

## Resumo executivo

Verifique se você possui os sintomas da falta de gerenciamento de TI, e como o modelo MSP evita problemas e prejuízos

**Tempo estimado para leitura:**

**10 minutos**

**Público-alvo:**

Empresários e proprietários de empresas, diretores, gestores

## Conteúdo

No material a seguir, você encontrará:

▪ <b>É possível prevenir e evitar problemas de TI?</b>	Pág. 2
▪ <b>Sintomas da Falta de gerenciamento do suporte técnico</b>	Pág. 3
▪ <b>Benefícios da adoção da abordagem gerenciada</b>	Págs. 4-5
▪ <b>Quando o barato sai caro</b>	Págs. 5-6
▪ <b>Características que identificam um provedor ou uma equipe gerenciada</b>	Págs. 7-9
▪ <b>Mapa comparativo de modalidades de serviços de suporte técnico de TI</b>	Págs. 11-12
▪ <b>Formulário Rápido de avaliação de maturidade de seu staff de TI</b>	Pág. 12

## Benefício obtido com este Guia

Saiba avaliar por você mesmo a qualidade e maturidade dos serviços de suporte técnico de TI que você contratou, e se estão adequados às suas necessidades.

Este conteúdo é um resumo do “Guia de avaliação de maturidade de TI” – solicite à Multip o conteúdo completo e faça você mesmo seu diagnóstico de situação.

## ***“Problema é um risco que não foi tratado a tempo.”***

*Ninguém gosta de ter problemas, mas alguns prestadores de serviços de suporte técnico são remunerados totalmente ou parcialmente por atendimentos avulsos, e quanto mais problemas seus clientes tiverem maior será o faturamento.*

*Você já parou para pensar nisso?*

*E caso seu contrato de suporte seja do tipo preço fechado sem limite de atendimentos, você sabe avaliar a capacidade técnica e operacional do seu provedor em atendê-lo com qualidade e de forma completa – cumprir com a promessa?*

## **A maioria das causas de problemas técnicos são conhecidas - e podem ser prevenidas.**

*Da mesma forma que você faz exames de saúde preventivos, contrata um plano de saúde ou seguro para seu automóvel/residência, considere a possibilidade de contar com um provedor de suporte técnico de TI que trabalhe com foco na predição e prevenção de problemas.*

*Este tutorial poderá ajudá-lo a identificar em que nível de maturidade você está sendo atendido atualmente, calcular se o foco em prevenção é vantajoso para você, e orientá-lo como melhorar seu contrato de serviços atual ou mesmo selecionar um novo prestador de serviços de TI capacitado a prover serviços gerenciados.*

*Afinal, trata-se de um parceiro/colaborador que terá acesso à todos os seus dados, cuidará de seus backups...*

## Sintomas da falta de gerenciamento:

*Apresentamos abaixo os sintomas mais comuns de falta de gerenciamento de infraestrutura de TI:*

- *Solicitações por mais recursos (mais técnicos para a equipe, mais recursos de tecnologia) sem planejamento prévio*
- *Recorrência de falhas e problemas*
- *Ausência de informações decisórias, tais como inventários, indicadores de nível de serviço, estatísticas de uso e documentação*
- *Ausência de planejamento e de orçamentos*
- *Indisponibilidades no ambiente de TI*
- *Descumprimento de prazos de atendimento*
- *Explicações demasiadamente técnicas para problemas que afetam a reputação e a rentabilidade do seu negócio*
- *“formatação” de computadores como solução para problemas cuja causa não foi identificada*
- *Busca por culpados, e não por soluções*
- *Dificuldade em identificar responsabilidades e/ou responsáveis....*

*... a lista acima não esgota o assunto, mas acreditamos que é suficiente para que você tenha uma ideia.*

*Para resumir em uma frase: Se você está sendo surpreendido **negativamente** com assuntos relacionados à TI, então sua área de Tecnologia custa caro e não está sob controle. Ou, pior ainda – pode estar sob controle de terceiros!*

## **Você não precisa de mais recursos e atendimentos de suporte técnico... Você precisa eliminar as causas de seus problemas!**

