

Forneça dados e valor para reduzir os custos com um centro de excelência de transferência gerenciada de arquivos

*Por Daniel Sweeney, especialista em transferência gerenciada
de arquivos, IBM Software Group*



Índice

Por que as organizações precisam de um centro de excelência de transferência gerenciada de arquivos	2
Definindo um centro de excelência de transferência gerenciada de arquivos	3
Benefícios para a organização	4
Papéis e responsabilidades	5
Como começar	8
Melhores práticas	10
Como a abordagem Smarter Commerce da IBM pode ajudar	11



Por que as organizações precisam de um centro de excelência de transferência gerenciada de arquivos

Muitas organizações adotaram a transferência gerenciada de arquivos (MFT) como uma forma de obter controle e supervisão sobre uma ampla gama de atividades de transferência de arquivos. Ao implantarem produtos de MFT, essas organizações remediaram o risco inerente das transações via FTP, reforçaram a segurança dos dados em movimento e implementaram ferramentas para monitorar os acordos de nível de serviço (SLAs) ajudando a garantir a supervisão dos processos críticos de transferência de arquivos. Embora todas essas considerações sejam importantes ao se implantar a transferência gerenciada de arquivos, ainda há algo faltando.	11
---	----

Direção estratégica clara, padrões organizacionais e, o mais importante, a propriedade organizacional da prática técnica e operacional da MFT dentro da empresa são fatores críticos no atendimento às necessidades de negócios. O problema é que a maioria das organizações, em quase todos os setores, não usa uma abordagem padronizada para implementar recursos de MFT como parte de uma arquitetura empresarial estratégica.

Sem liderança empresarial, estratégia e uma abordagem arquitetural, as empresas muitas vezes desenvolvem múltiplas soluções internas ou compram várias soluções de fornecedor alinhadas com uma plataforma específica ou unidade de negócios. Cada uma dessas soluções pontuais aumenta o custo total de propriedade (TCO) e a complexidade das transferências de arquivos na organização. Implantar múltiplas soluções de MFT complica ainda mais a movimentação de dados, a segurança, a visibilidade, a governança, a capacidade de auditoria e o gerenciamento. As organizações que acham essas questões e desafios problemáticos podem buscar iniciativas empresariais inovadoras, como a abordagem Smarter Commerce™ da IBM que coloca o cliente no centro dos negócios, com foco na otimização de todo o ciclo do processo comercial, incluindo compra, marketing, vendas e serviços.

Ao adotar um modelo centrado no cliente, as empresas podem alinhar os processos internos para permitir que suas organizações conectem-se e colaborem de forma mais eficaz, conduzam o comércio e criem uma experiência de cliente diferenciada em toda a sua cadeia de valor. A base fundamental para essa estratégia é uma arquitetura de MFT gerenciada através de um centro de excelência (COE). Um centro de excelência de transferência gerenciada de arquivos (MFT COE) pode oferecer às organizações recursos de movimentação de dados confiáveis e altamente seguros, além da supervisão de processos necessária para sincronizar as cadeias de valor inteiramente e fornecer resultados mais rápidos e previsíveis.

Embora a maioria dos gerentes de negócios saiba que diversos sistemas e processos devem estar integrados para construir um produto, liberar transações e prestar serviços, eles podem não estar cientes sobre como a transferência de arquivos realmente fornece suporte aos seus negócios. A princípio, a MFT pode não parecer fundamental para as operações da empresa, mas a atual necessidade crescente de movimentações de dados confiáveis e altamente seguras torna a MFT essencial para o sucesso dos negócios.

Este documento fornece uma abordagem estratégica e centrada no cliente para gerenciar a infraestrutura de transferência de arquivos da organização através do realinhamento das organizações de suporte e tecnologia envolvidas na transferência de arquivos em um MFT COE. Ele oferece orientação no estabelecimento de um MFT COE para ajudar sua organização a:

- Racionalizar os investimentos em produtos de MFT
- Estabelecer uma abordagem arquitetural para oferecer recursos de modo padronizado
- Estabelecer processos e procedimentos operacionais para otimizar a prestação de serviço e suporte

