

# Serviços de nuvem gerenciada para aplicações ERP: um guia comparativo

O que você deve procurar ao escolher seu provedor de gerenciamento de aplicações em nuvem





# Índice

- 3 **Por que escolher uma nuvem gerenciada para ERP?**
- 5 **Como uma nuvem gerenciada agrega valor?**
- 6 **O que você deve procurar em um provedor?**
  - 8 Escolha: quais são suas opções?
  - 11 Segurança: seus dados e suas aplicações estão protegidos?
  - 14 Gerenciamento: o que um provedor pode realmente fazer por você?
  - 17 Experiência: seu provedor está capacitado?
  - 20 Simplicidade: como seu provedor simplificará e otimizará seu ambiente de ERP?
- 22 **Como seu possível provedor de serviços de nuvem gerenciada responderia a essas perguntas?**
- 23 **Libere suas equipes para se concentrarem em projetos mais estratégicos**
- 24 **Dê o próximo passo: Embora os concorrentes fracassem, nós entendemos o início, a transição e o destino da sua jornada para a nuvem**

# Por que escolher uma nuvem gerenciada para ERP?

## Por que escolher uma nuvem gerenciada?

Para oferecer suporte a aplicações importantes como SAP e Oracle, as organizações passaram a adotar serviços em nuvem e se afastaram da terceirização tradicional e de modelos locais. Cada vez mais, elas estão reconhecendo como é crucial mover essas cargas de trabalho para a nuvem a fim de aumentar a agilidade e a eficiência, o que cria uma disciplina de inovação nos negócios. Ao mover aplicações críticas de planejamento de recursos empresariais (ERP) com alto uso de dados para a infraestrutura de nuvem em hiperescala, as organizações podem impulsionar o desempenho, a escalabilidade e a adaptabilidade das aplicações. Mover essas cargas de trabalho para a nuvem também capacita as equipes a integrar tecnologias emergentes como IA, Internet das Coisas (IoT) e blockchain com os dados dessas aplicações críticas.

No entanto, muitas organizações não têm a capacidade de fazer essa transformação e tirar proveito dessas tecnologias emergentes. Um ambiente de ERP moderno pode ser incrivelmente complexo. É por isso que tantas empresas trabalham com um provedor de serviços gerenciados para assumir a responsabilidade pela aquisição de skills, otimizar processos repetíveis e ajudar a promover implementações mais rápidas e precisas que impulsionam a criação de serviços inovadores.

## Adoção do SAP S/4HANA: O valor de uma nuvem gerenciada

Está claro que SAP S/4HANA é o conjunto de negócios de última geração para clientes SAP. Para aproveitar toda a potência de aplicações essenciais como essas, muitas empresas procuram combinar a adoção do S/4HANA com uma transferência para nuvem. Mas pode ser difícil encontrar pessoas com o conhecimento para executar o processo com eficácia, e a mudança pode sobrecarregar recursos de TI limitados.

Para SAP S/4HANA, um provedor de serviços gerenciados qualificado pode ajudar a reduzir esses problemas. Um provedor, no papel de gerente dedicado e confiável do pacote S/4HANA, diminui o tempo de retorno ao acelerar sua adoção e migração do módulo SAP.





# Por que escolher uma nuvem gerenciada para ERP?

## Quais cargas de trabalho são melhores para uma nuvem gerenciada?

Aplicações corporativas de todas as formas e tamanhos são uma boa combinação para serviços de nuvem gerenciada. Esses serviços incluem cargas de trabalho em todo o ciclo de vida da aplicação, como desenvolvimento e teste, teste de carga, garantia de qualidade, pré-produção e ambientes de treinamento, preparação e produção.

Devido ao seu papel fundamental na liderança da transformação de negócios, as plataformas ERP são as principais candidatas para implementação de nuvens gerenciadas. Essas plataformas incluem aplicações corporativas, SAP S/4HANA e outras aplicações ERP que não desenvolvidos originalmente para nuvem.

## Os benefícios de escolher o provedor certo de serviços de nuvem gerenciada são:



Ajudar a otimizar os investimentos em aplicações e fornecer assistência à migração, com profundo conhecimento, avaliações e ferramentas.

Fornecer serviço consistente para os principais provedores de nuvem em hiperescala.



Ajudar a manter seus dados e aplicações protegidas com segurança integrada.



Reduzir a complexidade, o tempo gasto e os riscos com processos e controles confiáveis e auditáveis.



Fornecer percepções que o ajudem a executar sua solução com mais eficiência.



Ajudar a fornecer desempenho e visibilidade de aplicações de maneira consistente, com níveis de serviço garantidos.



# De que maneira um provedor de nuvem gerenciada deve agregar valor?

O provedor certo de serviços gerenciados em nuvem pode ajudar os departamentos de TI a usar análises preditivas para impulsionar a detecção proativa de problemas e a automação específica para aplicações. Essa abordagem lhe ajudará a priorizar e gerenciar proativamente problemas e eventos enquanto reduz a duração dos ciclos para solicitações de mudança. Um provedor também pode fornecer ferramentas que proporcionam visibilidade de diversos dados para criar percepções acionáveis que ajudam a aumentar o desempenho, melhorar os níveis de serviço de resiliência e reduzir custos.

---

58% dos líderes de TI descrevem a inovação como "importante" ou um "fator principal" em suas atividades.<sup>1</sup>

---

Usar dados de novas maneiras para inovar e criar vantagem competitiva ou eficiência operacional é a chave para o sucesso da maioria das empresas. Mas deve haver uma base tecnológica sólida. Veja como um provedor de serviços de nuvem gerenciada pode ajudar.



**Combine o ambiente com a carga de trabalho**, selecionando a nuvem apropriada para suas cargas de trabalho específicas, não esquecendo de manter a consistência entre os provedores de nuvem.