*Barato e Econômico são coisas diferentes.*

*E caro é tudo aquilo pelo qual você pagou mais de uma vez pela mesma coisa.*

*A melhor forma de controlar seus custos com suporte de TI é evitar que problemas ocorram – e problemas são riscos que não foram tratados, certo?*

## O que você ganha adotando uma abordagem gerenciada para o suporte técnico à infraestrutura de TI:

- *Preserve o investimento já realizado, obtendo o máximo de performance e melhor alocação dos recursos baseado em critérios, levantamentos e projetos;*
- *Otimize o investimento já realizado, remanejando a alocação de recursos com base em métricas;*
- *Diminua sua demanda por suporte técnico de primeiro e segundo níveis, evitando a ocorrência de problemas....*
- *... e diminuindo também a indisponibilidade do ambiente;*
- *Quando necessário acionar o suporte técnico corretivo, obtenha atendimentos mais rápidos e precisos (baseados em análise de causa-raiz e com informações de monitoramento);*
- *Otimize sua equipe, melhor definindo as responsabilidades e rotinas de trabalho de cada membro. Aliás, garanta que...*
- *... sua equipe está usando o tempo com aquilo que realmente é necessário, e não está “enxugando gelo”.*
- *Saiba quais são as prioridades de curto, médio e longo prazo. Saiba disso antes;*
- *Planeje as atividades com tempo hábil e calma;*
- *Evite modificações imprevistas e de última hora em seu ambiente de TI. Planeje e teste antes, estime o tempo necessário e agende o trabalho para a melhor data e horário;*
- *Evite substituir componentes e dispositivos em garantia (inventário de hardware);*
- *Planeje com antecedência suas compras de TI e obtenha descontos (inventários, orçamentos, indicadores de necessidade de uso)*
- *Acompanhe a evolução de sua infraestrutura por meio de relatórios;*
- *Obtenha indicadores de qualidade e nível de serviço;*
- *Evite multas por falta de licenciamento de software (pela Lei brasileira, as multas podem chegar a até 3.000 (três mil) vezes o valor do software) – tenha inventário;*
- *Obtenha maior segurança e confiabilidade atualizando seus softwares periodicamente (patches, antivírus, etc)*
- *Saiba se o seu backup está sendo feito corretamente todos os dias, e...*
- *... saiba quando operações de backup apresentaram erros, e se alguém tomou alguma atitude para corrigir estas operações em tempo hábil.*
- *Seja avisado das mensagens de erro relevantes gravadas na caixa-preta de seus servidores e componentes de rede (logs de sistema, logs de segurança, logs em geral)*

# Sintomas da ausência de Gerenciamento de TI e Benefícios do modelo MSP



- *Saiba quantos atendimentos foram necessários ao longo de um período. Melhor ainda, saiba o que motivou estes atendimentos, quanto tempo foi usado, quem atendeu aos chamados e quem acionou o suporte... e tenha estes dados na forma de estatísticas e indicadores, com identificação de causa e efeito;*
- *Saiba quem está usando seus recursos de TI e de que forma estão sendo usados*
- *Tenha reuniões periódicas para acompanhar a evolução dos trabalhos de TI, com métricas e indicadores que lhe permitam verificar objetivamente a tendência (melhora ou piora do ambiente e da efetividade da equipe)*
- *Atribua nota (score consolidado dos indicadores) ao desempenho da equipe e dos recursos. Associe metas e incentivos de acordo com notas e melhorias destas notas.*

*Saiba por você mesmo (sem que ninguém tenha que convencê-lo) se sua plataforma de TI e se seu staff/provedor atual atendem às suas necessidades, usando o material nas próximas páginas – formulários, mapas, listas e casos reais.*

*Ganhe tranquilidade e tempo para cuidar do que é mais importante em seu negócio. Afinal, você investiu em TI para ganhar tempo... cada minuto do seu tempo discutindo problemas de suporte técnico é, definitivamente, muito caro.*

## ***Ponha os pingos nos “i”s de sua TI.***

*Alguém precisa cuidar de sua TI de maneira profissional.*



## **Quando o barato sai caro!**

*Custos são como unhas – é preciso cortar periodicamente.*

*Clientes que contratam suporte de TI querem diminuir seus custos, e em sua maioria acreditam que o modelo de acionamento e pagamento avulso (por atendimento) é vantajoso. E, como reflexo desta demanda, você encontrará no mercado inúmeros provedores de suporte técnico dispostos a atendê-lo reativamente.*