Definindo um centro de excelência de transferência gerenciada de arquivos

Um MFT COE oferece às empresas a oportunidade de tomar a atual abordagem fragmentada de MFT e consolidar, sob uma única organização, a prestação de contas e responsabilidade pelas soluções de transferência de arquivos e os processos e procedimentos de suporte operacional. O MFT COE inclui um proprietário do centro de excelência que é responsável por todos os aspectos dos produtos e serviços oferecidos, incluindo:

- Alinhamento das necessidades atuais e futuras das linhas de negócio suportadas
- Gerenciamento de uma equipe responsável por estabelecer a arquitetura técnica empresarial e a estratégia, racionalizando os respectivos investimentos de produto
- Gerenciamento de uma equipe de suporte operacional responsável pelas operações diárias dos serviços oferecidos
- Otimização de processos e procedimentos para ajudar a garantir a maior qualidade de serviço

Sob a liderança e gerenciamento de um MFT COE, as organizações ganham a capacidade de:

- Racionalizar os produtos de fornecedores e soluções internas
- Consolidar infraestruturas duplicadas
- Consolidar ou reorganizar as equipes de suporte técnico e operacional
- Estabelecer padrões em toda a empresa para otimizar os investimentos e despesas correntes relacionadas à MFT

O MFT COE é responsável por assegurar que a qualidade do serviço e a segurança dos dados atendam ou excedam as necessidades das linhas de negócios. Ele também mantém um roteiro de tecnologia MFT COE para que os serviços oferecidos sejam continuamente melhorados, visando o alinhamento com os requisitos das linhas de negócios.

Estabelecer padrões para a organização também é uma responsabilidade importante do MFT COE. Estes incluem padrões de infraestrutura, produtos, ferramentas de visibilidade e modelos de transmissão que capacitam as equipes de desenvolvimento de aplicativos empresariais a criarem suas próprias transferências de arquivos em um modelo de autoatendimento. O modelo de autoatendimento ajuda a reduzir gargalos de suporte e desenvolvimento que de outra forma poderiam ocorrer no MFT COE, aliviando a necessidade da contratação de pessoal de TI adicional para apoiar o uso ampliado da infraestrutura. O objetivo principal de qualquer empresa que procura estabelecer um MFT COE deve ser a provisão de uma infraestrutura flexível e escalável, ferramentas de visibilidade e processos melhorados em todo o suporte e fornecimento dos serviços de transferência de arquivos.

Alinhar a prestação de contas e a responsabilidade com um MFT COE permite às organizações consolidar a governança e a visibilidade das atividades de transferência de arquivos. Isso capacita a equipe do MFT COE a:

- Manter boa compreensão da admissão de clientes externos e requisitos de transferência de arquivos
- Desenvolver um forte conhecimento das atividades e requisitos da linha de negócios
- Implementar abordagens orientadas tanto a negócios quanto à tecnologia
- Apresentar uma face única à comunidade de cadeia de valor para os requisitos B2B de linha de negócios e entre produtos

Um MFT COE ajuda a permitir que a empresa atenda às necessidades de MFT dos negócios, com relação às capacidades, flexibilidade, segurança, capacidade de auditoria, qualidade de serviço e visibilidade, e usar essa abordagem focada e estratégica pode ajudar a baixar os custos totais. Ao estabelecer melhores práticas e processos para cumprir as políticas de segurança conduzidas pelos reguladores, auditores e pelo diretor de segurança, um MFT COE também pode ajudar a proteger as marcas contra as sempre crescentes ameaças de segurança.

Benefícios para a organização

As organizações que estabelecem um MFT COE estão adotando uma abordagem mais estratégica e arquitetural para racionalizar, implantar e gerenciar as tecnologias de transferência de arquivos em toda a empresa. Esta racionalização e abordagem arquitetural levam a uma governança aprimorada, capacidade de auditoria e segurança dos dados em toda a empresa e em sua cadeia de valor de clientes, parceiros, fornecedores e agências federais e estaduais.

Ao adotar uma abordagem centrada no cliente para as atividades do MFT COE, as empresas ajudam a garantir que os processos de transferência de arquivos, prioridades e SLAs estejam alinhados com os processos de cadeia de valor que elas apoiam. Usar uma estrutura também pode facilitar a conformidade com o setor e com as obrigações regulatórias, bem como com outras políticas de segurança e conformidade internas que regulam a troca de dados.