**Simplifique as operações e ganhe transparência** com visibilidade do desempenho de aplicativos e da nuvem, com recursos como rápida ativação e desativação de serviços, monitoramento e geração de relatórios de infraestrutura e gerenciamento da segurança e de patches.



**Otimize o investimento em aplicações** por meio de uma solução configurada, implementada e gerenciada para atender às necessidades de suas cargas de trabalho.

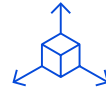


**Garanta sua paz de espírito** por meio de uma abordagem holística e integrada à segurança, desde a infraestrutura até aplicações, que ajuda as cargas de trabalho de ERP na nuvem a atender aos padrões de segurança e aderir aos protocolos de conformidade de privacidade de dados.



# O que você deve procurar em um provedor?

Escolher o provedor certo para implementar e gerenciar suas aplicações na nuvem não é uma decisão simples. Lacunas na segurança, nos serviços, na tecnologia, na experiência e na capacidade de entregar resultados podem ter consequências graves. Um provedor de nuvem gerenciada deve atender todas as suas necessidades, não somente algumas. Concentre-se nas principais áreas a seguir ao escolher um provedor.



## **Escolha de infraestrutura em cloud.**

Mantenha seu poder de escolha entre as infraestruturas — como IBM Cloud®, Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure e Oracle Cloud Infrastructure — e selecione o local, os serviços, a entrega e cobertura corretos para seus sistemas operacionais e hardware que rodam as aplicações essenciais aos negócios.

O fornecedor certo deve ser capaz de equiparar suas cargas de trabalho com a infraestrutura que possa melhor suportá-la e ajudar a alinhar os resultados de negócios com os investimentos em tecnologia. Certifique-se de que seu provedor oferece serviços para vários provedores de nuvem e que pode entregar, com consistência, experiência e visibilidade em diferentes plataformas.



**Altos níveis de segurança.** Certifique-se de que seu provedor possa fornecer os níveis de segurança necessários para manter a conformidade, com o grau apropriado de divisão de responsabilidade entre você e o provedor.

Escolha um provedor com experiência em segurança e recursos integrados ao serviço, em vez serem oferecidos como acréscimos. Esses recursos devem atender às necessidades das aplicações ERP para ajudar a garantir que as cargas de trabalho e os dados permaneçam protegidos o tempo todo. Veja se o provedor pode demonstrar que seus recursos atendem aos seus padrões de conformidade e se os recursos de relatório podem ajudá-lo a atender seus requisitos regulatórios.

# O que você deve procurar em um provedor?



## **Gerenciamento de nuvem de ponta a ponta.**

Usufrua das habilidades de gerenciamento de um provedor, desde infraestrutura como serviço (IaaS) até plataforma como serviço (PaaS), além do suporte para aplicações.

O provedor certo oferece mais do que um serviço básico; para fornecer valor agregado, ele ajuda com tarefas, como seleção e migração da carga de trabalho, configuração do ambiente e governança e gerenciamento de carga de trabalho especializada. Ele usará ferramentas como automação e operações de IA (AIOps) para fornecer análises preditivas que melhoram a experiência de serviço gerenciado. Dependendo das ofertas, o provedor pode até mesmo estender suas aplicações ERP com IA, IoT e blockchain.



**Experiência.** Aprenda com a experiência do provedor em nuvem e as cargas de trabalho nela executadas em tecnologias emergentes e otimização de operações que oferecem maior retorno sobre o investimento (ROI).

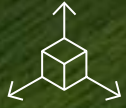
Alguns provedores estão focados apenas em tecnologia, vinculados a uma plataforma específica. Outros oferecem serviços sem tecnologia abrangente ou conhecimento operacional para obter o máximo deles. Procure um provedor que tenha um conhecimento sólido das tecnologias emergentes e a habilidade para integrar essas tecnologias com aplicações ERP executadas na nuvem, para que você obtenha o máximo de retorno sobre o seu investimento em aplicações. Essa variedade de habilidades, tecnologia e serviços ajuda o provedor a entender suas necessidades, implementar a melhor solução e oferecer vantagem competitiva.



**Simplicidade.** Otimize e simplifique as operações para fornecer gerenciamento, automação, visibilidade e percepções para ação em todos os cenários de aplicativos ERP.

O provedor certo oferece um nível de transparência que conduz a decisões informadas para obter os resultados desejados. As ferramentas digitais oferecidas para atividades como comunicação, solicitações de serviço e gerenciamento de tickets são um indicador chave do nível de simplicidade que o provedor pode trazer para suas aplicações e fluxos de trabalho. Uma rica experiência de portal ou dados que podem ser consumidos por meio de uma API são dois exemplos.





# Escolha

A opção de infraestrutura em nuvem, bem como localização, serviços e entrega - além de cobertura para os sistemas operacionais e hardware que executam aplicações essenciais aos negócios

## Quais são suas opções?

Nem todas as nuvens ou todos provedores de nuvem são iguais. Um provedor de serviços de nuvem gerenciada deve ser flexível, oferecendo opções de provedor de IaaS, hardware, sistema operacional e componentes de plataforma, para alinhar implementações em nuvem com suas necessidades e requisitos de carga de trabalho específicos.

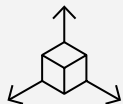
Muitos provedores oferecem uma infraestrutura padrão, que muitas vezes não permite que você obtenha o custo benefício ideal. Esses provedores podem limitar a possibilidade de aproveitar habilidades e recursos existentes. Desconfie de provedores que não garantem acordos de nível de serviço (SLAs) altos de aplicações ao implementar aplicações e dados críticos para a empresa na nuvem - geralmente, eles oferecem apenas uma infraestrutura de nuvem pública virtualizada, fora das instalações.