*Mas será que vale a pena? E se sim, para quem?*

# Sintomas da ausência de Gerenciamento de TI e Benefícios do modelo MSP



*Recorrência de problemas e de indisponibilidades no ambiente de TI, substituição de componentes sem planejamento prévio, pagamento de horas-extras decorrentes de trabalhos de TI em horário noturno... entre várias outras coisas são sintomas de que você está sendo atendido de maneira reativa. E também significam **prejuízo**.*

*É fácil expressar em números algumas situações típicas de um serviço de suporte técnico não gerenciado – seguem alguns exemplos:*

- *1 hora de rede inoperante sem que ninguém possa trabalhar corretamente significa 1/166 (0,60%) de seu custo global de folha de pagamento (incluindo encargos). Isto se você não precisar repor esta hora, pois a hora-extra custará 50% a mais – e isto apenas para falar no prejuízo direto, sem considerar outros custos decorrentes;*
- *Substituição de componentes sem planejamento significa que você terá que adquirir o que estiver disponível no mercado no momento de sua necessidade – e ao preço do momento. Aquisições negociadas previamente podem resultar em até 15% de desconto em relação ao preço de tabela. Isso sem falar em aquisições desnecessárias, comuns em situação de emergência;*
- *A ausência de gerenciamento da rede leva ao consumo exagerado de recursos (links de dados, licenças de software, etc), normalmente em atividades não-produtivas (por exemplo, um usuário baixando filmes e músicas na rede). Isso é custo recorrente direto, mas o maior prejuízo é com sua produtividade. Em geral, a recomendação reativa de solução é “mais” recursos: adquirir um link mais rápido, mas espaço em disco para servidores, etc. Quanto custa 50% do valor mensal de seu link Internet?*

*Manutenção preventiva, gerenciamento, monitoramento, documentação, agendamento e controle de mudanças (change management/change control), testes de laboratório, entre outros recursos... são hábitos naturais e parte do dia-a-dia de uma equipe de suporte gerenciado.*

---

*A seguir, você encontrará material para facilitar a avaliação do seu grau de maturidade de TI atual – e também do grau de maturidade do seu provedor.*

## Características de um Provedor de Suporte Gerenciado (MSP – Managed Service Provider)

*A mudança do modelo reativo para o modelo gerenciado não é automática nem imediata – se alguém lhe prometeu isso, não é verdade.*

*Algum tempo e esforço serão necessários, de ambas as partes (cliente e provedor) para realizar levantamentos e identificar os problemas estruturais de seu ambiente de TI, sejam eles de tecnologia ou de processos de trabalho, sem o que não é possível fazer diagnósticos, por sua vez necessários para sanar definitivamente as causas de problemas.*

*Além disso, caso você possua uma equipe interna de suporte, será preciso que seu time também mude de atitude e cultura, caso esteja habituado a trabalhar no modelo reativo.*

*Chamamos o processo inicial de transição e implantação do novo modelo de “Onboarding”, e deve contemplar no mínimo:*

- *Levantamento de situação;*
- *Diagnóstico;*
- *Plano de ação imediato e Plano da Ação subsequente, com cronogramas;*
- *Documento/declaração formalizando o entendimento do prestador do serviço sobre os objetivos a serem atingidos, validado pelo contratante;*
- *Documento (“manual do usuário” ou “Welcome Kit”) contendo o escopo dos serviços, canais de atendimento, formas de acionamento do suporte, e listas de contatos – incluindo aqueles com prerrogativa de acionar os serviços*
- *Designação de pessoas (e seus respectivos meios de contato) que atuarão como “pontos focais”, “Primary Contacts” ou gestores do contrato*
- *“Manual do colaborador” ou documento que declare as orientações que os técnicos de seu provedor possuem para atendê-lo*

*A proposta técnica/comercial e o contrato deverão ser claros, e conter explicitamente as atividades, prazos, condições e responsabilidades de ambas as partes. Documentos imprecisos causarão muitos aborrecimentos futuros, além de serem um indicador claro da incapacidade (ou falta de vontade) do provedor em gerenciar a cadeia de processos e recursos necessários aos atendimentos estruturados e gerenciados.*

