

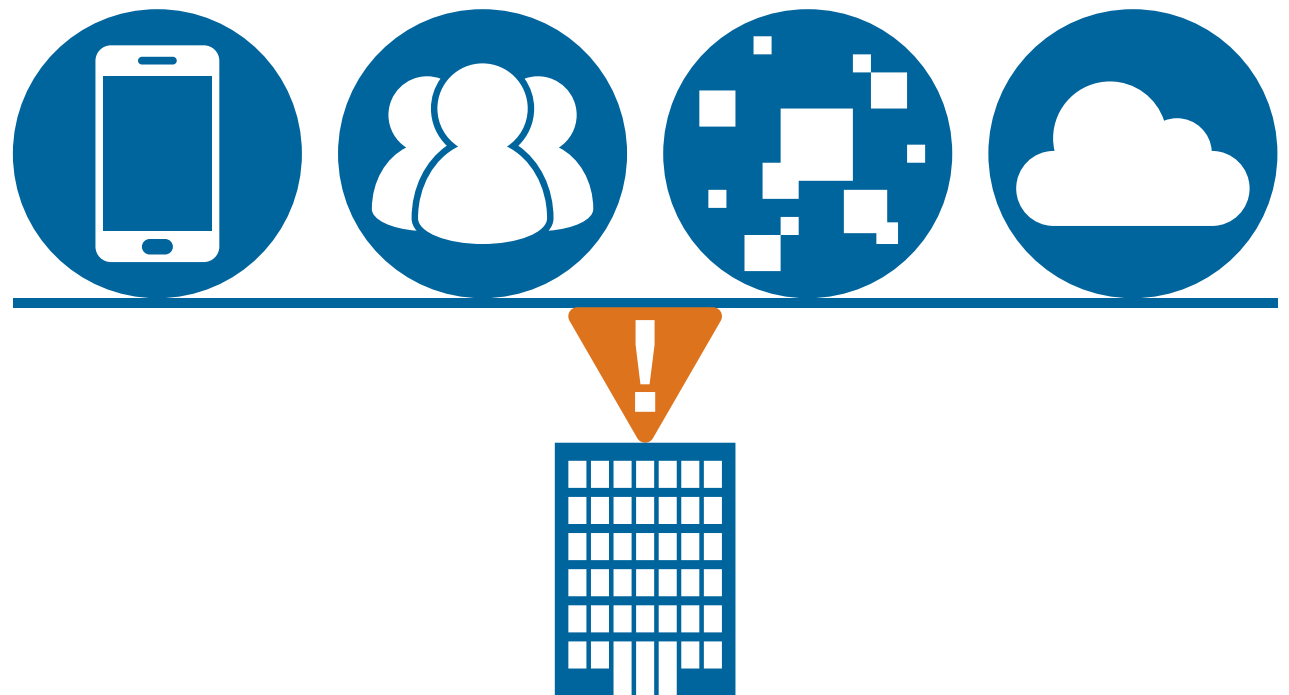


Dez principais dicas para selecionar um provedor de serviços gerenciados



A tecnologia está mais complexa.

Apesar da proliferação de novas tecnologias, muitas infraestruturas corporativas de TI não podem atender totalmente às demandas de dispositivos móveis, sociais, big data e nuvem.





A pressão sobre a TI persistirá.

Todos procuram a TI para criar valor comercial ao negócio e inovação. Mas, você tem poucos recursos qualificados para gerenciar seu ambiente híbrido. Como fazer isso então? Uma nuvem e um provedor de serviços gerenciados podem ajudar.

O fornecedor certo deve mostrar a você que ele pode fornecer capacidades, processos e recursos que excedam seus recursos internos. Ele tem o que é preciso para ajudar sua empresa a se transformar?

Para encontrar a resposta, busque os dez critérios principais.



Nas instalações



Nuvem privada



Nuvem pública



1

Tem as capacidades e a experiência mais atuais

Um provedor de serviços gerenciados deve ter níveis de qualificação relacionados a modelos de entrega e gerenciamento de mudanças, virtualização, alta disponibilidade, middleware e bancos de dados, tecnologias de rede, integração entre diferentes plataformas, mobilidade, segurança e, é claro, tecnologias de nuvem. Vá além das questões básicas sobre certificações e número de funcionários.

Pergunte sobre como o provedor ajudará você a alcançar uma estratégia interna e integrada de de terceirização multipl- serviços gerenciados, terceirização e nuvem, estruturada para atender às suas necessidades.

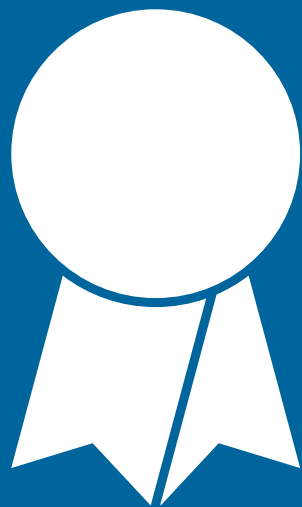


2

Usa tecnologia avançada

Determine se o provedor de serviços enfatiza a prevenção de problemas e a melhoria contínua. Ele deve utilizar tecnologia back-end sofisticada em todos os serviços gerenciados oferecidos.