---

A capacidade de escolher a nuvem ideal para uma carga de trabalho específica é vital e pode criar oportunidades para simplificar diversos fatores, como gerenciamento, segurança, governança e otimização dos dados.<sup>2</sup>

---





# Escolha

## Perguntas e respostas:

Como saber se você encontrou o provedor certo

**"Quais são minhas opções de provedores de nuvem?"**

**A resposta deve incluir** ambientes operacionais que se alinham às suas necessidades, não às necessidades do provedor.

À medida que organizações continuam a transformar e executar aplicações ERP em nuvens de terceiros, os provedores de nuvem influenciam a experiência de gerenciamento de serviço de ponta a ponta. Essas experiências não dependem mais de recursos sob o controle de seu departamento de TI; sendo assim, recomenda-se selecionar ambientes operacionais que se alinham às suas necessidades específicas em comparação com as necessidades do provedor de nuvem.

Um provedor deve ser capaz de oferecer suporte a uma ampla variedade de ambientes operacionais, permitindo que as soluções complementem seu ambiente e conjunto de habilidades atuais, não importa a combinação de hardware e software. Além disso, o provedor ideal trabalha com você para adequar os serviços de infraestrutura e plataforma às suas necessidades de carga de trabalho, em vez de usar implementações de padrão fixo.

**"Você consegue atender os níveis de serviço?"**

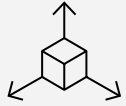
**A resposta deve incluir** SLAs que cubram toda a sua cloud gerenciada.

Alguns provedores oferecem apenas SLAs para servidores, armazenamento e rede, deixando de fora aplicações para cargas de trabalho como SAP. Essa limitação aumenta o risco para sua organização, tornando você responsável por preencher a lacuna. Procure um provedor com SLAs que cubram IaaS e PaaS e se estendam por todo o sistema operacional e aplicações. Lembre-se: cada carga de trabalho possui diferentes requisitos de SLA. O provedor certo certifica que as garantias em seus contratos sejam específicas às características de suas cargas de trabalho.

**"Você gerencia algo além da sua própria plataforma de nuvem?"**

**A resposta deve se concentrar** em uma solução de nuvem que ofereça escolha.

Um provedor de nuvem gerenciada deve permitir que você implemente suas cargas de trabalho corporativas onde fizer mais sentido, independentemente do provedor de nuvem. Ao ajudar a simplificar e otimizar o gerenciamento, você pode obter agilidade de negócios que o ajudará a responder a novas demandas de clientes e ameaças competitivas.



# Escolha

## Perguntas e respostas:

Como saber se você encontrou o provedor certo

**"Você é capaz de oferecer uma experiência consistente em toda minha organização?"**

**A resposta deve se concentrar** no uso de um conjunto de práticas de gerenciamento de TI e uma única equipe de entrega em todo o mundo.

Para atender às expectativas do cliente e da empresa, é importante adotar a mesma infraestrutura, o mesmo software, os mesmos processos e serviços gerenciados - especialmente em um cenário de recuperação de desastres, migração de carga de trabalho ou em um cenário empresarial global. Um provedor de serviços gerenciados em nuvem deve se concentrar em fornecer consistência em todo o seu ambiente, não importa onde seja implementado. As implantações e entregas de serviço padronizadas resultantes podem reduzir o risco, diminuir a complexidade e ajudar a garantir que os SLAs sejam atendidos local e globalmente.

**"Você está suficientemente capacitado para atender os meus objetivos?"**

**A resposta deve demonstrar** que o provedor será capaz de atender suas necessidades de ponta a ponta.

Os serviços de nuvem gerenciada não devem limitar suas opções, mas muitos provedores o fazem ao depender de terceiros. Um provedor deve ter toda a gama de conhecimentos, portfólio de serviços, habilidades e experiência necessários, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o ano todo. Para usufruir o máximo desse relacionamento, procure uma opção de engajar com um único ponto de contato, que forneça métricas e visualizações abrangentes e personalizáveis para te ajudar a identificar e resolver problemas rapidamente. Um relacionamento duradouro com um único provedor deve incluir serviços profissionais, como desenvolvimento de estratégia, planejamento pré-migração, serviços de migração, uma escolha de modelos de entrega e suporte para opções específicas, como usar seu próprio hardware.



# Segurança

Alcance altos níveis de segurança para manter-se em conformidade por meio da divisão adequada de responsabilidades entre você e o provedor



## O seu provedor é realmente capaz de proteger seus dados e suas aplicações?

Quando você enfrenta uma violação de segurança, sua reputação é prejudicada. Seus clientes podem achar que seus dados não estão seguros e clientes em potencial podem deixar de te considerar como opção viável. Além disso, existe o potencial de aplicação de multas pelas entidades reguladoras. Embora muitos provedores afirmem que suas nuvens são seguras, falhas na infraestrutura, em serviços e na segurança física podem fazer com que você implemente conjuntos de correções adaptados em resposta a violações. Dependendo do nível de experiência em segurança do provedor - e se ele terceiriza ou não as opções de segurança - você pode enfrentar limitações e riscos adicionais.

É por isso que um provedor de nuvem deve tratar os dados do cliente como se fossem seus, incorporando segurança ao design. Ao integrar uma gama completa e várias camadas de segurança do próprio provedor, você pode atender às suas necessidades de conformidade e resiliência de dados, além de fortalecer a criação de relatórios e proteções contra vulnerabilidades.

---

41% das empresas que usam ambientes multinuvem no momento dizem que a segurança é um dos principais desafios.<sup>2</sup>

---





# Segurança

Perguntas e respostas:  
Como saber se você encontrou o  
provedor certo

## "Onde exatamente residirão meus dados?"

**A resposta deve definir claramente** a localização de sua infraestrutura e de seus dados.

Com alguns provedores, você pode ficar sem informações sobre a segurança e a exposição ao risco do centro onde seus dados e aplicações estão realmente armazenados. Alguns requisitos de soberania de dados exigem que certos tipos de dados sejam armazenados em um local específico.

