

OS DESAFIOS NA GESTÃO DO PARQUE DE TI

2S
Transforme sua empresa
com tecnologia

CISCO

Gold
Partner

FOCO NAS OPERAÇÕES CRÍTICAS PARA O NEGÓCIO E NECESSIDADE DE PROFISSIONAIS ALTAMENTE CAPACITADOS DEFINEM DECISÃO SOBRE TERCEIRIZAR OU INTERNALIZAR OS SERVIÇOS



ÍNDICE

1. Carta de apresentação
2. O impacto das atuais tendências de TI na gestão do parque
3. Internalizar X terceirizar: uma questão de foco
4. Custos invisíveis
5. Por dentro do cliente
6. Sobre a 2S
7. Contatos

A gestão eficiente do parque de TI é, cada vez mais, um imperativo para a sobrevivência das organizações, especialmente para aquelas que já fizeram a transição para o mundo digital ou estão a caminho dele. Afinal, o monitoramento constante e proativo da infraestrutura de tecnologia permite uma visão clara do ciclo de vida das soluções, favorece decisões assertivas para aquisição de ativos, otimiza a utilização de recursos (financeiros e humanos), previne brechas de segurança e compliance e garante, assim, a própria continuidade dos negócios.

Há uma série de movimentos que tornam esse trabalho, nos dias de hoje, uma atividade extremamente complexa. Na realidade das empresas brasileiras, podemos dizer que, entre os elementos mais críticos, estão o crescente uso da mobilidade e o aumento expressivo do volume de dados que trafegam na empresa. Somam-se a isso as pressões cotidianas por competitividade, eficiência operacional e corte de custos, em praticamente todos os setores da economia.

Falar sobre os atuais desafios na gestão do parque de TI é tocar em alguns dos pontos mais sensíveis no dia a dia de quem compra e administra tecnologia. Você mesmo, gestor ou profissional da área, pode fazer essa reflexão: quanto tempo da sua rotina é dedicado a solucionar problemas, dos menores aos mais críticos, decorrentes da manutenção

e do monitoramento dessa infraestrutura? As conhecidas tentativas de “apagar incêndio” ocupam quanto de sua jornada de trabalho?

Eu posso imaginar a resposta. E é por isso que decidimos abordar, neste e-book, um tema já consolidado, porém intensamente dinâmico. Por meio de entrevistas com especialistas da indústria e com CIOs, mapeamos o impacto dos novos conceitos e tecnologias, como mobilidade, IoT e cloud computing, na gestão do parque tecnológico, contemplando estratégias para encarar o desafio e apontando custos invisíveis que resultam da má administração dos recursos.

Esperamos que, com este material, sua visão sobre o tema se amplie e o conhecimento se propague para o negócio, contribuindo para melhores resultados.

Boa leitura!

RENATO CARNEIRO

Presidente da 2S Inovações Tecnológicas



O IMPACTO DAS ATUAIS TENDÊNCIAS NA GESTÃO DO PARQUE DE TI

Ao mesmo tempo em que as novas tecnologias surgem para facilitar e aprimorar os negócios, elas elevam, por outro lado, o grau de complexidade da gestão do parque tecnológico. Um bom exemplo disso são os dispositivos móveis, tão fundamentais para o ganho de produtividade e eficiência nas organizações, mas também responsáveis por algumas das dores de cabeça de quem compra e administra TI.

“A TI caminha a passos largos. Está ficando muito difícil para o gestor tentar, por si só, ou com a equipe dele, acompanhar esses movimentos, se envolver tecnicamente e dar respostas razoáveis para a empresa”, avalia José Carlos Padilha,

consultor com 30 anos de experiência em TI e ex-CIO da Carbocloro. Também não dá para escapar da modernização. “A não adoção de novas tecnologias é um tiro no pé, especialmente no caso das que já são usadas por colaboradores. Fechar os olhos pode ter um impacto muito negativo”, diz o especialista, citando o uso de mobile e serviços de cloud computing.

Soma-se a esses movimentos já consolidados a expansão da conectividade de todas as coisas, conhecida pelo termo Internet das Coisas (IoT), que aumenta exponencialmente o número de dispositivos com internet e inteligência embarcados.