Estabelecer um MFT COE pode resultar em uma quantidade de benefícios estratégicos, incluindo eficiências operacionais aprimoradas, redução de TCO, melhoria no processamento direto automatizado (STP), sincronização de processos críticos de negócio e melhoria no tempo de obtenção de lucro através da admissão mais rápida de clientes. Os benefícios adicionais podem incluir os seguintes:

- Segurança aprimorada de perímetro e dados
- Visibilidade aumentada dos processos de transferência interna e externa de arquivos
- Maior qualidade e confiabilidade de serviço
- Melhoria das eficiências de processo através da consolidação e padronização
- Melhor alinhamento organizacional dos serviços e recursos de transferência de arquivos
- Menor tempo de comercialização para novos clientes
- Consolidação dos sistemas

Além dos benefícios indicados acima, as empresas devem realizar melhorias nos processos de negócios que elas suportam. A redução de falhas e a confiabilidade e visibilidade melhoradas nas atividades de transferência de arquivos desempenham papéis fundamentais no aprimoramento da sincronização de processos, assim como no suporte aos dados que são críticos para a cadeia de valor da empresa.

Papéis e responsabilidades

O modelo de operação do MFT COE é frequentemente desenvolvido usando-se a estrutura de melhores práticas denominada IT Infrastructure Library (ITIL). A estrutura ITIL é uma das abordagens para gestão de serviços de TI mais amplamente adotadas no mundo. Ela fornece uma estrutura prática e sensata para ajudar as empresas a identificar, planejar, oferecer e apoiar os serviços de TI.

Em grandes organizações, geralmente um departamento não é o único responsável por todos os aspectos dos serviços oferecidos através do MFT COE. Tais organizações são segmentadas por áreas funcionais, como hardware, redes, banco de dados, engenharia de software e operações. Os recursos dessas organizações precisam ser atribuídos ao MFT COE e focados na execução das tarefas necessárias para suportá-lo. Em organizações menores, múltiplos papéis podem ser gerenciados em uma única equipe e, em alguns casos, uma única pessoa pode desempenhar diversos papéis.

O papel principal no modelo operacional é o gerente de serviços (produto) do MFT COE. Este papel possui responsabilidade total pela visão do MFT COE, serviços oferecidos, orçamentos, qualidade de serviço e pela garantia de que o roteiro de tecnologia seja desenvolvido e entregue. O gerente de serviços trabalha com a empresa para ajudar a assegurar que os SLAs estejam implantados e que o serviço esteja atendendo às necessidades de negócios. As responsabilidades do gerente de serviços do MFT COE são as seguintes:

- Alinhar os serviços oferecidos com os requisitos e prioridades de negócios
 - Compreender os propulsores de negócios centrados no cliente nos quais a organização está focada
 - Ajudar a garantir que os processos e prioridades do MFT COE estejam alinhados com esses propulsores
 - Realinhar as prioridades enquanto as empresas trabalham para otimizar a execução em toda a cadeia de valor