Um provedor deve manter seus dados na mesma cidade onde você concordou - em infraestrutura própria, sem depender de terceiros. Recomenda-se também aprender sobre os locais seguros de recuperação de desastres do provedor, para que você saiba para onde seus dados serão transferidos no caso de uma interrupção. Não se esqueça de que o acesso aos dados é tão importante quanto o local em que residem. Tenha certeza de que apenas você - e não o seu provedor - possui acesso aos seus dados para ajudar a mantê-los seguros e em conformidade com os regulamentos de acesso a dados.

## "Qual é a sua estratégia para proporcionar privacidade de dados?"

**A resposta deve demonstrar** a abordagem estratégica do provedor e como ele gerencia suas práticas de privacidade de dados.

A privacidade de dados não deve ser tratada somente como uma caixinha que receberá um visto - é uma parte estratégica e contínua das verificações e balanceamentos que abrangem todos os seus processos de negócios. Como a segurança está profundamente enraizada em sua organização, é fundamental revisar os padrões de privacidade de um provedor em potencial. A equipe do provedor deve ser capaz de fornecer respostas claras e concisas sobre como ele se alinha com diversas leis de privacidade em todo o mundo, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) e a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA). Além disso, ele deve ser capaz de explicar as melhores práticas usadas para manter os procedimentos de privacidade de dados em um cenário regulatório em constante mudança.

## "Como saberei se o nível de segurança oferecido é satisfatório?"

**A resposta deve demonstrar** qualidade em segurança e conformidade.

Simplesmente afirmar que uma nuvem é segura e pode ajudar a cumprir suas obrigações de conformidade não é suficiente. Como você é responsável pela conformidade com os mandatos regulatórios de privacidade de dados, como o GDPR, seu provedor deve ter recursos que o ajudem a atender aos padrões aplicáveis. Veja se ele possui certificações para os padrões ISO 27001, 27018 e 22301 em todos os serviços, não apenas em alguns específicos.

Essas certificações e outras medidas de segurança devem ser validadas anualmente por auditores externos, com evidências demonstradas pelo Service Organization Control (SOC) níveis 1 e 2 da American Institute of Certified Public Accountants (AICPA). Um provedor também deve realizar varreduras de vulnerabilidade frequentes que cubram hardware, software, políticas e procedimentos em toda sua infraestrutura.



# Segurança

## Perguntas e respostas:

Como saber se você encontrou o provedor certo

**“Suas medidas de segurança são abrangentes?”**

**A resposta deve mostrar** que o provedor fornece segurança minuciosa.

Falhas na segurança deixam sua empresa vulnerável. Para ajudar a proteger sua nuvem, seus dados e suas aplicações de forma abrangente, o provedor certo constrói várias camadas de segurança, desde o data center até o sistema operacional. As nuvens devem ser hospedadas em data centers nível 3 ou equivalente, com segurança física de ponta. Recomenda-se o uso de mídia de backup criptografada em caso de perdas e instâncias de servidor e armazenamento separados para isolar seus dados. Além disso, o sistema operacional, o banco de dados e o middleware devem fazer parte das ofertas de segurança do provedor.

**"E se algo der errado?"**

**A resposta deve incluir** um plano de backup e recuperação bem elaborado.

A falha na recuperação imediata após um desastre pode ter um impacto dramático e duradouro em sua organização. Há mais do que perda de receita e produtividade em jogo, uma vez que a confiança do cliente pode ser prejudicada irreversivelmente por uma interrupção mal administrada. No caso de um desastre, um provedor deve fornecer recuperação de desastre a partir de um local alternativo. Sua abordagem precisa trazê-lo de volta rapidamente e deve incluir SLAs de produção que permaneçam em vigor durante o desastre. Para garantir que você tenha um plano confiável e otimizado, o plano do provedor deve ser testado regularmente e ele deve fornecer consultoria de recuperação de desastres.

**Qual é seu nível de experiência em segurança de TI?**

**A resposta deve incluir** experiência em computação empresarial.

Como a segurança é uma questão tão complexa, o nível de experiência de um provedor deve incluir o gerenciamento bem-sucedido de uma ampla gama de questões de segurança. O provedor deve ter controles de segurança que atendam ou superem as práticas recomendadas do setor no quesito gerenciamento e deve aplicar as mesmas políticas de segurança padrão a todos os clientes. Pergunte sobre o histórico do fornecedor na entrega de serviços de TI confiáveis, resilientes e seguros. A capacidade do fornecedor em comprovar seu sucesso no mercado de TI corporativa tradicional e segurança na nuvem lhe ajudará a identificar a qualidade da proteção que ele pode oferecer para sua nuvem.



# Gerenciamento

Habilidades de gerenciamento de ponta a ponta da nuvem, de IaaS a PaaS e suporte a aplicações.



## O que o provedor pode realmente fazer por você?

Gerenciar implementações, aplicações e dados em nuvem é algo complexo. Isso requer diferentes ferramentas, processos, interfaces de gerenciamento e skills que podem aumentar os custos enquanto diminuem os níveis de serviço, a agilidade do negócio e pioram a experiência do cliente. Como resultado, muitos líderes de TI hesitam em levar sistemas altamente personalizados e complexos como o SAP para a nuvem. Mas, ao introduzir e habilitar eficiências relacionadas à nuvem nas cargas de trabalho, um provedor de serviços de nuvem gerenciada pode ajudar a superar essas barreiras.