Uso de dispositivos nas empresas - e em todo lugar



2016



Em 2016, o desembarque de impressoras 3D deve atingir a marca de **490 mil unidades**



2017



Em 2017, **322,7 bilhões de vestíveis** serão vendidos, de relógios inteligentes a óculos de realidade virtual



2020



Em 2020, serão **7,3 bilhões de dispositivos de IoT** instalados nas companhias

Entre as tecnologias que impactam ou ainda vão abalar o parque de TI, os especialistas destacam mobilidade - até 2020, 72% da população humana terá um celular, de acordo com a GSMA (Groupe Speciale Mobile Association), entidade que reúne operadoras de telefonia móvel de todo o mundo -, cloud computing, big data e IoT, sendo que as duas primeiras têm reflexo mais imediato no mercado brasileiro.

“Mobile é uma realidade irreversível, então, precisamos lidar com isso”, assinala Padilha. E há diferentes maneiras de integrar os dispositivos móveis à empresa e à rotina dos funcionários. “Se a TI entrega dispositivos padrão aos colaboradores, por exemplo, a gestão é mais simples; por outro lado, se permite que aparelhos pessoais sejam utilizados, o cenário se torna mais complexo”, acrescenta.

Permitir uma miríade de aparelhos significa liberar o uso de diferentes sistemas operacionais, softwares, especificações de hardware e APIs, entre outros - o que multiplica os desafios técnicos. E não se trata apenas de complexidade, mas de importância: “No passado, os ativos eram passivos do ponto de vista da empresa. Hoje, fazem parte do negócio. Não importa se a empresa é do ramo transporte, mídia ou saúde; eles se tornaram um elemento ativo”, defende Marcelo Oliveira, gerente sênior de desenvolvimento de serviços para parceiros da Cisco.



O IMPACTO DAS ATUAIS TENDÊNCIAS NA GESTÃO DO PARQUE DE TI

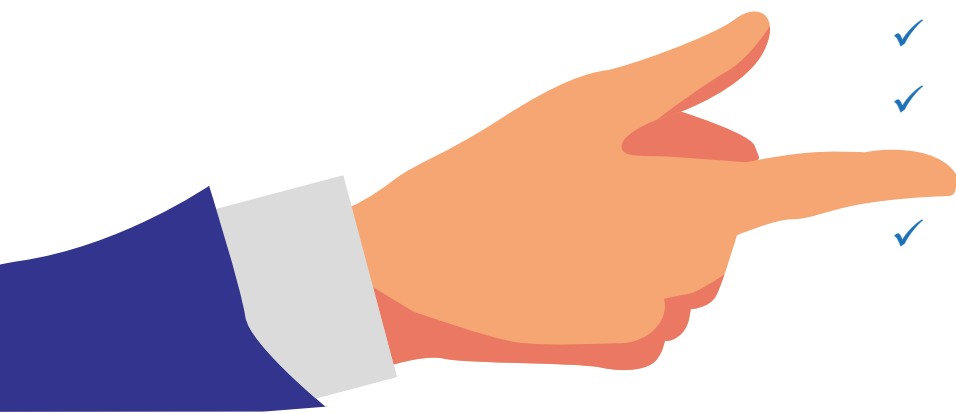
A gestão dos dispositivos móveis e de IoT é essencial não só para garantir uma operação fluida, mas também por questões de segurança: eles carregam informações estratégicas, como e-mails, especificações de produtos, credenciais de acesso e pesquisas internas, por exemplo – dados que podem ser comprometidos no caso de invasão, furto ou perda do aparelho. Com os dispositivos espalhados pela rede e nem sempre ao alcance da visão da área de TI, as companhias, se não se prepararem, podem se tornar vulneráveis.

Para Oliveira, essas pressões obrigam auto-

matização dos processos de gestão e suporte com ajuda de serviços inteligentes – a partir, por exemplo, do monitoramento do ambiente em tempo real e de interações M2M (machine to machine, ou máquina a máquina) e big data/ analytics, que permitem colher e cruzar dados do aparelho, do cliente, de bases de inteligência e até de fóruns de discussão online para mostrar, de forma clara e mensurável, o estado atual do parque e potenciais problemas. “Assim, também dá para saber o que precisa ser feito daqui a seis ou nove meses, ajudando a TI a ter uma melhor gestão financeira”, completa.

A lista do que os ativos e os serviços de TI precisam garantir às empresas cresce, conforme pontua o executivo da Cisco:

- ✓ Disponibilidade de serviço
- ✓ Escalabilidade
- ✓ Respeito ao compliance
- ✓ Normas de certificação específicas da indústria
- ✓ Atualização constante
- ✓ Segurança física e lógica
- ✓ Peças de reposição
- ✓ Cobertura de suporte do fabricante
- ✓ Suporte automatizado



3.

