

# Livro branco

---

## **Como reduzir custos seguindo as melhores práticas, *simplificando a gestão de TI***

*Por Mark Bowker, Analista Sênior*

**Junho de 2015**

---

Este livro branco do ESG foi encomendado pela Hewlett Packard Enterprise e é distribuído sob licença da ESG.

## Índice

Objetivos e desafios de TI das PME .....	3
A redução de custos é crítica .....	3
A eficiência operacional também é importante .....	4
Boas práticas para a redução dos custos de TI e o alcance da excelência operacional .....	5
Simplificar operações de TI das PME e reduzir custos com soluções HPE .....	8
A maior verdade .....	13

Todos os nomes de marcas comerciais são propriedade das respectivas empresas. As informações contidas nesta publicação foram obtidas por fontes que o The Enterprise Strategy Group (ESG) considera serem fiáveis mas não são garantidas pelo ESG. Esta publicação pode conter opiniões do ESG, que estão sujeitas a alterações pontuais. Esta publicação é protegida por direitos de autor do The Enterprise Strategy Group, Inc. Qualquer tipo de reprodução ou redistribuição desta publicação, integral ou parcial, quer em suporte de papel, eletronicamente ou, por outra forma, entregue a pessoas não autorizadas a recebê-la, sem o consentimento expresso do The Enterprise Strategy Group, Inc., está a violar a lei de direitos de autor dos EUA e será sujeita a uma ação por danos civis e, se aplicável, a um processo criminal. Se tiver dúvidas, entre em contacto com o departamento de atendimento ao cliente do ESG, através do 508.482.0188.

## Objetivos e desafios de TI das PME

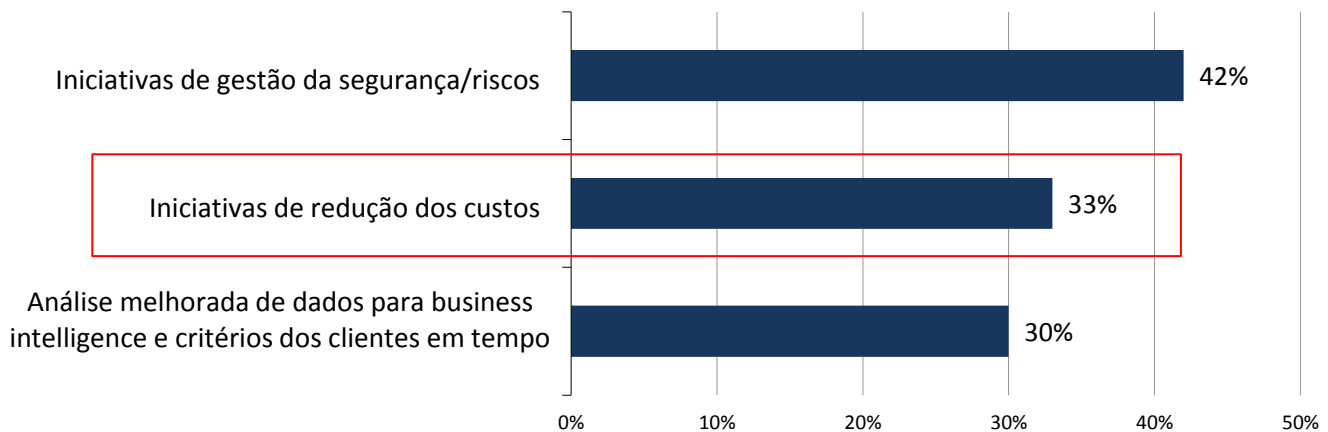
### A redução de custos é crítica

Apesar dos melhores esforços de organizações de todos os tamanhos no sentido de se adaptarem à proliferação global de mega tendências de TI, como a cloud, mobilidade, big data e segurança, esta onda maciça de tecnologia está a inundar as PME, que estão a responder a estes desafios dispendiosos e complexos sem os recursos de TI extensos disponíveis para grandes corporações. As PME são sobrecarregadas com desafios e iniciativas empresariais muito semelhantes, mas são frequentemente limitadas a orçamentos fixos, menos recursos de TI do que os seus associados empresariais de TI e falhas em experiência e conhecimentos técnicos. Enquanto, por um lado, se trata de uma nova realidade para estas organizações, por outro, são bastante exequíveis as soluções que colmatam as falhas e equipam as organizações das PME com a tecnologia e ferramentas de simplificação das operações de TI, ao mesmo tempo que reduzem os custos. Este documento irá explorar os desafios que as TI das PME enfrentam no presente, a forma como pares do setor estão a responder a estes desafios, as boas práticas para estas questões e a forma como os profissionais das TI serão capazes de otimizar a [HPE](#) para alcançarem os seus objetivos.