# Sintomas da ausência de Gerenciamento de TI e Benefícios do modelo MSP



*Gerenciar exige acompanhamento periódico, o que significa a necessidade de realizar pontos de controle (follow-up), reuniões e emissão de relatórios periódicos. Verifique se isto está previsto no plano de Onboarding que seu provedor elaborou para você.*

***Mas “onboarding” é apenas um dos elementos que identificam um Provedor de Serviços Gerenciados (ou MSP, Managed Service Provider).***

*Além do Onboarding, é importante que você saiba como o serviço será realizado após a fase de implantação, de que forma, e conhecer também as condições caso você um dia queira encerrar seu contrato.*

## **Fique atento também para:**

- *A proposta de serviços que lhe foi apresentada é completa, detalhada e ao mesmo tempo clara? Lembre-se... se o provedor está habituado a fazer algo, então consegue comunicar isso na primeira impressão.*
- *Você tem reuniões periódicas com seu prestador de serviços? Estas reuniões tem pauta? São apresentados indicadores e métricas para embasar os assuntos discutidos? Após a reunião, é emitida uma Ata?*
- *Tarefas automáticas e/ou periódicas estão previamente agendadas e cadastradas no sistema de service-desk?*
- *A comunicação com seu staff de TI é clara e objetiva, facilitando sua tomada de decisão? Ou sua equipe conversa com você em uma linguagem desconhecida?*
- *Quando incidentes ocorrem, seu staff é capaz de lhe fornecer um diagnóstico claro e indicar as causas?*

## Nível Gerenciado (Profissional)



### Características

- **Integração** entre ferramentas de monitoramento, ordens de serviço em service-desk e cronograma de atividades
- **Documentação** da rede e das atividades
- **Indicadores e relatórios**
- **Planejamento** de trabalho
- **Equipes estruturadas**, não há conflito de papéis
- Aderência à **boas práticas** (p. ex., change management)
- **Automação de tarefas** repetitivas (p. ex., patching)
- **Teste** e homologação de backups, changes, implantações
- **Trilha de auditoria** (quem fez o que)
- **Cumprimento de prazos**, janelas de tempo definidas e atingidas para atividades
- **Comunicação** antecipada de manutenção
- Relacionamento entre TI e outras áreas baseado em **critérios**

### Foco do provedor

- **Evitar** problemas
- Análise e **diagnóstico de causa/raiz**
- **Automação** de tarefas repetitivas
- Proposição de **melhorias** (qualidade, custo, performance, disponibilidade)
- Educação e **capacitação** do usuário e equipe de TI
- Registro, **classificação, controle e análise** de ordens de serviços
- **Alinhamento** da TI ao negócio do cliente
- Regras e **processos de trabalho**
- **Documentação** (da rede, dos atendimentos, etc)
- **Planejamento** de trabalho
- **Indicadores**
- **Acompanhamento e mensuração** de nível de serviço

### Resultado

- Ambiente e custos **controlados e previsíveis**
- Controle e rastreamento das atividades e modificações do ambiente (**trilhas de auditoria**)
- Permite reuniões **periódicas de avaliação e planejamento** baseadas em indicadores
- Modificações no ambiente são **planejadas e testadas previamente** em ambiente de homologação
- Atividades são realizadas **em janelas de tempo definidas e programadas** com antecedência
- **Processos e procedimentos** de trabalho definidos e **comunicados** aos usuários

## Mapa de Atividades e respectivos Níveis de Maturidade de um provedor de suporte técnico:

Atividade	Break & Fix	Reativo	Proativo	Gerenciado
Inventário de Hardware e Software	Não	Sob demanda	Listas desatualizadas	Automático, controlado por ferramenta, disponível imediatamente
Atualizações de Software	Não	Sob demanda	Executadas manualmente, sem verificação	Automáticas, periódicas e com indicadores
Garantias de hardware	Não	Verificação manual sob demanda	Obtenção de listas por meio de ferramentas	Verificações, alertas e indicadores automáticos e periódicos
Instalação e atualização de antivírus	Sob Demanda	Sob demanda	Verificação manual de funcionamento e atualização	Verificações, alertas e indicadores automáticos e periódicos
Backup	Sob Demanda	Manualmente	Execução automática, Verificação manual	Execução e verificação automáticas. Testes periódicos, indicadores e alertas automáticos e periódicos de sucesso/fracasso
Restore	Sob Demanda, manual	Sob demanda, manual	Sob demanda, manual	Testes periódicos, ordens de serviço agendadas previamente
Recuperação de falhas /desastres	Não	Sob demanda, manual	Sob demanda, manual	Planejada e testada previamente, prazo de restore conhecido
Monitoramento	Não	Registro de eventos	Disparo de alertas	Abertura automática de chamados, controle de SLA e informações de diagnóstico
Automação de Tarefas periódicas	Não	Não	Algum nível de automação	Execução automática com Relatórios e indicadores