- Gerenciar a qualidade e o valor dos serviços oferecidos
 - Supervisionar a comunicação e o marketing interno das ofertas de serviço para as linhas de negócios potenciais e já existentes
 - Estabelecer e monitorar a aquisição, fornecimento e faturamento de serviços e os processos de relatório
 - Estabelecer e monitorar os SLAs entre o MFT COE e as linhas de negócios e os seus clientes
 - Gerenciar o custo total de serviço ou o TCO
 - Avaliar o serviço interna e externamente
 - Revisar as estratégias de aquisição e fornecimento e a gestão de desempenho de fornecedores externos
- Supervisionar a qualidade global dos serviços oferecidos
 - Estabelecer acordos de nível de operação (OLAs) para troca de gerenciamento e suporte com fornecedores de serviços internos que oferecem recursos de MFT COE (hardware ou plataforma de SO, rede, serviços de banco de dados)
 - Monitorar, avaliar e otimizar a qualidade de serviço
 - Desenvolver métricas para medir cada aspecto da cadeia de prestação de serviço
- Recuperar os custos do serviço a partir das linhas de negócios do MFT COE
 - Estabelecer e monitorar processos para ajudar a assegurar a manutenção de dados de inventário precisos
 - Estabelecer e monitorar processos para ajudar a assegurar o envio preciso e dentro do prazo dos dados de cobrança
 - Estabelecer e monitorar processos para tratar e resolver questões de cobrança do cliente
- Gerenciar os custos e a precificação dos serviços oferecidos
 - Determinar o custo do serviço através da agregação dos custos operacionais, de engenharia, de pesquisa e desenvolvimento associados com o roteiro de serviços e requisitos de linha de negócios
 - Identificar e priorizar os investimentos em serviço e casos de negócio alinhados com a estratégia de serviço
 - Identificar patrocínios e alinhar as orientações de serviço com requisitos específicos da linha de negócios
 - Gerenciar a recuperação dos custos de serviço utilizando o processo de cobrança da organização (se houver) e trabalhar com as linhas de negócio para compreender o uso mais eficiente dos serviços
 - Identificar programas de redução de custos e eficiência permanente na implantação do serviço
- Conduzir e evoluir o roteiro de serviço
 - Alinhar o serviço com as necessidades atuais e futuras da empresa e dos seus clientes
 - Trabalhar com fornecedores e parceiros para integrar as mudanças de tecnologia em alinhamento com o roteiro
 - Manter a conscientização do setor para a implantação de novos serviços
 - Introduzir ou retirar serviços no portfólio de serviços

O gerente de serviços desenvolve um OLA entre as operações de MFT e a engenharia de produto de gerenciamento de arquivos, as equipes de suporte de hardware e equipes de suporte a banco de dados. O OLA ajuda a garantir que o financiamento e o quadro de pessoal estejam definidos, as práticas operacionais estabelecidas e as métricas de fornecimento implantadas para acompanhar a utilização de recursos (tanto de pessoal quanto de tecnologia) e as métricas de conformidade com o SLA.

Em muitas organizações, algumas ou todas as infraestruturas de transferência de arquivos foram terceirizadas para reduzir os custos e melhorar as eficiências operacionais. O gerente de serviço, em nome da empresa, administra essas relações com os fornecedores e as questões de custos e qualidade de serviço e, se possível, racionaliza os prestadores de serviço e busca oportunidades para consolidar os fornecedores, visando reduzir os gastos com serviços terceirizados.

Para operações terceirizadas, o gerente de serviços precisa trabalhar com o subcontratante para garantir que este esteja priorizando a atividade de transferência de arquivos baseada no já estabelecido foco no cliente, ou então corre-se o risco de minar os esforços para sincronizar os fluxos de informação na cadeia de valor.

A central de serviços ou o help desk do MFT COE é frequentemente usada como o ponto de contato para novas chamadas de serviço e resolução de problemas, oferecendo informações de acompanhamento para ambas. A central de serviços ajuda também a otimizar os processos de gestão de demanda e problemas, em particular, quando as tecnologias de gestão de problemas e provisionamento de suporte ainda não existem. As funções da central de serviço do MFT COE devem ser ampliadas para fornecer suporte a todas as linhas de negócios, pois isso ajuda a posicionar a empresa para o início da padronização dos processos e procedimentos que apoiam as transferências de arquivos internas e externas. Uma linha de atendimento especial para a central de serviços pode ser estabelecida para as chamadas de campo, sendo particularmente útil para facilitar e agilizar a resolução dos problemas de clientes externos.

O sucesso de um MFT COE depende de diversos papéis e responsabilidades:

- Gerenciamento de serviços (produtos):
 - Gerencia os serviços globais oferecidos
 - Cria e mantém orçamentos
 - Estrutura a precificação e as cobranças
 - Cria o roteiro de serviço
 - Ajuda a garantir o serviço
- Help desk de serviços:
 - Oferece suporte de serviços em nível básico (Nível 1) para usuários internos e externos
 - Recebe solicitações de serviços
 - Facilita os testes de cliente
 - Faz a triagem dos problemas
 - Gerencia a demanda
- Operações:
 - Oferece suporte intermediário (Nível 2)
 - Ajuda a garantir a operação contínua dos serviços e a resolver problemas crescentes
 - Introduce novas configurações e solicitações de alteração
- Engenharia de produto:
 - Oferece suporte avançado (Nível 3)
 - Fornece soluções tecnológicas de qualidade para o serviço
 - Realiza em conformidade com o roteiro do produto de serviço

Como começar

Agora que você já definiu o que é um MFT COE, os serviços que ele oferece e o papel que desempenha, como fará para vendê-lo ao restante da organização?

