativo é fundamental para a obtenção de níveis mais altos de agilidade para a empresa como um todo. Essa agilidade ajuda a capacitar a empresa a extrair maior valor de negócio da nuvem híbrida.

### Desenvolva capacidades transformadoras e gere valor

A oportunidade de TI e o desafio associado à nuvem híbrida estão em alta. Desenvolver novos recursos de nuvem transformadores antes da concorrência requer liberar os profissionais de TI para desafiar o status quo e descobrir novas maneiras de criar valor de negócio. Adotar ITaaS e aprender a explorar seu modelo de autoatendimento centrado nos negócios é uma grande parte disso.

ITaaS enfatiza a importância de transformar a organização de TI, não apenas a infraestrutura. Ela elimina os silos organizacionais e as deficiências operacionais que inibem a colaboração e ajuda a TI a trabalhar como um parceiro estratégico para os negócios. Assim, a TI pode desenvolver novas aplicações com mais rapidez para aumentar a receita e impulsionar a diferenciação competitiva.

Os líderes de TI precisam capacitar seus funcionários a inovar livremente e tornarem-se a força que impulsiona a empresa. Os CIOs entrevistados no estudo de executivos da IBM reconhecem isso e sabem que esse é um papel que apenas a TI pode desempenhar. Requer construir uma cultura que apoie a experimentação rápida e a entrega pioneira no mercado. Também requer aumentar o poder analítico da TI com capacidades e conhecimento relevantes. Recrutar para o futuro e colaborar com organizações externas pode preencher a lacuna de talentos nas empresas e ajudar a permitir que a TI atenda às novas demandas de tecnologia e negócios.<sup>6</sup>

---

*Na jornada para ITaaS, a transição organizacional da TI é tão importante quanto a transição operacional. A habilidade que a TI tem de operar como um negócio e de otimizar os serviços para consumo corporativo é fundamental para a obtenção de níveis mais altos de agilidade para a empresa como um todo.*

---

## **A IBM conhece a transformação para ITaaS**

ITaaS representa uma mudança drástica para a TI. Afinal, ela exige modificar processos e tecnologias de TI estabelecidos e convencer os técnicos de TI a pensar e operar de maneira diferente.

A IBM entende essa transformação, pois já a realizou. A abordagem de ITaaS da IBM destaca sua transformação de um integrador de sistemas tradicionais para um integrador de serviços.

A IBM tem uma estrutura robusta para ITaaS baseada em melhores práticas, incluindo a integração automatizada e o suporte a infraestruturas em nuvem e tradicional. Tem o conhecimento, a plataforma cognitiva e a estrutura necessários para oferecer 40% de economia e um ciclo de entrega reduzido. Por exemplo: a IBM pode reduzir a entrega da solução de nove meses para menos de um mês.<sup>7</sup> Além disso, ela ajuda as empresas que são referência em seus segmentos de mercado a fornecer valor de negócio e inovação com nuvem híbrida. A IBM gerencia a infraestrutura que dá suporte a 60% das transações por cartão no setor bancário, 47% das vendas de varejo em hipermercados, 53% das conexões móveis e 61% da produção de veículos no mundo todo.

## **Conclusão**

Com a nuvem híbrida como destino para a maioria das organizações, a função da TI está sendo desafiada. Para a TI continuar oferecendo valor aos negócios e ajudar a possibilitar o crescimento, ela deve operar como um negócio. ITaaS é essencial para essa missão. Ao combinar autoatendimento, escolha e transparência entre os modelos de nuvem e fornecer uma estrutura de gerenciamento de serviços completa para integrar e orquestrar o ambiente híbrido, ITaaS capacita a TI como fornecedor preferencial para nuvem e outros serviços de TI. Ela pode simplificar a maneira como os serviços de TI são adquiridos, governados e gerenciados, permitindo à TI reduzir a complexidade da nuvem híbrida e otimizar seu valor de negócio. Além disso, ITaaS libera a TI para focar no tipo de inovação que é fundamental para a vantagem competitiva.

## **Para obter mais informações**

Para saber como a IBM ajuda organizações de TI a fazer a transição para ITaaS e transformar a empresa, acesse: <http://ibm.biz/itaasbrasil>

## Agradecimentos

### Alexander J. Schmid

Executive Consultant, Principal  
Global Technology Services, Enterprise IT Transformation  
Advisory

### Mickey Iqbal

IBM Fellow and Master Inventor  
Global Technology Services, Technology, Innovation and  
Automation

### Prakash Somani

Director, Hybrid Enterprise IT offering  
Global Technology Services, Systems and Services

### Jean-Claude Dispensa

Distinguished Engineer, Enterprise IT Transformation  
Global Technology Services, Technology, Innovation and  
Automation

### Donna Bowie-Conway

Global Content Marketing Manager  
Global Technology Services



### IBM Brasil Ltda

Rua Tutóia, 1157  
CEP 04007-900  
São Paulo – SP  
Brasil

A página inicial da IBM pode ser encontrada em:

**ibm.com**

IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) são marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas registradas da IBM está disponível na web em “Copyright and trademark information” em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Este documento está atualizado na data inicial de publicação e pode ser alterado pela IBM, a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera.

Os exemplos de clientes citados são apresentados apenas para propósitos ilustrativos. Resultados de desempenho reais podem variar dependendo das configurações específicas e das condições operacionais. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS COMO SE ENCONTRAM, SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO E SEM NENHUMA GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos contratos nos termos dos quais são fornecidos.

<sup>1,2</sup> IBM, “*Growing up hybrid: Accelerating digital transformation*,” fevereiro de 2016.

<sup>3</sup> TBR, “*Cloud Business Quarterly, Semiannual Report: Hybrid Cloud Customer Research, 2H15*,” 28 de janeiro de 2016.

<sup>4</sup> Saugatuck, “*Security Exposures of Shadow IT*,” maio de 2015.

<sup>5</sup> IBM; baseado em análise de dados do cliente.

<sup>6</sup> IBM, “*Redefining Connections: Insights from the Global C-suite Study – The CIO perspective*,” janeiro de 2016.

<sup>7</sup> IBM; baseado em análise de dados do cliente.

© Copyright IBM Corporation 2017



Recycle