Escolha um provedor que seja capaz de gerenciar aplicações ERP, como SAP e S/4HANA, e aplicações Oracle, como JD Edwards e PeopleSoft, em diversas soluções de hiperescala e possa te oferecer visibilidade em todo o ambiente multinuvm. O provedor deve ser responsável pelo gerenciamento e pela padronização.

---

"Nós simplesmente não tínhamos recursos para gerenciar nosso ambiente SAP ERP... para liberar nossa equipe de TI de tarefas manuais demoradas, buscamos uma solução totalmente gerenciada."

Maria Gutierrez, CIO, Performance iN Lighting<sup>3</sup>

---





# Gerenciamento

## Perguntas e respostas:

Como saber se você encontrou o provedor certo

**"Você é capaz gerenciar toda a solução de nuvem para mim, tanto IaaS como PaaS?"**

**A resposta deve incluir** gerenciamento de ERP ponta a ponta.

A redução da carga de gerenciamento é um dos motivos pelos quais as empresas trabalham com um provedor de serviços de nuvem gerenciada. Encontrar, contratar, treinar e reter recursos altamente qualificados consome tempo e dinheiro. O provedor certo pode assumir o gerenciamento de cargas de trabalho corporativas na nuvem usando uma equipe qualificada e automação integrada. Embora o objetivo seja aumentar a velocidade e agilidade, reduzir a complexidade e os riscos e aumentar a produtividade, alguns fornecedores só oferecem parte disso. Procure um provedor com todos os serviços que precisa, abrangendo infraestrutura em nuvem e as aplicações nela executadas. O provedor não deve depender de terceiros.

**"Como é a sua estrutura de práticas de gerenciamento?"**

**A resposta deve incluir** gestão consistente, de acordo com padrões conhecidos.

Ao trabalhar com um provedor, o ideal é ter uma plataforma de gerenciamento abrangente que una negócios, TI e suporte operacional para oferecer gerenciamento consistente de ponta a ponta. Métricas para monitoramento e alertas, análise preditiva com tecnologias específicas a aplicações e detecção proativa de problemas e comunicações automatizadas são recursos importantes. Todos os processos de gerenciamento devem estar em conformidade com a ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para garantir que as melhores práticas atuais da indústria sejam sempre observadas.

**"Você é capaz de simplificar as tarefas da minha equipe de TI?"**

**A resposta deve incluir** gerenciamento de nuvem otimizado e altamente automatizado.

Mesmo com uma nuvem totalmente gerenciada, diferentes interfaces de gerenciamento, processos e conjuntos de competências podem dificultar o acesso a recursos da nuvem e a conclusão de tarefas. Um provedor de nuvem gerenciada deve fornecer uma interface simples, de autoatendimento, que permita acesso rápido ao ambiente gerenciado e a todos os serviços. Com essa interface, a equipe pode selecionar hardware, processadores, memória e armazenamento, juntamente com o nível de serviço, sistema operacional e serviços opcionais, como monitoramento de aplicações. Essa capacidade de usar ferramentas de automação e gerenciamento unificado pode acelerar significativamente o tempo de lançamento no mercado e aumentar a produtividade do DevOps.



# Gerenciamento

## Perguntas e respostas:

Como saber se você encontrou o provedor certo

"Você pode oferecer suporte completo para as minhas aplicações empresariais?"

**A resposta deve incluir** suporte dedicado para as principais aplicações corporativas.

As organizações ganham valor significativo com aplicações corporativas habilitadas para nuvem, como SAP, Oracle, JD Edwards e PeopleSoft, junto com seus dados. Mas usar essas aplicações cria um desafio para a área de TI: gerenciar e proteger uma implementação em nuvem em conjunto com a infraestrutura de TI central, além das aplicações e bancos de dados. Um provedor de nuvem deve oferecer suporte gerenciado como um serviço, abrangendo toda a plataforma corporativa. Esse suporte deve incluir a infraestrutura central e os componentes da plataforma corporativa, como SAP Basis e camadas de banco de dados. Os provedores com SLAs centrados em negócios para aplicações corporativas serão mais capazes de manter os compromissos de serviço em comparação com os SLAs voltados apenas para a infraestrutura.

"Você pode me ajudar a migrar minhas cargas de trabalho em nuvem para o seu ambiente?"

**A resposta deve incluir** flexibilidade para facilitar sua transição para a nuvem.

A migração é de importância crítica, o que torna vital trabalhar com um provedor com experiência significativa na migração de aplicações Oracle e SAP, além das aplicações com os quais realizam transações, para a nuvem. O provedor certo oferece suporte à sua escolha de sistema operacional, solução de hiperescala e usa processos e automação padronizados e replicáveis para ajudar a simplificar a mudança e proporcionar um go-live sem maiores problemas. Planejamento e testes detalhados precisam fazer parte do plano de migração do provedor de serviços.

"Você tem um data center na região onde, por lei, devo armazenar meus dados?"

**A resposta deve incluir** que o provedor tem um data center no local que você precisa.

Os mandatos de conformidade e soberania de dados geralmente exigem que os dados sejam armazenados onde os negócios são realizados, tornando a localização um fator crítico ao selecionar um fornecedor. Escolha um provedor de nuvem que tenha um data center onde você precisa para limitar o uso de terceiros cuja infraestrutura e capacidade de suporte podem não estar alinhadas com as suas necessidades - o que pode, potencialmente, aumentar as preocupações em relação à segurança e afetar SLAs críticos.



# Experiência

Experiência com nuvens e as cargas de trabalho nela executadas, tecnologias emergentes e otimização de operações para maior ROI

## Seu provedor está capacitado?

Muitos provedores de nuvem estão focados no crescimento de seus negócios por meio de ofertas de infraestrutura, mas alcançar os benefícios da implementação em nuvem exige mais do que isso. Também é importante entender por completo como suas cargas de trabalho, especialmente sistemas complexos como SAP, fazem interface com outros sistemas, dados e aplicações.