Pergunte até que ponto o provedor de serviços usa a automação para reduzir a intervenção humana e melhorar a qualidade e a produtividade.

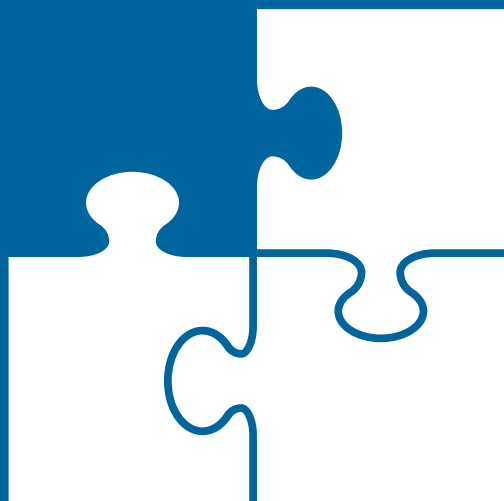


3

Segue as melhores práticas do mercado

A maneira de obter uma infraestrutura mais confiável e altamente disponível é otimizar o gerenciamento de TI. Um provedor deve utilizar as melhores práticas de cada segmento do mercado e estar alinhado com a abordagem ITIL para gerenciamento de serviços de TI.

Pergunte sobre as melhores práticas para fazer a transição do sistema interno para o sistema de gerenciamento do provedor.



Utiliza processos consistentes

Seu provedor de serviços deve estar disposto a explicar como ele replica as políticas e os processos em vários centros de delivery. O meio pelo qual o provedor lhe dá visibilidade sobre o funcionamento de sua infraestrutura e o desempenho de seus serviços gerenciados também é muito importante.

Pergunte se o provedor tem um portal baseado na web, altamente seguro, que consolida os serviços relacionados em um único painel com acesso à visibilidade do serviço em tempo real, ferramentas on-line para gerenciar serviços e recursos flexíveis de geração de relatórios.



5

Fornece suporte a ambientes com múltiplos fornecedores e mantem relacionamentos fortes

Um provedor neutro tem experiência comprovada em trabalho com ambientes de múltiplos fornecedores – bem como relacionamentos que lhe ajudam a assegurar a disponibilidade e a visibilidade em evolução de produtos e tecnologias emergentes.

Pergunte como o provedor de serviços planeja ser o seu mais confiável consultor para ajudá-lo a selecionar as tecnologias que se adequam melhor ao seu negócio.



Entrega globalmente e localmente

As capacidades de entrega global oferecem muitas vantagens, incluindo:

- Implementação rápida em novos locais
- Capacidade de gerenciar com eficácia projetos que abrangem operações em vários países
- Suporte no idioma local para filiais ou subsidiárias
- Localização de recursos e de dados no país para atender aos requisitos regulamentares e jurídicos

Pergunte se o provedor de serviços utiliza processos de entrega padrão em todos os locais e como as equipes destas diversas regiões estão organizadas e se comunicam.



7

Compromete-se com acordos de nível de serviço (Service Level Agreements – SLAs)

Uma vantagem significativa dos serviços gerenciados é que a responsabilidade pelo desempenho recai sobre o provedor. Concentre-se no **que** o provedor oferece, e não em **como** ele executa o serviço.

Pergunte se o provedor de serviços se comprometerá contratualmente a atender aos seus requisitos de nível de serviço e se ele sustentará esses compromissos com penalidades financeiras ou outras consequências caso esses acordos não sejam cumpridos.



Oferece um amplo portfólio de opções

Você quer a flexibilidade para incluir serviços gerenciados sem adicionar custo e complexidade à sua estratégia de fornecimento. Procure um provedor que ofereça opções, como pay-per-use, permitindo que você escale para cumprir os requisitos.

Pergunte se um provedor lhe dará a opção de manter sua infraestrutura existente e, quando apropriado, seus processos atuais.



9

Fornece suporte à sua transformação e aos seus objetivos de negócio

Considere o impacto que os relacionamentos de fornecimento podem ter, não apenas nos resultados, como também no seu modelo de negócios principal e na cultura corporativa. Se inovação e transformação são componentes críticos de sua estratégia, como um provedor de serviços gerenciados pode contribuir?

Pergunte: Ele possui percepções ou experiências próprias que podem trazer informações sobre futuras mudanças tecnológicas ou de mercado? Quais as vantagens competitivas você poderia obter a partir do acesso à pesquisa e ao desenvolvimento do provedor? Como o conhecimento os ativos, o alcance e a rede de colaboradores do provedor podem ajudar você a desenvolver novos modelos de negócios ou a expandir para novos mercados?



É confiável e você pode comprovar isso

A estabilidade financeira é crucial. Atualmente, o período de tempo de um provedor de serviços no mercado não é mais um sinal confiável de longevidade futura. Pesquise relatórios anuais, balanços financeiros e opiniões oferecidas pela imprensa e analistas de mercado.

Solicite aos possíveis provedores que embasem suas alegações com referências de clientes e métricas de sucesso quantificadas.

É possível fazer mais com menos, começando hoje mesmo.

Clique [aqui](#) para ler o white paper da IBM “dez principais critérios para selecionar um provedor de serviços gerenciados”.

Clique nos ícones de mídia social para compartilhar este e-book com seus colegas:

