

Dez principais critérios para selecionar um fornecedor de serviços gerenciados

Como a nuvem e os serviços gerenciados podem ajudar a TI a gerar valor para os negócios



Conteúdo

- 2 Visão geral
- 2 Os atuais desafios da TI
- 4 Explicando a necessidade dos serviços gerenciados
- 7 As 10 coisas mais importantes para considerar ao selecionar um fornecedor de serviços gerenciados
- 10 Como a nuvem está transformando os serviços gerenciados
- 11 Fazendo escolhas sobre modelos de entrega
- 13 Definindo um caminho para a adoção de serviços gerenciados
- 15 Por que a IBM?

Visão geral

A área de TI continua sendo requerida para lidar com grandes demandas de serviços em meio à maior complexidade e à limitação de recursos e conhecimento. A adoção de novas tecnologias, como mobilidade, analytics e nuvem, está criando um ambiente de TI diversificado e complexo como nunca visto antes, englobando vários modelos de entrega, fornecedores, processos e dados. Gerenciar ambientes tão complexos assim pode ser desafiador. A pressão sobre a TI persistirá enquanto as empresas estiverem enfrentando a diminuição ou o congelamento das verbas de tecnologia e com a crescente expectativa de criação de valor para os negócios e de inovação pela TI. Entretanto, as estruturas de TI não conseguem fazer isso sozinhas. Por isso, elas estão se voltando para fornecedores confiáveis de serviços de TI que lhes ajudem a responder rapidamente às demandas de negócios, reduzir o custo, gerenciar a complexidade, garantir os níveis desejados de disponibilidade, manter competências reconhecidas e adotar inovação tecnológica.

Os serviços gerenciados abrangem diversas capacidades, criando opções para organizações de TI que procuram se beneficiar de serviços fornecidos externamente que as permitam se concentrar mais em questões críticas para os negócios e em funções e atividades estratégicas. A computação em nuvem aumenta esta gama de opções, oferecendo um potencial maior para que as organizações de TI se transformem.

Os atuais desafios da TI

Muitas organizações têm sistemas de TI incapazes de fornecer as agendas de transformação digital que seus negócios exigem. TI inflexível, escalabilidade mínima, aumento dos custos de gerenciamento e outros desafios se unem para formar infraestruturas de TI que impedem a inovação e o crescimento significativos. Aos olhos dos Chief Executive Officers (CEOs) de hoje, a adoção de novas tecnologias – como nuvem, mobilidade e analytics, é uma das duas prioridades estratégicas que afetam suas organizações,¹ oferecendo o mecanismo necessário para atingir novos níveis de relacionamento com seus clientes e revolucionar produtos, operações e modelos de negócio.

Também é necessário integrar estas novas tecnologias aos atuais sistemas core para capitalizar todo o potencial de uma organização. O resultado disso são ambientes complexos e híbridos, que aumentam a pressão sobre os Chief Information Officers (CIOs) para fornecer valor ao negócio. Ao mesmo tempo, os CIOs e gerentes de TI de todos os segmentos da indústria e localidades enfrentam as pressões já conhecidas para cortar custos, aprimorar o serviço e a disponibilidade, aumentar a eficiência e melhorar os negócios em geral.

Para atender às demandas dos usuários, minimizar riscos, controlar os custos e, ao mesmo tempo, aproveitar as inovações tecnológicas, é preciso ter competências e entendimento extensivos. É necessário realizar mudanças e, ao mesmo tempo, manter as operações atuais ativas da maneira mais eficiente possível. Além disso, o rápido ritmo da inovação torna cada vez mais difícil avaliar novas tecnologias e determinar se elas trazem vantagens competitivas ou se simplesmente aumentam a complexidade do seu ambiente.

Diante deste cenário, organizações de todos os tamanhos estão examinando suas estratégias para entender se os serviços de TI que elas estão projetando e fornecendo internamente seriam mais valiosos, eficientes e eficazes se oferecidos por um fornecedor externo de serviços gerenciados. De fato, 70% dos CIOs que estão se concentrando em crescimento planejam formar diversas parcerias para novas competências e conhecimentos ao invés de fazer tudo internamente.²

Tomar as ações certas para usar serviços gerenciados e computação em nuvem o quanto antes pode permitir que as organizações obtenham agilidade significativa de negócios e de TI e que gerem valor para os seus negócios. Este artigo examina o conjunto de serviços gerenciados e de nuvem disponíveis no mercado hoje, estabelece as qualificações mais importantes a considerar ao escolher um fornecedor e define uma abordagem estratégica para tomar decisões de fornecimento de serviços.

Foco nas principais competências

Segmento de indústria: engenharia e construção

Perfil da empresa: líder global em engenharia, intermediação, construção, manutenção e gerenciamento de projetos; ativa em seis continentes.

Tamanho: 43.000 funcionários.

Antigo cliente de serviços gerenciados, a empresa desafiou a IBM quando chegou o momento de renovar seu contrato para suporte global de TI. A empresa queria serviços aprimorados, além de mais uma opção de refresh de hardware – com o mesmo preço do contrato original.

Ao centralizar o suporte e os serviços de gerenciamento e aumentar a produtividade com novas ferramentas, a IBM atingiu as metas de precificação da empresa. Além de serviços de gerenciamento on-site e remoto para infraestruturas em todo o mundo, o novo contrato incluiu a otimização de servidor, uma atualização de tecnologia e gerenciamento corporativos de ciclo de vida de hardware.

Com a IBM fornecendo gerenciamento de desempenho e suportando todo o ambiente de TI de vários fornecedores, a empresa pode se concentrar em suas competências principais e apoiar o crescimento dos negócios com desempenho otimizado de sua infraestrutura crítica.

Explicando a necessidade dos serviços gerenciados

Por definição convencional, os serviços gerenciados constituem o monitoramento remoto e o gerenciamento de hardware, software ou redes selecionados de um cliente, que podem estar em suas instalações ou hospedados em um data center de terceiros. Os serviços geralmente incluem alertas, gerenciamento de correções do sistema operacional, resolução de problemas e prevenção proativa de problemas. O fornecedor de serviços gerenciados assume a responsabilidade de evitar tempo de inatividade e de melhorar o desempenho da TI, medido pelos Service Level Agreements (SLAs).

A IBM tem uma visão mais ampla, estendendo o conceito de serviços gerenciados além do gerenciamento tradicional de aplicativos e de infraestrutura, incluindo nuvem, redes, armazenamento, desktop e comunicações, além de serviços gerenciados para segurança, backup e recuperação de dados, disaster recovery, mobilidade, help desk e suporte técnico. Esses são os principais componentes das operações de TI.

Todos eles são essenciais e consomem uma quantidade significativa de recursos (cerca de 70% a 80% dos orçamentos de TI são destinados à manutenção da infraestrutura existente e do status quo), mas não diferenciam a empresa em termos de valor para os negócios. Além disso, a tecnologia necessária para entregar e gerenciar cada um deles continua a evoluir. Para adotar e aproveitar ao máximo a inovação tecnológica, e oferecer a melhoria progressiva e a redução de custos ao longo do tempo, o desenvolvimento e a aquisição contínuos de competências avançadas são necessários.

Manter-se a par da tecnologia e obter acesso rápido a competências necessárias ou escassas através dos serviços gerenciados de um fornecedor de serviços especializado pode atender suas necessidades de TI. Em geral, considera-se que serviços gerenciados são mais adequados para empresas de pequeno e médio porte, com departamentos de TI pequenos e recursos limitados. Mas grandes empresas também usam serviços gerenciados para lidar com problemas específicos em suas áreas de TI, ou para transferir o gerenciamento dos serviços de TI que não são diferenciadores, além de liberar a equipe interna para que se concentre nos negócios principais e busque inovação.

Por que as empresas adotam serviços gerenciados?

Grandes ou pequenas, as empresas estão buscando fornecedores de serviços gerenciados de confiança para lidar com vários problemas relacionados a custo, complexidade, qualidade de serviço e risco. O entendimento de como os fornecedores de serviço entregam valor em torno dessas prioridades viabiliza a realização de uma análise de serviços gerenciados versus TI interna.

Redução de custos Economias de escala e a industrialização da entrega de serviço permitem que fornecedores de serviços gerenciados cheguem a custos menores que a maioria das organizações consegue obter internamente. Além disso, muitos dos custos do fornecedor (como infraestrutura, custos indiretos e equipe técnica) são compartilhados entre vários clientes. A *Tabela 1* resume a redução de custos que pode ser esperada geralmente dos Serviços Gerenciados IBM.

Redução de despesa de capital As empresas são continuamente desafiadas pela restrição de despesas de capital. Decisões sobre onde investir o capital são difíceis – geralmente a escolha é focar em iniciativas que gerem receita. Assim como muitas empresas decidem arrendar imóveis em vez de comprá-los, modelos de entrega como nuvem e serviços gerenciados podem liberar capital, passando os custos de TI para despesas operacionais, em que há maior flexibilidade.

Maior eficiência Um fornecedor de serviços gerenciados pode entregar um novo valor para o negócio a partir de melhores práticas, padronização, análise e automação – a ponto da TI atingir um nível de industrialização que resulta em maior eficiência e em controles de TI mais rígidos.

Acesso a competências A necessidade de encontrar, reter e criar as capacidades que você precisa para dar suporte aos seus ambientes de TI heterogêneos é implacável. Serviços gerenciados podem reduzir o risco relacionado a skills, pois a responsabilidade por atrair e reter indivíduos qualificados fica a cargo do fornecedor. Os fornecedores, muitas vezes, podem agrupar e utilizar seus recursos entre vários clientes, oferecendo a eles maior diversidade de competências do que poderiam ter por si mesmos – e com um custo menor.

Melhores níveis de serviço e menor risco Qualidade de serviço é o valor máximo que um fornecedor de serviços gerenciados pode oferecer. Além disso, as promessas de qualidade de serviço são apoiadas por SLAs contratuais. Os fornecedores de serviço têm, portanto, incentivo para desenvolver as ferramentas, os processos e a governança necessários para fornecer serviços confiáveis. Além disso, eles têm um nível de experiência que raramente pode ser atingido internamente. Fornecedores de serviço geralmente veem problemas que a equipe de TI interna só viu uma ou duas vezes; e eles sabem como resolver esses problemas ou, melhor ainda, como antecipá-los e evitar interrupções.

O fato é que, para os fornecedores de serviço, quanto mais, melhor. Um grande fornecedor de serviços, com anos de experiência, pode oferecer benefícios substanciais e conhecimento funcional, que podem ser aproveitados dentro do ambiente do cliente. O resultado é um ambiente de TI mais estável, confiável e seguro, atendendo às expectativas dos usuários em relação à disponibilidade e ao desempenho.

Melhor segurança, resiliência de negócio e gerenciamento de conformidade Reduzir os riscos relacionados à segurança, à continuidade de negócios e à conformidade com regulamentos associados é essencial para a TI; e um desafio com o qual os serviços gerenciados podem lidar eficazmente. A segurança, em especial, compõe uma área crescente tanto para fornecedores de serviços como para clientes. Com o crescimento das ameaças e um cenário tecnológico complexo, é difícil para as organizações de TI internas acompanharem as mudanças nos requisitos de segurança. Além de competências atualizadas e inteligências de segurança, os fornecedores de serviço devem ter as qualificações e a tecnologia para reduzir riscos por meio da automação de um grande conjunto de funções de TI, incluindo gerenciamento básico de correções, varredura de vulnerabilidades e backup de dados. Um fornecedor de serviços também pode trazer processos amplamente testados, bem como procedimentos e recursos de infraestrutura para ajudar os clientes a recuperarem sistemas e dados críticos com prazos especificados por requisitos regulatórios, além de testar esses procedimentos regularmente para verificar se funcionam. Um fornecedor de serviços gerenciados que pode lidar com todas essas áreas também ajuda as organizações a integrarem essas funções para obter uma abordagem mais holística do gerenciamento de risco de TI.

Acesso à inovação tecnológica Fornecedores de serviços gerenciados possuem as competências e os recursos para implementar novas tecnologias mais rapidamente, permitindo que os clientes explorem prontamente inovações de TI como nuvem, analytics e mobilidade, que podem oferecer valor aos negócios. Além disso, a demanda por inovação promove uma concorrência saudável entre os fornecedores de serviço, ajudando a gerar custos menores e a criar um ambiente de mercado focado nas necessidades dos clientes. E mais: um fornecedor de serviços gerenciados assume a maior parte do risco da inovação tecnológica, como o investimento em custo de inicialização, em treinamento e na implementação.

Flexibilidade e escalabilidade para se adaptar às mudanças nas condições de negócios Fornecedores de serviço podem alterar o escopo, o tamanho e a extensão dos serviços gerenciados com base nas necessidades de negócios. Isso permite que as empresas alinhem melhor a TI com os requisitos operacionais e acelerem o time to market com provisionamento mais rápido de novos recursos.

Área de serviço	Economia de custo média com a IBM
Serviços gerenciados de infraestrutura (servidores, armazenamento, dispositivos, middleware)	≥20% de retorno em 12–18 meses
Serviços gerenciados de rede	10 – 40% de retorno no primeiro ano
Serviços gerenciados de segurança	Até 55% de retorno no primeiro ano
Serviços gerenciados de backup e restauração	Até 40% de retorno em 1–12 meses
Serviços gerenciados de resiliência	Até 25% de redução no tempo de recuperação e no RPO (Recovery Point Objective)
Serviços gerenciados de desktop virtualizado	30 – 40% de retorno em 8 – 18 meses
Serviços gerenciados de help desk	15 – 25% de retorno em 18 – 24 meses
Serviços gerenciados de hosting	25–50% de retorno no primeiro ano
Serviços gerenciados de suporte técnico	Até 40% de redução em custos de suporte com retorno em 6–12 meses

Tabela 1: Opções de serviços gerenciados que dão resultados e economizam, com base na experiência da IBM em engajamentos reais com clientes. (Os resultados de clientes individuais variam).

As 10 coisas mais importantes para considerar ao selecionar um fornecedor de serviços gerenciados

Os benefícios potenciais dos serviços gerenciados podem ser obtidos ao selecionar o fornecedor certo – um que possa demonstrar a capacidade de fornecer competências, processos e recursos que excedam seus recursos internos. Ao avaliar fornecedores de serviços gerenciados, considere os 10 critérios a seguir para tomar uma decisão inteligente.

1. Amplas capacidades e experiência

Qualquer fornecedor de serviços gerenciados deve, como base, ter competências que vão além da manutenção básica de sistema operacional e do gerenciamento de disponibilidade. Pergunte sobre níveis de competências relacionados a gerenciamento de mudança, virtualização, alta disponibilidade, middleware e bancos de dados, tecnologias de rede, integração entre plataformas, mobilidade, segurança e, é claro, tecnologias de nuvem. Vá além das perguntas básicas sobre certificações e número de funcionários. Pergunte sobre a escalabilidade e a disponibilidade da equipe capacitada, sobre como os especialistas estão organizados e compartilham conhecimentos e sobre como as melhores práticas são comunicadas. Ainda neste tópico, um fornecedor de serviços gerenciados deve ter uma grande experiência em todos os modelos de entrega, incluindo não apenas serviços gerenciados e nuvem, mas também TI tradicional e terceirização estratégica. Dessa forma, o fornecedor pode ajudá-lo a obter uma estratégia integrada de várias fontes – interna, serviços gerenciados, terceirização e nuvem – estruturada segundo suas necessidades.

2. Abordagem proativa e baseada em tecnologia

Descubra se o fornecedor de serviços possui uma mentalidade “break/fix” ou uma abordagem proativa que enfatiza prevenção de problemas e a melhoria contínua. Procure um fornecedor que vá além de apenas monitoramento e gerenciamento de dispositivos. Por exemplo: o uso de tecnologias sofisticadas, como analytics avançado, pode prevenir incidentes através da análise de padrões de falha entre plataformas e processos, proporcionando visibilidade em determinadas áreas para melhoria do cliente e do fornecedor de serviços. O fornecedor deve usar tecnologia de backend sofisticada, como a automação, em todos os serviços gerenciados oferecidos. Procure tecnologias que oferecem recursos como mecanismos de alerta sofisticados, categorização e priorização de carga de trabalho automatizadas, escalada de incidentes e correção. Pergunte em que grau o fornecedor de serviços usa a automação para reduzir a intervenção humana e melhorar a qualidade e a produtividade.

3. Alinhamento com as melhores práticas do segmento da indústria e normas ITIL

A chave para obter uma infraestrutura de TI mais confiável e altamente disponível é otimizar o gerenciamento de TI. Um fornecedor de serviços deve usar as melhores práticas da indústria para gerenciar seus recursos de TI – em particular, alinhadas com a abordagem ITIL para gerenciamento de serviços de TI. As melhores práticas ITIL incluem: gerenciamento de problemas, incidentes, eventos, mudanças, configuração, inventário, capacidade e desempenho, além da geração de relatórios. As melhores práticas para transferir um sistema de gerenciamento interno para um fornecedor também são uma área essencial a ser explorada.

4. Processos consistentes, gerenciamento de conhecimento e visibilidade de serviço consolidada

A entrega de serviço consistente é construída sobre processos rígidos que são colocados em forma de script de maneira clara e que empregam uma metodologia repetível. Seu fornecedor de serviços deve estar disposto a compartilhar exemplos de política e documentação de processos e a explicar como eles são replicados em vários centros de entrega. Da mesma maneira, um fornecedor de serviços deve ter um sistema de gerenciamento de conhecimento que permita à equipe de qualquer local acessar informações históricas de problemas e resolução. Também é importante a maneira pela qual o fornecedor de serviços oferece visibilidade para o funcionamento de sua infraestrutura e para o desempenho de seus serviços gerenciados. Procure um portal seguro e baseado na web que consolide serviços relacionados em um único painel, com acesso a visibilidade de serviço em tempo real, ferramentas online para gerenciar serviços e recursos flexíveis de relatórios.

5. Suporte para ambientes de vários fornecedores e relacionamentos sólidos

As infraestruturas de TI de hoje geralmente são ambientes heterogêneos e híbridos compostos por TI tradicional – incluindo hardware, software e produtos de rede – e nuvens de diversos fornecedores. Um fornecedor de serviços deve ter uma experiência comprovada mínima em ambientes com vários fornecedores e, ainda mais importante, ter relacionamentos com os principais fornecedores para ajudar a garantir a disponibilidade e para ter visibilidade da evolução de produtos e tecnologias emergentes. Um fornecedor de serviços realmente neutro em relação a provedores deve realizar a função de consultor de tecnologia confiável, ajudando você a selecionar as tecnologias mais adequadas para os seus negócios.

6. Entrega de serviço global consistente, com opções para recursos locais

Escolher um fornecedor de serviços gerenciados com recursos globais pode preparar empresas de todos os tamanhos para o crescimento e a expansão na economia atual. Recursos de entrega globais oferecem muitas vantagens, incluindo a rápida implementação em novos locais, a capacidade de gerenciar efetivamente novos projetos do cliente que abrangem operações em vários países, o suporte multilíngue para filiais ou subsidiárias e a localização dos recursos e dados no país para lidar com requisitos regulatórios e legais. Pergunte se um fornecedor de serviços utiliza processos de entrega padrão em todos os locais e como as equipes multilocais estão organizadas e se comunicam.

7. Service Level Agreements (SLAs) baseados em desempenho

Uma vantagem significativa dos serviços gerenciados é que a responsabilidade pelo desempenho é do fornecedor de serviços. O foco deve ser o que o fornecedor entrega e não a maneira como o serviço é realizado. Isso ajuda o fornecedor a inovar, melhorar a entrega do serviço e reduzir custos para benefícios mútuos. Por sua vez, o fornecedor de serviços deve estar disposto a alinhar por contrato o cumprimento de seus níveis de serviço e reforçar esses compromissos com penalidades financeiras ou outras consequências se os acordos de nível de serviço não forem cumpridos.

8. **Portfólio amplo de serviços gerenciados alinhados ao seu modelo de negócio**

Como suas necessidades de negócios e TI mudam constantemente, você quer a flexibilidade para incluir serviços gerenciados, mas sem incluir custos e complexidade desnecessários na sua estratégia de terceirização. Muitas organizações estão descobrindo que a fragmentação de serviços – o uso de vários fornecedores de serviços gerenciados – pode ser tornar custosa e complexa. Embora o fornecimento separado por processo possa parecer ideal, pois permite contratar o melhor provedor para uma atividade específica, isso pode perpetuar silos, diminuir a agilidade e tornar as mudanças mais difíceis. Para preservar a flexibilidade futura, exija que qualquer fornecedor em potencial ofereça um conjunto abrangente de serviços gerenciados – de gerenciamento de infraestrutura a segurança, resiliência, mobilidade e outros serviços de TI para hospedagem e nuvem. Além disso, procure um fornecedor que ofereça flexibilidade ao fazer negócios com sua organização; por exemplo, oferecendo a opção de reter seu equipamento atual e, quando for desejável, seus processos atuais. Serviços gerenciados também podem oferecer uma nova abordagem financeira à implementação de recursos de TI. Seu Diretor Executivo Financeiro (CFO), por exemplo, pode querer um fornecedor de serviços gerenciados que possa oferecer uma opção de pagamento por uso, permitindo que a empresa aumente ou diminua a escala de acordo com os requisitos de negócios.

9. **Previsão de novas tecnologias e o caminho para a inovação**

Com este tipo de parceria estratégica se tornando mais predominante, é importante considerar o impacto que os relacionamentos de terceirização podem ter – não apenas nos resultados dos negócios, mas também no modelo de negócio e na cultura corporativa de uma empresa. Se inovação e transformação são componentes críticos de sua estratégia de negócios, como um fornecedor de serviços gerenciados em potencial pode contribuir? Ele possui percepções próprias ou experiências que podem guiar mudanças futuras na tecnologia ou no mercado? Que vantagens competitivas sua organização ganharia pelo acesso a – ou, melhor ainda, pela colaboração com – a função de pesquisa e desenvolvimento do fornecedor? Como o conhecimento, ativos, alcance e rede de parceiros do fornecedor podem ajudar sua organização a desenvolver novos modelos de negócios ou expandir para novos mercados?

10. **Estabilidade e reputação financeiras**

Quer você esteja pensando em uma entrada de curto prazo nos serviços gerenciados ou esteja procurando um relacionamento estratégico de longo prazo, a estabilidade financeira de um fornecedor em potencial é essencial. Hoje, o período de permanência no mercado de um fornecedor de serviço não é mais um fator confiável para prever a longevidade futura. Pesquise relatórios anuais, declarações financeiras e opiniões da imprensa, de analistas de negócios e da indústria de TI. E peça que os fornecedores em potencial confirmem suas afirmações com referências de clientes e métricas de sucesso quantificadas.

Como a nuvem está transformando os serviços gerenciados

Com a prevalência de ambientes de TI híbridos, a nuvem passou a ser o novo normal, tornando-se a base para entregar serviços gerenciados. Seja uma oferta de infraestrutura como serviço (IaaS) pública ou de gerenciamento de um ambiente de nuvem interno privado, os serviços de computação em nuvem oferecem os mesmos benefícios que outros serviços gerenciados, mas geralmente em graus mais elevados. Isso vale especialmente para a maior eficiência, maior flexibilidade e escalabilidade, menor custo e despesas de capitais e acesso às competências avançadas que a nuvem requer. A nuvem oferece um benefício adicional importante: precificação com base no uso.

Muitos desses benefícios estendidos advêm das características que separam a computação em nuvem dos ambientes tradicionais de TI (a combinação de virtualização, padronização, automação e autoatendimento). Eles também são essenciais para diferenciar um serviço de infraestrutura de nuvem e um serviço de infraestrutura gerenciado. Embora a padronização em poucas configurações de hardware e software faça sentido para os negócios em ambientes tradicionais, para a nuvem é essencial promover o aumento da virtualização, a simplificação de infraestrutura e os custos inerentemente menores. A automação na computação em nuvem pode reduzir o envolvimento humano e a possibilidade de erros, acelerar a implementação, reduzir os custos operacionais e gerenciar melhor a conformidade do negócio. O autoatendimento é um conceito introduzido com a nuvem, que permite maior controle, escolha e envolvimento do usuário no fornecimento de serviços de TI e que, ao mesmo tempo, reduz custos, acelera a implementação e ajuda a melhorar a satisfação do usuário.

Preparando-se para o sucesso nos negócios com a nuvem privada gerenciada pela IBM

Segmento de indústria: automotivo

Perfil da empresa: fabricante global de automóveis com sede na Alemanha.

Tamanho: mais de 65.000 funcionários no mundo todo.

Para atender melhor ao aumento de demandas de funcionários, clientes e fornecedores, esse fabricante de automóveis precisava melhorar a disponibilidade e o desempenho de seus sistemas SAP – e ao mesmo tempo torná-los mais escaláveis e flexíveis. A empresa decidiu mover seus 100 sistemas SAP separados para um ambiente de nuvem privada projetado, construído e gerenciado pela IBM. A equipe IBM migrou com sucesso e em seis meses todos os 100 sistemas para uma plataforma nova de hardware e software da IBM; tudo sem interrupções nas operações de negócios.

Desde 2011, o suporte operacional do ambiente de nuvem privado tem estado a cargo dos Serviços Gerenciados IBM. Com capacidade de servidor on demand, o fabricante de automóveis pode expandir e encolher a capacidade de processamento conforme necessário para responder a alterações na demanda externa. E com a IBM gerenciando o hardware, o sistema operacional e a virtualização, a empresa pode focar em gerenciar seus sistemas SAP e em atender às necessidades de negócios.



Figura 1: Estrutura de entrega de serviço da IBM.

É importante observar que a nuvem, como um modelo de entrega, não é uma escolha “tudo ou nada”. Em vez disso, cargas de trabalho específicas podem ser movidas para a nuvem com base em algumas características. Com opções de nuvem compartilhada e privada, os clientes também podem ter o chamado ambiente híbrido. Essa abordagem fornece uma ligação para a intercomunicação e o funcionamento entre cargas de trabalho de nuvem e as que não estão em nuvem, além da capacidade de executar cargas de trabalho em qualquer ambiente de acordo com as propriedades ou necessidades de computação. Cargas de trabalho teste geralmente se encaixam no modelo de nuvem compartilhada, enquanto serviços de produção são mais adequados para nuvem privada ou opções de TI tradicionais, geralmente com base na privacidade e na segurança necessárias. Cargas de trabalho de desenvolvimento podem ser adaptadas para serem executadas em qualquer opção de infraestrutura.

Fazendo escolhas sobre modelos de entrega

A IBM desenvolveu uma estrutura para ajudar os clientes a escolherem os serviços e modelos de entrega certos para suas organizações de TI e empresas. Essa estrutura se baseia em três importantes pontos de decisão: design de negócios, níveis de serviço e características de implementação (veja a Figura 1). Especialistas da IBM em negócios e tecnologia trabalham com sua organização para entender seus requisitos de negócios, objetivos de nível de serviço e escolhas de implementação, bem como para encontrar a combinação certa de modelos de entrega para suas necessidades de negócios.

Design de negócios

Ao olhar o design de negócios, seu foco deve estar nos resultados, na prestação de contas e na economia. Qual o nível de controle desejado, e quem é responsável pelo que após a transição para os serviços gerenciados? Qual acordo de precificação faz mais sentido? Sua empresa está se afastando de despesas de custo fixo e pode aproveitar um modelo de despesa variável com base em uso? É possível reduzir despesas de capital ao aproveitar o modelo de despesa operacional que os serviços gerenciados oferecem?

Níveis de serviço

Para manter os níveis de serviço em um ambiente de serviços gerenciado, é essencial que sua organização e seu fornecedor de serviços tenham uma ideia clara sobre as métricas de desempenho, as ferramentas e políticas de segurança e o nível de resiliência necessários. Equilibrar o desempenho e o nível de serviço necessários com os custos é um exercício importante. Determinar o nível certo de disponibilidade, segurança e resiliência de um determinado serviço garante que você não esteja pagando a mais por um nível de serviço que sua organização não precisa, ou, ao contrário, deixando um processo crítico de negócio desprotegido.

Características de implementação

Hoje, sua infraestrutura pode ser dedicada (internamente ou hospedada por um fornecedor de serviços) ou pode ser parte de um ambiente compartilhado, o que, muitas vezes, é a escolha certa para obter custos mais reduzidos. Essa avaliação começa com as seguintes perguntas: sua organização precisa de um ambiente customizado, ou pode aproveitar a agilidade e a escalabilidade oferecidas por um ambiente padronizado? Onde seus ativos de TI devem ser localizados? Quem deve ser o proprietário deles?

A estrutura de entrega de serviço da IBM foi criada para guiar os clientes passo a passo pelas várias considerações relacionadas à transformação da infraestrutura de TI, ajudando-os a determinar a solução de fornecimento mais adequada às suas necessidades.

Provavelmente as respostas serão diferentes dependendo dos componentes de infraestrutura e dos aplicativos, serviços e processos de negócios aos quais os fornecedores darão suporte. Por isso, é recomendável ter um fornecedor de serviços gerenciados que ofereça soluções que integrem vários modelos de entrega, incluindo gerenciamento de um ambiente tradicional de TI, serviços de nuvem privada compartilhados e serviços de nuvem pública compartilhados. Com o gerenciamento terceirizado de sua infraestrutura de TI, alguns serviços, como backup em fita e partes da rede, são compartilhados, mas outros serviços são privados. Quando uma nuvem compartilhada é dedicada no nível de máquina virtual, um pouco da infraestrutura é compartilhada, mas há máquinas virtuais e serviços de armazenamento dedicados. Em um serviço de nuvem pública, o cliente compartilha todos os serviços com outros usuários na infraestrutura.

Aprimorando a disponibilidade e a satisfação do usuário Segmento de indústria: energia e serviços

Perfil da empresa: fornecedor de gás natural, energia e serviços de energia relacionados na Itália.

Essa empresa italiana de energia precisava de ajuda para implementar e gerenciar uma nova infraestrutura IBM System i. Além de engajar a IBM para instalar o sistema de computação, a empresa selecionou a IBM para fornecer vários serviços gerenciados de forma contínua, incluindo monitoramento, suporte de servidor gerenciado, relatórios, gerenciamento de chamadas de atendimento ao cliente e verificação de política de segurança gerenciada.

Como resultado da utilização dos serviços gerenciados da IBM, a empresa obteve maior disponibilidade de sistemas e maior satisfação do usuário. Além disso, a empresa reduziu riscos com a equipe da IBM fornecendo serviços de backup e restauração para proteger dados críticos. O suporte contínuo para a equipe de TI da empresa permite que os especialistas internos lidem com os problemas e os solucionem de forma rápida e eficiente.

Estabelecendo um caminho para a adoção de serviços gerenciados

Uma estratégia sólida de serviços gerenciados e nuvem significa uma estratégia em que é possível esperar que seus serviços gerenciados novos ou existentes cresçam junto com os seus negócios e com o seu uso. Sua organização pode começar com um contrato de mão de obra flexível, que aproveita os recursos qualificados do fornecedor de serviços gerenciados. Chamado muitas vezes de aumento de equipe, esse modelo traz as competências necessárias à sua organização para projetos especiais ou simplesmente para ter os recursos qualificados necessários para os serviços do dia a dia.

O próximo nível pode ser adotar serviços gerenciados selecionados para sua infraestrutura. Essa abordagem permite que algumas funções de infraestrutura, como backup e recuperação, gerenciamento de servidor e armazenamento ou segurança, sejam gerenciadas por um fornecedor, enquanto sua organização retém outras responsabilidades de infraestrutura e gerencia seus aplicativos.

Avançando em sua estratégia, sua organização pode passar da prestação de alguns serviços para a prestação de todos os serviços por um fornecedor de serviços gerenciados. É possível usar sua infraestrutura e configurá-la como um ambiente de TI tradicional, ou como uma nuvem privada, que oferece maior virtualização e padronização. Também é possível solicitar ao fornecedor de serviços que gerencie tudo, incluindo as próprias instalações físicas. Ou também é possível mover sua infraestrutura para um ambiente hospedado ou compartilhado que seja de propriedade e do fornecedor de serviços.

Independentemente de como começar, seu fornecedor deve oferecer um conjunto de serviços que inclua nuvem e serviços gerenciados básicos e avançados. Esse parceiro deve trabalhar com sua organização para definir uma estratégia que mostre uma escala de onde você está e como a nuvem e outras inovações se encaixam nos seus planos. Sua capacidade de agir sobre a inovação tecnológica com confiança é maior quando você tem um fornecedor de serviços qualificado para adotar uma produtividade inovadora e acelerar a criação de valor.

Os consultores de estratégia e design de TI da IBM ajudam as empresas de todos os tamanhos a criar um caminho para a aquisição de serviços de nuvem e gerenciados que sejam realistas e relevantes para sua indústria e seus objetivos de negócios. Nós podemos trabalhar com sua organização de várias formas, incluindo com a realização de um resumo de instruções para os principais executivos, a realização de workshops estruturados e o oferecimento de serviços de consultoria de estratégia e design que resultam em roadmaps detalhados para a TI corporativa de hoje.

Serviços de nuvem e gerenciados da IBM

Serviços gerenciados customizados

IBM Integrated Managed Infrastructure Services	Ajuda os clientes a melhorarem a disponibilidade de suas aplicações e a utilização de sua infraestrutura. Ao mesmo tempo, reduz custos usando as melhores práticas da IBM e o monitoramento e as ferramentas de gerenciamento baseados em analytics para infraestruturas híbridas, consistindo em ambientes de TI tradicional e de nuvem.
IBM Managed Security Services	Fornecer monitoramento e gerenciamento em tempo integral das tecnologias de segurança internas do cliente, com um único console de gerenciamento e com a visualização de toda a infraestrutura de segurança.
IBM Managed Resiliency Services	Mantém operações de negócio quase contínuas e ajuda a gerenciar a conformidade regulamentada, a melhorar a disponibilidade do sistema e a proteger melhor os dados.
IBM Managed Mobility Services	Fornecer serviços de ciclo de vida e de gerenciamento avançado de dispositivos móveis para ajudar a reduzir a complexidade, o risco e os custos altos que advêm da proliferação de plataformas móveis.
IBM Remote Network Managed Services	Oferece serviços por assinatura para monitoramento e gerenciamento remotos de soluções de comunicações de rede com um ou vários fornecedores; os ambientes gerenciados incluem redes de data center core e edge, equipamento de rede interno do cliente, campus e LANs.
IBM Managed Support Services	Oferece serviços de manutenção preditiva e preventiva para ajudar a otimizar a disponibilidade de TI e obter resultados mensuráveis de continuidade de negócios; compatível com hardware e software da IBM e de outras empresas e com infraestruturas virtualizadas e de nuvem.
IBM Managed Mobile Virtualization Services	Fornecer aos usuários acesso mais rápido e com extrema segurança a dados e aplicativos corporativos a partir de quase qualquer dispositivo por meio de uma solução de nuvem privada, que transforma a infraestrutura tradicional de desktop em um ambiente virtualizado.
IBM IT Outsourcing	Entrega um amplo conjunto de serviços de terceirização, incluindo infraestrutura, aplicativos e processos de negócios. As abordagens de implementação incluem serviços gerenciados e nuvem – selecionados, ajustados e integrados segundo as necessidades do cliente.

IBM Cloud Services

IBM Cloud Managed Services	Fornecem uma solução de computação ágil de IaaS projetada para fornecer acesso rápido a ambientes de nuvem corporativos adequados para atividades de desenvolvimento e teste, processamento, hospedagem na web e um amplo conjunto de aplicativos online.
IBM Cloud Managed Services for Oracle Applications	A Plataforma como Serviço (PaaS) ajuda a reduzir a complexidade por meio de componentes de solução padronizados e configurados de acordo com o pedido; acelera drasticamente os serviços de fornecimento e cópia de Oracle e aumenta significativamente a flexibilidade.
IBM Cloud Managed Services for SAP Applications	PaaS foi concebido para reduzir a complexidade de SAP por meio de componentes de solução padronizados e configurados de acordo com o pedido; acelera drasticamente os serviços de fornecimento e cópia de SAP e aumenta significativamente a flexibilidade.
IBM Cloud Managed Services for System z	Oferece servidores IBM System Z para executar cargas de trabalho de negócios e de aplicativos em uma infraestrutura na nuvem com muita segurança, hospedada em data centers da IBM; ajuda a reduzir o custo total de computação através de uma infraestrutura compartilhada para requisitos de software, servidor, disco e fita e precificação baseada em consumo.
SoftLayer	IaaS oferece uma opção de serviços de infraestrutura de nuvem aberta para operações de TI. Pode funcionar por autoatendimento ou com gerenciamento completo para implementar servidores virtuais e bare metal dedicados, desenvolver aplicativos e executar cargas de trabalho prontas para produção.

Por que a IBM?

Além de atender aos critérios nas dez áreas mais importantes para considerar ao selecionar um fornecedor de serviços gerenciados e na nuvem, a IBM traz os melhores conhecimentos e recursos do segmento de indústria para ajudar os clientes a gerenciar ambientes de TI híbridos que são diversificados e muitas vezes complexos. Nós temos a tecnologia e o conhecimento comercial para ajudá-lo a entender e identificar seus requisitos. Também somos especializados em cada tipo de modelo de entrega – não apenas serviços gerenciados e nuvem, mas também TI tradicional e terceirização. Em outras palavras, nós o ajudamos a realizar uma estratégia integrada com vários fornecedores.

A IBM pode fornecer eficiências em infraestruturas híbridas com um amplo conjunto de recursos. Além disso, nós oferecemos aos clientes a flexibilidade para selecionar o grau de suporte que desejam em cada camada de infraestrutura – de monitoramento e gerenciamento básicos a acordos de longo prazo com base em um caminho de inovação e criados para substituir uma infraestrutura antiga ou inflexível por uma nova tecnologia.

Varejista lança a base para um novo modelo de negócios

Segmento de Mercado: Varejo, educação

Perfil da empresa: fundada em 1986 e com sede nos Estados Unidos, esta varejista registra vendas anuais de aproximadamente US\$ 11,2 bilhões através de mais de 2.200 lojas, sites de e-commerce e uma organização de vendas business-to-business.

Tamanho: 66.000 funcionários em 59 países.

Para ter maior crescimento a longo prazo, esta importante varejista precisava mover o foco de seu modelo de negócio de produtos para soluções. Com essa tática, a empresa poderia atender melhor às prioridades de seus clientes no mercado de ensino infantil. A empresa colaborou com as áreas IBM Global Business Services, IBM Global Technology Services e IBM Integrated Managed Infrastructure Services para conceitualizar, construir, comercializar e distribuir uma solução personalizada de aprendizado na nuvem para seus clientes da área de ensino infantil.

A solução de aprendizado integrada Personalized Learning on Cloud está hospedada em uma plataforma SoftLayer gerenciada pela IBM. O serviço por assinatura, com fortes recursos de segurança, usa os softwares de big data e análise preditiva da IBM que visam ajudar os professores a orientar melhor cada aluno.

Estima-se que a solução criará um fluxo de receita de US\$ 500 milhões para a varejista em cinco anos.

Para mais informações

Para obter mais informações sobre como os serviços de nuvem e gerenciados da IBM ajudam sua organização a obter melhores resultados e a focar na criação de valor e inovação em vez de em obrigações operacionais, entre em contato com o seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM, ou visite [ibm.com/services/br/pt/it-services/systems/managed-services/](https://www.ibm.com/services/br/pt/it-services/systems/managed-services/)



IBM Brasil Ltda

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

A página inicial da IBM pode ser localizada em:

ibm.com

IBM, o logotipo da IBM, ibm.com, System i e System z são marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em jurisdições do mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atualizada das marcas registradas da IBM está disponível na Web em “Informações de copyright e marca registrada” em ibm.com/legal/copytrade.shtml

ITIL é uma marca registrada e uma marca comunitária do The Minister for the Cabinet Office e está registrada no U.S. Patent and Trademark Office (Departamento de Patentes e Marcas Comerciais).

SoftLayer é uma marca registrada da SoftLayer, Inc., uma empresa IBM.

Este documento é atual a partir da 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 atua.

Os exemplos de clientes citados são apresentados apenas para propósitos ilustrativos. Os resultados de desempenho podem variar dependendo de condições de operação e configurações específicas.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A DETERMINADO PROPÓSITO OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO. A garantia dos produtos IBM se dá de acordo com os termos e condições dos acordos nos quais eles são fornecidos.

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

- ¹ “Reinventando as regras do jogo: percepções dos CEOs no Global C-suite Study”. IBM Institute for Business Value, novembro de 2013. Essa pesquisa é baseada em entrevistas detalhadas com mais de 880 CEOs de todo o mundo.
- ² “Mudando do back office para a linha de frente: percepções de CIOs do Global C-suite Study”. IBM Institute for Business Value, novembro de 2013. Mais de 1.650 CIOs de 62 países foram entrevistados para este estudo.

© Copyright IBM Corporation 2016



Recycle