

SERVIÇOS GERIDOS – GESTÃO DE VALOR

CLÁUDIA ROBERTO
GESTÃO DE PRODUTO PT PRIME

A colocação de uma infra-estrutura TI num data center de terceiros é um investimento que per si potencia garantias adicionais de disponibilidade, performance e segurança física. No entanto, o outsourcing poderá estender-se muito para além do aluguer de espaço vocacionado para a instalação e operação otimizada de equipamento técnico.

Ultrapassado o patamar da estabilidade da plataforma TIC, importa alavancar todo o seu potencial no suporte ao negócio – garantindo a sua permanente actualização e monitorização, a resposta às necessidades diárias do negócio, e a fiabilidade na evolução futura.

Os serviços geridos assumem-se como o elemento que despoleta a gestão do valor num contrato de outsourcing.

Uma grande oportunidade

Estender o âmbito de um contrato de outsourcing à gestão dos serviços, é aceder a um conjunto de competências e expertise de empresas especializadas que fazem dos

serviços geridos o seu core business.

Actualmente as Organizações podem usufruir de um conjunto alargado de serviços geridos, desde comunicações, TI (começando na gestão da infra-estrutura, passando pela gestão das próprias aplicações), até ao suporte local e segurança.

Estas soluções enquadram-se em modelos personalizáveis, adaptando-se às especificidades de cada negócio, no âmbito da gestão e níveis de serviço exigidos.

Hoje em dia é importante destacar o grau de sofisticação das ferramentas de reporting, business intelligence e portais de cliente que asseguram o grau máximo de controlo, transparência e acompanhamento dos SLAs contratados.

As Organizações podem maximizar os benefícios dos serviços geridos aportando um valor adicional aos seus processos de negócio, ao adoptarem um serviço complementar, vocacionado para o desenvolvimento do negócio. Esta gestão adicional sobre os serviços geridos tem como objectivo fazer um acompanhamento permanente da solução, interpretando todo o reporting à luz do negócio, bem como actuar pro-activamente, propondo evoluções da solução pela sinergia entre o conhecimento do negócio e o conhecimento adquirido pela gestão do serviço.

Delegar a gestão assume-se como uma aposta estratégica na utilização de know-how para a rentabilização de investimento e nunca como perda de controlo sobre o negócio.

Vantagens

Os serviços geridos proporcionam às Organizações importantes vantagens relacionadas com:

- Acesso a recursos especializados, humanos e informáticos (aplicativos de monitorização e administração), sem a necessidade de investimento adicional e permanente em equipas in-house e respectiva formação/actualização, bem como licenciamentos de sw/hw associados;
- Gestão com níveis de serviço personalizados e adaptados à criticidade de cada sistema e processo de negócio suportado;
- Foco no negócio garantindo o controlo e administração dos TI/SIs através de reporting com o detalhe e periodicidade considerados adequados;
- Acesso a uma base de know-how único pela experiência adquirida na partilha de vários casos a nível global do prestador de serviços.
- Em suma, para as Organizações uma das

principais mais valias é beneficiar do conhecimento adquirido pelo gestor de serviço, que é adaptado aos objectivos e evolução do negócio de cada Organização, e que pode, desta forma, rentabilizar o valor do investimento em novas oportunidades.

Os serviços geridos constituem um activo valioso em termos de fiabilidade e escalabilidade das soluções. Permitem atingir os níveis de serviço pretendidos, apoiando a estratégia de evolução da empresa.

Serviços geridos e o modelo cloud computing

Com a crescente adopção de soluções em modelo cloud computing, (em que os recursos TI/SI são subscritos como um serviço, sendo na maior parte do casos geridos automaticamente), o papel dos serviços geridos situa-se sobretudo na vertente da gestão integrada das soluções.

As soluções serão muitas, combinando soluções legacy, soluções cloud, soluções de vários prestadores de serviço, ambientes públicos, ambientes privados... atingindo progressivamente níveis cada vez mais complexos do ponto de vista da gestão integrada das soluções. Nesse sentido, os

serviços geridos assumem-se como elementos chave para a garantia da coesão, correlacionamento e integração na gestão de todos os componentes da solução.

Assistimos, actualmente, ao desenvolvimento da importância do papel dos serviços geridos. Desde o modelo de soluções legacy em que o serviço gerido é “simples” catalisador do valor do outsourcing, para um modelo híbrido de soluções (misto entre legacy e cloud) em que o serviço gerido acumula a responsabilidade na gestão integrada da solução.

Tendencialmente, os serviços geridos apresentam-se, cada vez mais, como o elo inter-gestão dos vários elementos da solução, permitindo uma visão única e integrada sobre a mesma.

Serviços geridos PT Prime

A PT Prime disponibiliza um vasto conjunto de serviços de gestão TI, assegurando o outsourcing da gestão contínua das plataformas (sistemas e infra-estruturas) com níveis de serviço alinhados às exigências do seu negócio. Colocamos ao seu dispor o know-how e a experiência de mais de 2000 profissionais de TI altamente qualificados no desenho, implementação e gestão de plataformas de serviços e sistemas.