INTERNALIZAR X TERCEIRIZAR: UMA QUESTÃO DE FOCO

Os questionamentos em torno da adoção das novas tecnologias e de como gerenciá-las daqui para frente se acumulam e ocupam um tempo precioso das companhias. “Se o líder não consegue fazer a gestão de seus ativos de rede dentro de sua infraestrutura, como vai fazer isso no futuro, com cloud e IoT, que trazem novas portas de entrada

para malware?”, questiona Oliveira.

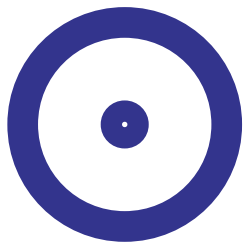
A reflexão traz à tona o debate entre internalizar ou terceirizar a gestão, que não tem uma resposta única. Ela passa por dois fatores que se complementam: o nível de maturidade da empresa, em termos de aquisição e gestão da área de TI, e a identificação dos modelos mais adequados para cada realidade corporativa.



3.

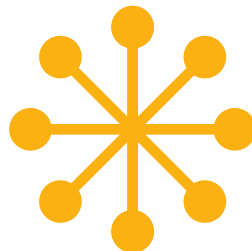
INTERNALIZAR X TERCEIRIZAR: UMA QUESTÃO DE FOCO

Especialistas concordam que um parque cada vez mais diverso exige atenção e expertise que, muitas vezes, não estão disponíveis internamente. Contudo, a demanda é menos aguda em estruturas enxutas.



Internalizar

- Tempo de resposta aos problemas pode ser mais flexível, com acordos internos de nível de serviço, por exemplo
- Custo pode ser mais barato para estruturas enxutas e pouco escaláveis
- Não é preciso ter atenção com contrato, especificação e custos de fornecedores
- Modelo necessário quando a empresa proíbe a liberação de dados ou utilização de nuvem por fornecedores



Terceirizar

- A gestão de ativos é tarefa cada vez mais complexa, que demanda expertise e foco – e o time interno pode não ter, muitas vezes, esses recursos à disposição
- Departamento fica mais preparado para enfrentar os desafios, uma vez que não é possível ter profissionais internos sempre atualizados em todas as tendências
- Disponibilidade de contar com especialistas em diferentes tecnologias, ajudando a implementar soluções de ponta e a resolver problemas técnicos complexos
- Equipe de TI tem mais flexibilidade para administrar seu tempo e focar em atividades que alavanquem o negócio, delegando tarefas operacionais a terceiros

“O gestor não pode querer ter especialistas internos para tudo”, opina Padilha, que pondera: “mas claro que, como líder de TI, é preciso ter cuidado com a especificação, o contrato e os custos, porque são empresas de confiança que devem cuidar de processos sensíveis”.



Responsáveis pelo desperdício de recursos de maneira sutil, os custos invisíveis costumam passar despercebidos pelos gestores e relatórios de resultado.

Um dos maiores problemas é a dificuldade de contabilizá-los. “Quanto custa perder um cliente porque os ativos não seguem o compliance exigido, ou porque houve interrupção de rede devido a um problema que poderia ter sido mapeado previamente, com o uso de ferramentas inteligentes?”, questiona Oliveira. O recado é claro: quanto mais planejamento, maior a chance de otimizar o custo.

Monitorar os ativos de forma proativa facilita a prevenção de falhas, permite o mapeamento estratégico e evita negociações emergenciais.

“Uma ação imediata, como a atualização de urgência de dispositivos espalhados pelo Brasil, pode incorrer em custos de viagem e hospedagem, e tudo com preço maior, devido à compra de última hora”, acrescenta o especialista.

Padilha acrescenta à discussão o fato de que manter a produtividade da equipe parece uma missão cada vez mais complicada. “Hoje, é muito fácil os funcionários passarem tempo nas redes sociais para uso pessoal. Então, sem gestão eficiente dos ativos, você pode ter equipamentos com apenas 10% de uso para sua finalidade principal, por exemplo”.

Fundado em 1921, o Hospital Sírio Libanês é considerado um dos mais importantes centros médicos do Brasil e da América Latina. São mais de 120 mil pacientes atendidos ao ano, ou uma média de 328 por dia, e a tecnologia tem um papel crucial no negócio. A infraestrutura de TI abrange desde sistemas administrativos até aqueles especializados em saúde, e todos precisam olhar a segurança e o bem-estar do paciente. As informações de prontuário, por exemplo, são muito sensíveis, talvez ainda mais do que dados bancários.