# Sintomas da ausência de Gerenciamento de TI e Benefícios do modelo MSP



Atividade	Break & Fix	Reativo	Proativo	Gerenciado
Acompanhamento e mensuração periódica do nível de serviço	Não	Não	Mede disponibilidade	Conjunto completo de indicadores
Políticas e processos de trabalho	Não	Não	Embrionário	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acionamento do Suporte</li> <li>▪ Change Management                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Change Control</li> <li>▪ Plano de Backup</li> <li>▪ Endereçamento e nomenclatura de rede</li> <li>▪ Escalonamento de ordens de serviço</li> </ul> </li> <li>▪ Política de segurança</li> </ul>
Pontos Focais, responsabilidades definidas e líderes de projeto	Não	Não	Informal	Onboarding* completo, definições formais
Nível de detalhamento de propostas comerciais e contratos	Baixo	Baixo	insuficiente	Detalhado, explícito, assertivo
Capacidade e comprometimento em assumir responsabilidades perante o cliente	Baixa	Baixa	insuficiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrato</li> <li>▪ Manual do colaborador                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NDA (Acordo de confidencialidade)</li> <li>▪ Emissão de laudos e pareceres técnicos</li> </ul> </li> </ul>
Relatórios gerenciais	Não	Não	Sob demanda, emitidos manualmente	Periódicos e automáticos
Equipe	<i>"A equipe sou eu!"</i>	<i>"Chegou o rapaz da TI!"</i>	Especialistas	Processos, Capacitação e responsabilidades definidos

# Sintomas da ausência de Gerenciamento de TI e Benefícios do modelo MSP



## Formulário simplificado de Avaliação de Staff de TI

Os seguintes documentos, artefatos ou informações são de uso frequente por gestores de TI que efetivamente controlam e acompanham a plataforma sob seus cuidados, e portanto quando solicitados devem estar imediatamente disponíveis.

Demora e dificuldade em obter as informações relacionadas abaixo são sintomas da necessidade de serviços gerenciados.

Item	Possui ? (sim/não)	Tempo para obter esta informação (em horas ou dias)
<b>Documentação da infraestrutura</b> (Topologia, Plano de Endereçamento, Regras de nomenclatura)		
<b>Backup</b> Dados de sucesso e fracasso de operações de backup, testes de restore		
<b>Antivírus-Endpoint</b> Controle de instalação, controle de atualização, controle e estatísticas de ocorrências de infecção		
<b>Inventário de hardware e Software</b> Inventário, controle periódico de modificações, controle de vigência de garantias, controle de licenças de software		
<b>Atualizações de Versões (Patch Management)</b> Atualização automática, Relatórios e indicadores periódicos de atualizações		
<b>Firewall e links de dados</b> Dados e estatísticas de ocorrências de incidentes, controle do uso dos recursos, verificação de conformidade da política de segurança, uso de links, relatórios de eventos e de uso dos recursos		
<b>Planejamento de mudanças e manutenção</b>		
<b>Monitoramento</b> Alerta e registro de indisponibilidades, monitoramento de uso dos recursos		
<b>Controle de ordens de Serviço (Service-desk)</b> Registro, classificação e análise das ordens de serviço (chamados), estatísticas de atendimentos e tempos de atendimentos, rankings		
<b>Políticas, Planos e Regulamentos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Backup</li><li>• Segurança da Informação</li><li>• Manutenção Preventiva</li></ul>		
<b>Gestão de TI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controle de contratos de TI</li><li>• Cronogramas de projetos</li><li>• Atas de reuniões</li></ul>		