Algumas vezes, a resistência a um MFT COE surge de pessoas interessadas que relutam em perder o controle e a propriedade sobre suas atividades de transferência de arquivos e dos respectivos orçamentos e funcionários, ou talvez de entidades de linha de negócios, confrontadas com a responsabilidade de absorver os serviços de transferência de arquivos que consomem. Adotar uma abordagem centrada no cliente para a sua estratégia de MFT COE permite que sua organização alinhe as atividades e os recursos de transferência de arquivos ao redor de um objetivo comum – fornecendo os componentes de integração de arquivos de um modo padronizado e econômico, que apoie os requisitos de processamento da cadeia de valor.

Organizacionalmente, um bom local para estabelecer um MFT COE é dentro dos serviços de tecnologia de middleware. Estes serviços normalmente possuem um modelo estabelecido de suporte para interagir com os negócios devido ao seu papel na organização e a suas relações com o pessoal de negócios e desenvolvedores de aplicativos. Em muitas organizações, alguns serviços de transferência de arquivos fazem parte da organização de serviços de rede, mas com a introdução da Internet e o seu uso crescente para atividades de transferência de arquivos, este alinhamento pode não ser mais o ideal.

Ao estabelecer um MFT COE, é importante aproveitar as informações recolhidas a partir de sua abordagem MFT atual. Quem tem a propriedade das atividades de transferência de arquivos existentes, onde elas residem na organização e quais são os custos associados à prestação dos serviços? Além disso, é importante não esquecer os custos ocultos associados às atividades de transferência de arquivos, tais como scripts de desenvolvedor para validação de dados, monitoramento e repetição de tentativas. Esses itens podem estar enterrados nos orçamentos departamentais de pessoal, mas sob uma análise mais detalhada estão diretamente relacionados à prestação de serviços de transferência de arquivos. É importante ter uma compreensão sólida desses custos e das implicações para a organização enquanto você constrói um caso de negócios convincente para um MFT COE.

Aproveitar a estrutura de gerenciamento de serviços ITIL pode oferecer credibilidade no setor para ajudar a vender a abordagem. O caso de negócios precisa ser vendido não apenas para a alta administração, mas também para todos os demais funcionários cujas funções e responsabilidades possam ser realinhadas sob o MFT COE. Por isso, é fundamental documentar os benefícios financeiros, organizacionais e de atendimento ao cliente que uma abordagem MFT COE oferece.

Muitas empresas embarcam em uma iniciativa de MFT COE como parte dos seus projetos de consolidação e modernização de TI. Alinhar esta iniciativa à estratégia de negócios da organização é uma forma eficaz de ganhar visibilidade de gestão, ajudando a garantir que uma estratégia de MFT esteja alinhada com as necessidades atuais e futuras dos negócios. Ao adotar uma estratégia de Smarter Commerce, que coloca o cliente no centro dos negócios, as organizações podem alinhar os objetivos de negócios centrados no cliente com a solução necessária para realizá-los. O alinhamento do MFT COE com as iniciativas empresariais de alto nível pode auxiliar na definição do valor de negócio da iniciativa e ajudar a garantir financiamento.

Abaixo estão algumas perguntas investigativas para responder à medida que você inicia o processo de identificação das soluções atuais dentro da empresa e seus custos associados.

- De qual solução de transferência de arquivos o seu aplicativo depende?
 - De qual fornecedor de software?
 - Onde o software está instalado e em execução?
 - Quantos servidores?
 - Os servidores estão executando o atual nível de sistema operacional?
 - O software instalado está em conformidade com os acordos de licença?
 - Quando as chaves de licença expiram, você fornece notificações?
 - A criptografia de dados foi implantada?
 - Quão ativos são os servidores em termos de número de transferências de arquivos por hora ou por dia?
- Quais dados históricos precisam ser preservados, quantos e por quanto tempo?
- Como você mantém o controle sobre a saúde global do ambiente?
 - Os servidores estão ativos ou inativos?
 - As licenças dos produtos estão prestes a expirar?
 - Quantos processos de transferência de arquivos estão em execução nos servidores?
 - Você executa um relatório diário sobre as atividades do servidor ou outra informação?
 - Há configuração de failover? É necessária?
 - Há configuração para recuperação de desastres? É necessária?
- O que você está monitorando com relação às transferências de dados?
 - Sucesso ou falha?
 - A transferência ocorreu?
 - Ela ocorreu dentro do prazo?
 - Ela foi feita para o destino desejado?
 - Ela foi feita para o destino desejado dentro do prazo?
 - Demorou muito ou pouco tempo quando ocorreu?
 - Quantas transferências estão falhando?
- Em geral, que ações você toma para as perguntas listadas acima?
 - Envia e-mails para indivíduos ou lista de distribuição
 - Envia interceptação SNMP (protocolo simples de gerenciamento da rede)
 - Executa um programa
 - Envia um comando para um servidor
- Você limita os dados que os usuários podem ver e gerenciar?
- Quantos membros da equipe fornecem suporte à solução?
 - Qual é o horário de suporte?
 - Quanto tempo leva para configurar uma nova transferência?
 - Quanto tempo leva para remediar os problemas?
 - Quantas interrupções ocorrem por mês? E por ano?

Melhores práticas

A criação de um MFT COE oferece uma oportunidade de estabelecer as melhores práticas para MFT. Com um MFT COE, você tem uma equipe dedicada ao fornecimento dos melhores recursos MFT de sua categoria para a organização. Na qualidade de especialistas da empresa, a equipe do MFT COE é habilitada na tecnologia disponível e em como implantá-la de forma eficiente e eficaz para satisfazer as necessidades de negócios, enquanto fornece uma infraestrutura altamente segura, operacionalmente eficiente e econômica.

Conforme você trabalha para estabelecer as melhores práticas para o seu MFT COE, a lista a seguir fornece um bom ponto de partida para considerações importantes:

MFT interna

- Protocolo de transporte comum confiável
- Monitoramento centralizado
- Logs de auditoria centralizada baseados em eventos
- Automação de processos
- Autoatendimento da linha de negócios
- Soluções documentadas e padronizadas
- Recuperação de ponto de verificação
- Gerenciamento centralizado
- Dados criptografados
- Sistema de arquivos e canais de transmissão criptografados
- Eliminação dos riscos associados ao FTP

MFT externa

- Gestão de parceiro comercial
- Segurança reforçada para a implantação da zona desmilitarizada (DMZ)
- Governança e segurança B2B
- Ampla gama de suporte para B2B e protocolo de transporte
- Interface de usuário para visualizar configurações e transações
- Interface para visualização de transações de parceiro comercial
- Entrega aprimorada com reenvio automático

Monitoramento e gerenciamento

- Monitoramento proativo
- Gerenciamento por exceção
- Desempenho apresentado em relação aos compromissos de SLA
- Visibilidade abrangente da atividade de transferência de arquivos
- Notificações baseadas em evento

Segurança do perímetro

- Use um proxy baseado em DMZ
- Use quedas de sessão para prevenir conexões diretas entre a Internet e os servidores internos
- Estabeleça uma sessão a partir da DMZ para uma zona confiável apenas depois que o usuário for autenticado adequadamente
- Não armazene nenhum dado, arquivo ou credencial de usuário na DMZ
- Evite buracos de entrada no firewall
- Não deixe portas de serviços web ou de interface de usuário abertas na DMZ
- Trafegue da zona menos segura para a mais segura
- Use inspeção de protocolo, comandos de filtragem e bloqueio dos exploits de URL comuns

Proteção de dados

- Nenhum dado escrito ou armazenado na DMZ
- Controles para ajudar a garantir a integridade dos dados
- Opções de criptografia forte
- Forneça suporte a Secure Sockets Layer (SSL) e Transport Layer Security (TLS)
- Proteção adicional através da interação com módulos de segurança de hardware (HSMs) para armazenar chaves criptográficas

