

## Server Management em Tempos de Mudança

As TICs são inequivocamente assumidas pelas empresas como um driver de negócio, e recai sobre os prestadores de TICs uma elevada expectativa na apresentação de soluções para os desafios de negócio.

Neste contexto, o Server Management é uma actividade que já não pode ser abordada numa perspectiva meramente operacional com o único objectivo de garantir a maximização da disponibilidade e do desempenho dos sistemas.

A perspectiva tem que ser mais alargada de modo a permitir que o acompanhamento e a apresentação dos níveis de serviço e das métricas associadas aos sistemas sejam efectuados no contexto do negócio que é suportado.

Os serviços geridos assumem aqui um papel fundamental para garantir que as TIs não sejam encaradas pelas empresas como um mero centro de custo e para sustentar uma gestão das TIs em linha com a estratégia de negócio das empresas. Este aspecto é ainda mais premente nos actuais tempos de mudança onde as opções tecnológicas são cada vez mais abertas e flexíveis e as escolhas devem ser sustentadas e claras no contexto de cada organização.

## A Base Para a Excelência Operacional

Com as pressões infindáveis a que as equipas de TIs estão sujeitas – para garantir a disponibilidade dos sistemas, resolver problemas, implementar novos projectos, efectuar migrações tecnológicas, entregar reporting - é comum que se criem ciclos viciosos de gestão ineficientes de onde é difícil sair. Esta situação torna-se ainda mais vincada em determinados contextos económicos que colocam uma pressão elevada por via da redução custos. Face a estes factores, uma gestão menos metódica que não esteja fundada nas boas práticas tende a conduzir a equipas desmotivadas e a trabalhar sobre constante pressão.

Neste quadro, é fácil de entender a importância da implementação de metodologias que sirva de base a uma melhoria operacional contínua e que se reflecta numa utilização eficiente dos recursos, acelere o retorno dos investimentos, conduza a uma redução de custos e permita uma redução de risco e complexidade associados à mudança.

Concretizando, o Server Management é uma actividade que deve estar suportada em processos muito bem definidos e enquadrados em boas práticas tais como o ITIL (IT Infrastructure Library). A sua implementação não é muitas vezes uma



negócio, numa lógica de custo benefício, suportando de uma forma clara a tomada de decisões na priorização de investimento e associando potenciais alterações tecnológicas a vantagens para o negócio. Paralelamente, deve garantir e acompanhar a evolução das plataformas minimizando o risco para o negócio.

Paralelamente, a adesão a serviços geridos dotados de métricas e da capacidade de análise necessárias para tornar transparente a relação entre o negócio e as TIs deve ser considerada como uma vantagem no recurso a um prestador TIC, para assumir ou colmatar uma necessidade da empresa no âmbito do Server Management.

### **A escolha de um prestador de TICs**

Num contexto de contracção económica, e de novas possibilidades tecnológicas, a gestão das empresas está sobremaneira atenta às oportunidades de redução de total cost of ownership (TCO) dos recursos. A delegação de funções e processos a terceiros que saibam fazer reflectir nos clientes as suas sinergias na gestão e execução desses recursos, em linha com as melhores práticas e principais tendências, será neste contexto ainda mais relevante.

As alterações não têm que ser disruptivas. Uma empresa pode começar por aproveitar a capacidade consultiva de um prestador de TICs, baseada no seu conhecimento das melhores práticas dos vários sectores de actividade e processos de negócio associados, solicitando o apoio na análise de diversas opções que respondam a desafios operacionais da sua empresa.