Além disso, relativamente poucos provedores têm ampla experiência em computação de alto nível empresarial. Sem uma base sólida de conhecimento e metodologias comprovadas, é possível que não sejam capazes de lidar com todos os desafios envolvidos na movimentação das cargas de trabalho corporativas essenciais para a nuvem.

Para conseguir uma migração tranquila e atingir as metas de SLA, trabalhe com um provedor que tenha profundo conhecimento em ambientes em nuvem, bem como recursos de migração, organização, governança e de gerenciamento contínuo.

---

"Sabíamos que mudar para SAP S/4HANA seria um divisor de águas para nossa capacidade competitiva e de crescimento a longo prazo, mas o caminho era repleto de riscos. Queríamos encontrar um parceiro que pudesse nos ajudar a migrar para SAP S/4HANA em uma única etapa. "

Annette Mahler, Development Lead ERP,  
Vodafone GmbH<sup>4</sup>

---





# Experiência

## Perguntas e respostas:

Como saber se você encontrou o provedor certo

"Como você pode me ajudar a planejar e executar?"

**A resposta deve demonstrar** que o provedor está pronto para se engajar totalmente com sua equipe.

De mudanças organizacionais e de governança até garantir que as mudanças necessárias sejam feitas nas interfaces e conexões do sistema, há muito o que ser feito ao mover cargas de trabalho de ERP para a nuvem. O provedor escolhido deve ter experiência em lidar com toda a gama de desafios, ações e implicações que podem surgir ao mover cargas de trabalho corporativas complexas.

O provedor certo tem relacionamentos sólidos em todos os níveis, desde especialistas até o CIO. Também será necessário adotar uma abordagem estratégica para o planejamento de migração, usando ferramentas e metodologias testadas que foram aperfeiçoadas ao longo de anos de experiência. Os provedores também devem considerar como todas as partes da organização serão afetadas e engajar totalmente com sua equipe.

"Qual seu nível de entendimento sobre a carga de trabalho da minha empresa, no que se refere à minha indústria?"

**A resposta deve incluir** relacionamentos sólidos com fornecedores de software independentes (ISVs), experiência em computação empresarial e experiência no setor que fica evidente nos serviços oferecidos.

Um fornecedor com experiência limitada pode não ter uma compreensão real de seus sistemas e objetivos estratégicos e será capaz de superar apenas alguns dos desafios. Por exemplo, um provedor sem experiência adequada pode deixar de incluir personalizações ou modelos específicos para a sua indústria, o que economizaria seu tempo.

Observe o número de anos de experiência do fornecedor em implementação de ERP em nuvem e leia as perspectivas dos analistas sobre suas práticas de gerenciamento. Um longo histórico com um ISV mostra que um provedor compreende versões e implementações mais antigas e tradicionais dos sistemas e hardware desse ISV. Esse provedor estará mais bem posicionado para determinar como implantar e gerenciar com eficácia essas cargas de trabalho específicas na nuvem. Vale a pena examinar detalhadamente as relações de um provedor com ISVs - um fornecedor que afirma ser um parceiro SAP pode ter obtido a certificação apenas como provedor de hospedagem, não como provedor de serviços gerenciados. Pergunte ao provedor sobre a experiência de seus recursos na indústria e as personalizações em seus serviços geralmente exigidas na indústria.



# Experiência

Perguntas e respostas:  
Como saber se você encontrou  
o provedor certo

**Você possui metodologias e ferramentas comprovadas?**

**A resposta deve incluir** um histórico no espaço empresarial.

Ao contrário dos provedores mais novos, parceiros empresariais estratégicos e bem estabelecidos podem usar as lições aprendidas em implementações anteriores, tanto tradicionais como baseadas em nuvem, para otimizar sua mudança para a nuvem. Escolha um provedor que tenha uma metodologia testada que destaque possíveis problemas e soluções específicas para sua carga de trabalho. Entender o que pode acontecer com antecedência permite evitar problemas e oferecer soluções mais rápidas, caso ocorram. O provedor também deve usar suas próprias ferramentas para obter percepções sobre a carga de trabalho, bem como as de terceiros e ISVs para simplificar a migração.

**Você tem experiência em gerenciamento de carga de trabalho em ambientes diversos?**

**A resposta deve incluir** experiência abrangente.

Muitos provedores de nuvem gerenciada são especialistas, com experiência limitada à sua própria infraestrutura. Quando se trata de implementações complexas que vão além de suas ofertas de nuvem, eles devem contar com terceiros para ajudar a configurar, transferir e gerenciar cargas de trabalho. Mas as diferentes cargas de trabalho associadas aos seus sistemas corporativos, como ambientes de desenvolvimento, teste e produção, provavelmente serão implementadas por meio de uma variedade de combinações e infraestruturas de nuvem. Para oferecer consistência e reduzir a complexidade, um provedor de serviços em nuvem deve ser capaz de fornecer o mesmo nível de experiência e conhecimento para qualquer tipo de implementação de nuvem ou hiperescala.



# Simplicidade

Operações simplificadas que fornecem gerenciamento, automação, visibilidade e percepções acionáveis em todos os cenários de aplicações ERP

## Seu provedor está capacitado?

À medida que os ambientes ERP se tornam mais complexos do que nunca, o ideal é escolher um provedor que possa ajudar a simplificar o gerenciamento de suas aplicações ERP. Ao reduzir a complexidade, seus ganhos em produtividade e qualidade permitem reinventar processos e sistemas que prejudicam a velocidade e a agilidade.