Nos últimos anos, o hospital expandiu rapidamente sua atuação: entre os investimentos realizados, construiu outro prédio em São Paulo, a unidade Jardins, inaugurou filiais em Brasília e fundou o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês, que administra, em parceria com a Prefeitura Municipal de São Paulo, três unidades de saúde AMA (Assistência Médica Ambulatorial). Obviamente, a infraestrutura tecnológico precisou acompanhar e suportar esse salto, o que levou à ampliação do data center da instituição, hoje com 160 metros quadrados. O ambiente recebeu equipamentos de redes atualizados, cabeamento inteligente e telefonia IP, integrando matriz e filiais. Além



disso, comporta o uso da mobilidade por meio de rede sem fio e um sistema de câmeras de vigilância e controle de acesso integrado, para monitoramento das áreas sensíveis.

“Essa ampliação foi um grande passo da instituição para ter um data center robusto e confiável, pronto para atender às novas demandas”, opina Heber Antunes de Faria, gerente de infraestrutura e TI do Sírio-Libanês, destacando a importância de crescer sem a necessidade de grandes investimentos adicionais.

Em meio à estrutura crescente, a gestão dos ativos de TI se torna cada vez mais desafiadora: são cerca de seis mil colaboradores que acessam os sistemas de informação, a partir de diversos dispositivos, e uma operação pautada pelo senso de urgência absoluto, funcionando todos os dias da semana, por 24 horas. Por isso, um dos grandes desafios é ter um planejamento das ações rotineiras,

como migração de ambientes, atualização de software e manutenção de equipamentos, de forma a evitar indisponibilidade do serviço ou realizar aquela atividade com o menor impacto possível. Por isso, as tecnologias redundantes, mais automatizadas e de fácil gerenciamento têm grande diferencial na hora de investir.

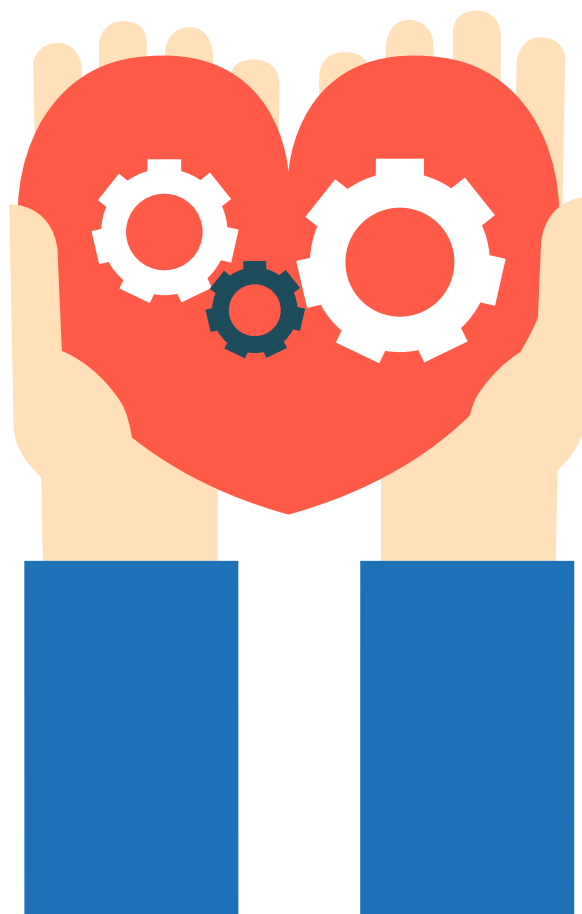
Para dar conta de gerenciar toda essa operação, o hospital mantém uma equipe própria de TI, com profissionais capacitados em diversas áreas. No entanto, apesar da preocupação em desenvolver conhecimento dentro de casa, alianças estratégicas adicionam expertise à estrutura interna, especialmente no caso de tecnologias ou problemáticas que exigem capacitação técnica mais apurada, ou para introdução de novas funcionalidades e implementação de projetos complexos.

Além disso, contar com parceiros para serviços de manutenção, suporte e implementação de projetos é uma forma de solucionar problemas que não fazem parte do core business da instituição, mas que, ainda assim, podem trazer impactos terríveis para o funcionamento da operação.

O Hospital Sírio Libanês mantém com a 2S Inovações Tecnológicas uma parceria de longo prazo, que inclui a prestação de serviços de assistência e suporte técnico à infraestrutura

de redes, consultoria e escopos pontuais para implementação de projetos. “Nossos parceiros são escolhidos a dedo. Quando ligamos e pedimos ajuda, o atendimento precisa entender que a demanda é para aquele momento, e que pode haver implicações severas caso não consigamos cumprir os acordos de serviços.