Autenticação

- Autentique os usuários na DMZ e não na zona confiável
- Gerencie os usuários de forma centralizada em repositórios externos, como um banco de dados Microsoft Active Directory
- Verifique os usuários através de autenticação multifator, usando perguntas do tipo “algo que você sabe” e “algo que você tem”
- Reduza os custos de suporte utilizando um portal de login para acesso único e gerenciamento de senhas de autoatendimento
- Instale acesso baseado em funções

Alinhamento de negócios

- Sincronize as atividades de transferência de arquivos com os processos da cadeia de valor que elas apoiam
- Identifique e priorize os processos mais críticos para o seu foco operacional centrado no cliente
- Use SLAs para acompanhar o desempenho completo da cadeia de valor, e não apenas a movimentação processo a processo

Como a abordagem Smarter Commerce da IBM pode ajudar

Migrar de uma abordagem de MFT fragmentada para um MFT COE representa desafios organizacionais e tecnológicos para as organizações. A IBM oferece um portfólio abrangente de produtos que ajudam a permitir a aplicação das melhores práticas para um MFT COE descritas acima. Nossas ofertas fornecem a arquitetura de MFT para mover os dados interna e externamente de forma mais confiável e segura, monitorar a saúde de seu ambiente de transferência de arquivos, ajudar a empresa a aderir aos SLAs de cliente e fornecer melhores práticas para capacidades de segurança na DMZ.

Como líder de MFT no mercado, a IBM possui ampla experiência em ajudar as empresas a implantarem estrategicamente as soluções de MFT e criarem MFT COEs. Ao adotar a abordagem Smarter Commerce da IBM, que coloca os clientes no centro da sua estratégia de negócios, a empresa e o MFT COE alinham-se a um conjunto comum de objetivos, otimizando a execução em toda a sua cadeia de valor. Os especialistas em produtos e setores da IBM podem ajudar a organização a avaliar sua abordagem atual para transferência de arquivos e fornecer orientações para o estabelecimento de um MFT COE.

A IBM oferece uma avaliação do valor técnico e de negócios alinhada com o setor e focada na MFT. Esta avaliação é um compromisso de colaboração entre a sua organização e a IBM para avaliar sua infraestrutura de transferência de arquivos atual, bem como suas práticas operacionais e fornecer recomendações práticas, além de análise de retorno sobre o investimento (ROI). A avaliação considera a sua cadeia de valor estendida de parceiros, fornecedores e clientes, bem como a movimentação de dados baseada em arquivo, tanto interna como externamente.

Entre em contato com a IBM para ajudar a sua organização na criação de um MFT COE. Ao fazer isso, você permite que a sua empresa racionalize os investimentos em produtos de MFT, construa uma abordagem arquitetural padronizada para o fornecimento de recursos e estabeleça processos e procedimentos operacionais para otimizar a prestação de serviços e suporte ao longo da sua cadeia de valor de negócios. A estratégia Smarter Commerce da IBM pode ajudá-lo a fornecer dados, valor de negócios e um menor TCO em relação à sua infraestrutura de MFT.

Para obter mais informações

Para saber mais sobre a criação de um MFT COE e sobre a estratégia IBM Smarter Commerce, entre em contato com o seu representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios, ou visite: ibm.com/software/commerce/managed-file-transfer/



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Produzido nos Estados Unidos da América
Abril de 2012

IBM, o logotipo IBM, ibm.com e Smarter Commerce são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na web em “Copyright and trademark information” www.ibm.com/legal/copytrade.shtml (em inglês).

A Biblioteca de Infraestrutura de TI (IT Infrastructure Library) é uma marca comercial registrada da Central Computer and Telecommunications Agency, que atualmente faz parte do Office of Government Commerce.

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

ITIL é uma marca registrada e uma marca registrada comunitária do Minister for the Cabinet Office e está registrada no U.S. Patent and Trademark Office (Departamento de patentes e marcas comerciais dos EUA).

Este documento encontra-se atualizado na data inicial de sua publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer tempo. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NA FORMA EM QUE SE ENCONTRAM” SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA DETERMINADA FINALIDADE E NENHUMA GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO-VIOLAÇÃO. Os produtos da IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais eles são fornecidos.

O cliente é responsável por garantir a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis. A IBM não oferece conselho jurídico nem representa ou garante que seus serviços ou produtos asseguram a conformidade do cliente com qualquer lei ou regulamentação.



Por favor, recicle