Para te ajudar a obter percepções de seus dados operacionais, um provedor deve ser capaz de filtrar o ruído e identificar rapidamente a causa raiz - analisando tendências de dados, otimizando cargas de trabalho e gerando resultados ao longo do caminho. Mas os dados por si só não são úteis. Um ambiente de ERP de grande porte pode gerar milhares de eventos e alertas por mês, o que pode sobrecarregar a equipe e distraí-la de eventos críticos que poderiam ter evitado uma interrupção. Você pode se encontrar em um ciclo de confusão e reação a problemas, e a análise da causa raiz pode se tornar lenta e demorada.

Com análise preditiva de métricas de feed de dados, específica a aplicações, seu provedor pode detectar problemas proativamente. Ao usar ferramentas e processos avançados, o provedor ajudará a identificar padrões em alertas e irá obter dados críticos com mais rapidez. Em seguida, implementará notificações proativas que permitem às equipes gerenciar possíveis problemas de forma proativa. Em última análise, o fornecedor certo pode te ajudar a visualizar claramente o impacto do desempenho da sua aplicação ERP na empresa.

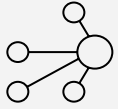
---

“Pretendemos chegar a 40 lojas em cinco anos... Nossa infraestrutura existente foi um grande desafio para nós. Queríamos melhorar a eficiência da nossa área de TI, cortar custos e aprimorar nossas capacidades de dados, o que nos levou naturalmente a buscar soluções integradas. ”

Dijalma da Rocha Meireles Junior, diretor de TI,  
St Marche Vodafone GmbH<sup>5</sup>

---





# Simplicidade

## Perguntas e respostas:

Como saber se você encontrou o provedor certo

**Qual o diferencial de sua abordagem para mover aplicações ERP para a nuvem?**

**A resposta deve incluir** automação e um plano de gerenciamento de aplicações após a mudança.

O provedor certo deve demonstrar como usa a automação para entregar resultados mais rápidos enquanto aumenta a consistência. Os modelos baseados na indústria podem economizar tempo de migração geralmente perdido após tediosas etapas de personalização. Também é importante analisar a experiência do provedor, para ver se ele está usando métodos e ferramentas de migração testados para garantir que seu go-live seja perfeito.

**"Como você irá garantir que eu tenha visibilidade em todas as minhas aplicações de ERP, independentemente do provedor de hiperescala?"**

**A resposta deve incluir** um portal unificado para todas as aplicações.

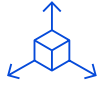
Procure um provedor que compartilhe a experiência do portal com você. Sob a orientação do provedor, você deve ser capaz de visualizar o desempenho de cada sistema ERP em desenvolvimento, teste e produção - e entre provedores em nuvem. Compreender os diferentes tipos de relatórios e o quão próximo do tempo real estão os dados do provedor será a chave para o seu sucesso. Verifique também se o portal pode ser estendido a outras aplicações por meio da interface de programação de aplicações (APIs).

**"Como você usa a tecnologia para fornecer um serviço mais proativo?"**

**A resposta deve incluir** análise preditiva.

Um provedor deve ser capaz de demonstrar como cria relatórios específicos a aplicações que fornecem análise preditiva de métricas de feeds de dados. Por fim, recomenda-se assegurar que seu provedor possa oferecer detecção proativa de problemas e comunicações automatizadas para sua equipe.

# Checklist de potenciais provedores de serviços



## Escolha

- Quais são minhas opções de provedores de nuvem?
- Você consegue atender os níveis de serviço?
- Você gerencia algo além da sua própria plataforma em nuvem?
- Você é capaz de oferecer uma experiência consistente em toda a minha organização?
- Você está suficientemente capacitado para atender os meus objetivos?



## Segurança

- Onde exatamente residirão meus dados?
- Qual é a sua estratégia de privacidade de dados?
- Como saberei se o nível de segurança oferecido é satisfatório?
- Suas medidas de segurança são abrangentes?
- E se algo der errado?
- Qual é seu nível de experiência em segurança de TI?



## Gerenciamento

- Você é capaz gerenciar toda a solução de nuvem para mim, tanto IaaS como PaaS?
- Como é a sua estrutura de práticas de gerenciamento?
- Você é capaz de simplificar as tarefas da minha equipe de TI?
- Você pode oferecer suporte completo para as minhas aplicações empresariais?
- Você pode me ajudar a migrar minhas cargas de trabalho em nuvem para o seu ambiente?
- Você tem um data center na região onde, por lei, devo armazenar meus dados?



## Experiência

- Como você pode me ajudar a planejar e executar?
- Qual seu nível de entendimento sobre a carga de trabalho da minha empresa, no que se refere à minha indústria?
- Você possui metodologias e ferramentas comprovadas?
- Você tem experiência em gerenciamento de carga de trabalho em ambientes diversos?



## Simplicidade

- Qual o diferencial de sua abordagem para mover aplicações ERP para a nuvem?
- Como você usa a tecnologia para fornecer um serviço mais proativo?
- Como você irá garantir que eu tenha visibilidade em todas as minhas aplicações de ERP, independentemente do provedor de hiperescala?