Algumas vezes, precisamos ser duros e falar: ‘E se a sua mãe precisasse disso? Como você se sentiria?’”, diz Antunes de Faria, que acrescenta: “Não é o caso da 2S, que entende nosso negócio e o quão urgente é trabalhar com vidas”.



Integradora de soluções de infraestrutura com mais de 20 anos de mercado, a 2S trabalha com um modelo de serviços em camadas, que abastece as cinco frentes principais de negócio da companhia - data center, segurança, mobilidade, Internet das Coisas e colaboração. São eles:



Manutenção de hardware e software

cobertura nacional | equipe 100% certificada | SLAs agressivos

- Escalations hierárquico e funcional baseados no SLA contratado
- Mapeamento de histórico de incidentes, alimentando base de conhecimento e melhores práticas
- Visitas programadas para análise do ambiente e coleta de configurações
- Geração de relatórios de ciclo de vida e vulnerabilidades da base instalada
- Suporte técnico ilimitado
- Disponível em três modalidades, com variação dos entregáveis



Requisição de serviços

atividades de níveis 2 e 3 | apoio técnico e consultivo | acionamentos ilimitados

- Busca de gargalos de especialização na equipe interna do cliente
- Criação sistemática de procedimentos para conduzir rotinas básicas
- Atualização de documentações e procedimentos

Atuação apenas em clientes cobertos por serviços de manutenção



Monitoramento - NOC (Network Operations Center)

operação 24x7 | conexão MPLS ou VPN | ferramenta 100% interoperável

- Funcionalidades avançadas para detecção e correção de falhas
- Gestão de eventos, disponibilidade, capacidade e desempenho
- Abertura do chamado em poucos cliques
- Alertas e notificações personalizados, baseados na necessidade da empresa
- Relatórios customizados e detalhados do ambiente, incluindo ocorrências e atualizações
- Dashboards com funções distribuídas: modo apenas leitura, administrador e personalizado
- Visibilidade 360 graus de aplicações e usuários

Atuação apenas em clientes cobertos por serviços de manutenção



Gerenciamento remoto

atividades de níveis 2 e 3 | atuação 100% de especialistas | acionamentos ilimitados

- Redução da necessidade de equipe especializada presente no cliente
- Documentação de mudanças e rotinas de GMUD
- Execução de tarefas em lote e definição de templates
- Total responsabilidade técnica sobre o ambiente
- Sugestão de adequações e melhorias; atualização de documentações e procedimentos

Atuação apenas em clientes cobertos por serviços de manutenção



Gerenciamento onsite:

cobertura nacional | equipe 100% certificada | SLAs agressivos

- Mapeamento do histórico de incidentes, alimentando a base de conhecimento e melhores práticas
- Visitas programadas para análise do ambiente e coleta de configurações
- Relatórios de ciclo de vida e vulnerabilidades da base instalada

Atuação apenas em clientes cobertos por serviços de manutenção

Conheça também nossas soluções em nuvem:



Meraki as a Service

100% Infrastructure as a Service (IaaS) | custo operacional reduzido | gerenciamento escalável

- Conexão sem fio, segurança e gerenciamento de dispositivos 100% na nuvem, via subscrição
- Não é necessário adquirir equipamento
- Interface intuitiva, painel de controle único e visibilidade 360 graus
- Escalável para dezenas de milhares de dispositivos
- Baseado no conceito de Software Defined Network (SDN)
- Solução adequada para diversos setores, entre eles pequeno e médio varejo, escolas, universidades, escritórios de menor porte e até grandes redes de filiais



Prime as a Service

Atendimento proativo | Manutenção preditiva | Aproveitamento total da ferramenta

- Utilização de todo potencial do Prime Infrastructure, ferramenta da Cisco para gerenciamento completo redes com e sem fio
- Alertas e notificações personalizados
- Geração de relatórios customizados, de acordo com interesses e necessidades da empresa
- Visibilidade 360 graus de aplicações e usuários
- Funcionalidades avançadas para detecção e correção de falhas
- Painel de tarefas customizável, com funções read-only, administrador e personalizado



Renato Carneiro
Presidente



Carla Magalhães
Gerente de Desenvolvimento
de Negócios e Serviços



João Paulo Wolf
Diretor de Soluções e Serviços

www.2s.com.br



INTEGRARE
marketing de conteúdo 360°