# Libere suas equipes para se concentrarem em projetos mais estratégicos

"Como um serviço totalmente gerenciado, o serviço IBM® Applications Management for SAP Solutions eliminou uma quantidade significativa de carga de trabalho de administração de sistemas internos, ajudando a melhorar a eficiência da área de TI em quase 50%. Anteriormente, os dados eram retidos em cada ativo de TI; agora, podemos disponibilizar dados importantes imediatamente para usuários autorizados. "

Dijalma da Rocha Meireles Junior,  
diretor de TI, St Marche<sup>5</sup>

## A IBM entrega resultados onde concorrentes não conseguem

As soluções de alguns provedores têm um número excessivo de componentes ou usam diversos parceiros de negócios especializados para conseguir cobrir toda a infraestrutura e serviços de gerenciamento de que você precisa. Mas o IBM Enterprise Application Management Services é um serviço pronto para produção. Criado para oferecer desempenho de alto nível, combinamos opções robustas de IaaS com um conjunto completo de serviços gerenciados integrados para ajudar a otimizar o gerenciamento diário de cargas de trabalho de ERP críticas na nuvem. Projetado para reduzir custos, diminuir a complexidade e limitar o risco, o IBM Enterprise Application Management Services pode te ajudar a:



**Proporcionar análises e percepções importantes** para te ajudar a acessar informações Oracle e SAP relevantes com maior rapidez;



**Melhorar a visibilidade e a transparência** com um poderoso portal de aplicações gerenciadas, projetado para consumo por meio de APIs;



**Fornecer serviço consistente** em modelos de implementação e nuvens de terceiros com uma abordagem que prioriza a nuvem;



**Obter controles de segurança abrangentes** e recursos desenvolvidos para atender as necessidades de aplicações SAP e Oracle.

## Qual é o nosso diferencial?

Como líder em serviços de aplicações SAP S/4HANA, nossa abordagem de última geração para serviços de aplicações ERP gerenciados na nuvem concentra-se em fornecer uma experiência unificada para suas cargas de trabalho críticas.<sup>6</sup> As características a seguir nos ajudam a fornecer um serviço integrado de IaaS até a camada de aplicação:

- Conhecimento profundo em Oracle e SAP, com alcance global em vários provedores de nuvem, como Azure, AWS, IBM Cloud e Oracle Cloud Infrastructure;
- Tecnologias avançadas, como automação, conjuntos de ferramentas líderes de mercado para construir, migrar, manter e responder às necessidades de cargas de trabalho ERP exigentes;
- Um atendimento ao cliente transparente, aberto, inteligente e centralizado;
- Jornada de ponta a ponta até o conhecimento em nuvem para planejar, fazer a transição, transferir e gerenciar implementações locais e para nuvem, além de aplicações tradicionais e nativas da nuvem.

# Próximo passo: entendemos o início, a transição e o destino em sua jornada para a cloud

Para obter maior valor de aplicativos e dados corporativos, as organizações costumam recorrer a serviços de cloud gerenciada. Com os IBM Enterprise Application Management Services, você pode usar nossa experiência comprovada em nuvem, computação corporativa, segurança e transformação de negócios para ajudar a agilizar sua jornada para a nuvem.

Mover aplicativos ERP para a nuvem é uma jornada que vai além da infraestrutura gerenciada. **Podemos ajudar a:**

1.

Migrar e integrar aplicações e dados ERP e não ERP para a nuvem;

2.

Desenvolver um plano abrangente e preparar aplicações ERP para uma mudança otimizada para a nuvem;

3.

Gerenciar aplicações corporativas como SAP e Oracle nas nuvens de sua escolha, como AWS, Azure, IBM Cloud ou Oracle Cloud Infrastructure;

4.

Fornecer um portal único para aplicações ERP em vários provedores de nuvem;

5.

Otimizar o ambiente de nuvem, de maneira contínua, para obter o máximo de eficiência e resultados;

6.

Estender as aplicações ERP a outras tecnologias como IA, IoT e blockchain.

Visite nosso site para saber mais sobre serviços gerenciados para aplicações SAP.

Saiba mais →





© Copyright IBM Corporation 2020

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

Produzido nos Estados Unidos Dezembro de 2020

IBM, o logotipo IBM, IBM Cloud e IBM Services são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM em [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

Microsoft é uma marca registrada da Microsoft Corporation nos Estados Unidos, outros países ou ambos.

Este documento estava atualizado na data de publicação inicial e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis nos países onde a IBM opera.

É responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de outros produtos ou programas com produtos e programas IBM. AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM ("AS IS") SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECIAL E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais são fornecidos.

Declaração de Boas Práticas de Segurança: a segurança do sistema de TI envolve a proteção dos sistemas e informações através da prevenção, detecção e resposta ao acesso indevido de dentro e de fora de sua empresa. O acesso incorreto pode resultar em alteração, destruição, desapropriação e mau uso de informações ou pode resultar em danos ou mau uso de seus sistemas, incluindo ataques a outras pessoas. Nenhum sistema ou produto de TI deve ser considerado completamente seguro e nenhum produto, serviço ou medida de segurança pode ser completamente efetivo para evitar uso ou acesso indevidos. Os sistemas, produtos e serviços IBM foram projetados para fazer parte de uma abordagem de segurança legítima e abrangente, a qual necessariamente envolve procedimentos operacionais adicionais e pode exigir que outros sistemas, produtos ou serviços sejam mais efetivos. A IBM NÃO GARANTE QUE TODOS OS SISTEMAS, PRODUTOS OU SERVIÇOS ESTEJAM LIVRES DE, OU QUE TORNARÃO A SUA EMPRESA LIVRE DE, CONDUTA MALICIOSA OU ILEGAL DE QUALQUER PARTE.

O cliente é responsável por garantir a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis. A IBM não fornece consultoria jurídica e não declara ou garante que seus serviços ou produtos irão assegurar que o cliente esteja em conformidade com qualquer lei ou regulamento.

- 1 Business Transformation in the Era of Unplanned Hybrid Clouds, *451 Research part of S&P Global Market Intelligence*, setembro de 2020
- 2 Accelerate digital transformation with enterprise apps on the cloud, *IBM*, abril de 2020
- 3 Performance in Lighting, *IBM*, 2020
- 4 Vodafone Germany, *IBM*, 2020
- 5 St Marche, *IBM*, 2020
- 6 Magic Quadrant for SAP S/4HANA Application Services Worldwide, *Gartner*, 30 de abril de 2020

GMO14218USEN-06