Além das exigências crescentes dos utilizadores e de infraestruturas mais complicadas, as organizações do mercado intermédio também enfrentam a pressão comercial para manterem os custos e os efetivos num nível mínimo. De facto, segundo uma pesquisa do ESG, as iniciativas de redução de custos foram selecionadas por 33% dos inquiridos do mercado intermédio como sendo uma das iniciativas empresariais que conduzirá a despesas com tecnologia nas suas organizações, ao longo dos próximos 12 meses, tornando-a a segunda resposta mais citada (consulte a figura 1).<sup>1</sup>

*Figura 1. As três principais iniciativas empresariais do mercado intermédio que conduzem à maioria das despesas com tecnologia*

**As iniciativas empresariais das organizações do mercado intermédio (100 a 999 colaboradores) acreditam que originarão a maioria das despesas com tecnologia, ao longo dos próximos 12 meses. (Percentagem de inquiridos, N=233, cinco respostas aceites)**



Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.

As PME também compreendem que com as novas tendências tecnológicas chegam novas oportunidades para fazer progredir carreiras, melhorar as operações de TI, automatizar tarefas e simplificar o quotidiano de um profissional de TI. Reconhecem a importância destas tecnologias, não só no que diz respeito à inovação, agilidade e capacidade de atingir um terreno competitivo elevado, mas também pela sua capacidade de ajudar a reduzir custos e simplificar as operações de TI – precisamente as mesmas iniciativas que estavam previstas para as despesas de TI.

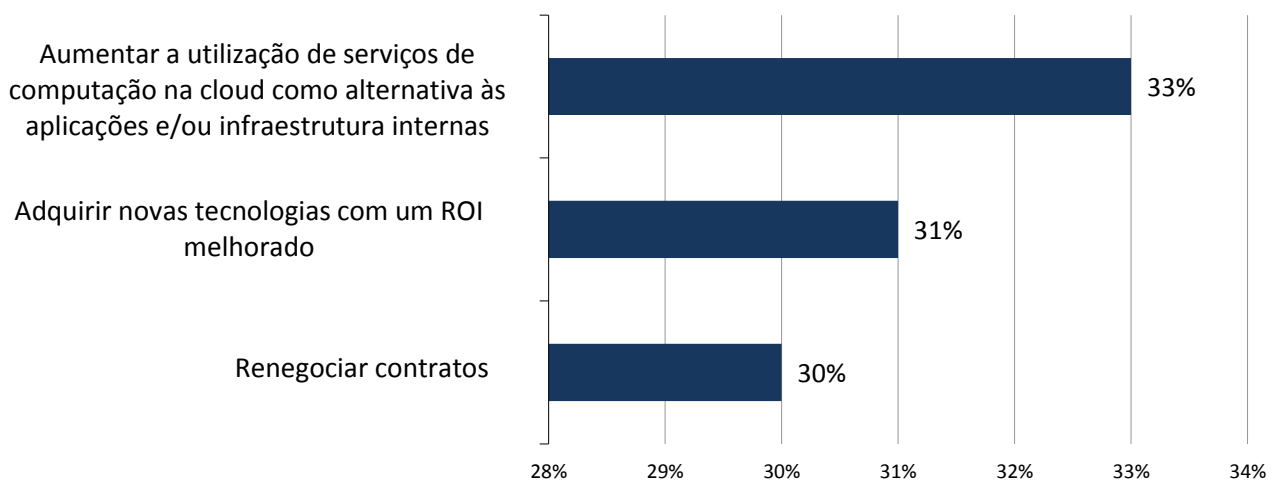
A pesquisa do ESG valida este reconhecimento. Os inquiridos de organizações do mercado intermédio estão a tomar múltiplas medidas para reduzir ou conter as despesas de TI, adotando modelos alternativos de consumo, assim como um enfoque preciso das tecnologias ROI (retorno sobre o investimento). Não admira que 33% dos inquiridos tenham

<sup>1</sup> Fonte: Relatório de pesquisa do ESG, [2015 IT Spending Intentions Survey](#) (Inquérito sobre intenções de despesas de TI), fevereiro de 2015. Todas as referências e gráficos de pesquisa do ESG neste livro branco foram recolhidos a partir deste relatório de pesquisa (salvo indicação em contrário).

salientado que estão a aumentar a sua utilização dos serviços de computação na cloud em alternativa às aplicações internas e/ou infraestrutura, dado o desejo de simplificar a gestão e o consumo de TI (consulte a figura 2). Esta estratégia não só os ajudará a poupar em despesas de capital, como também aumentará a produtividade de TI. Da mesma forma, 31% indicou que podem adquirir novas tecnologias com um ROI melhorado. Isto revela que as pessoas estão dispostas a investir em tecnologias, tais como em ferramentas de gestão automatizadas para tornar a equipa de TI mais eficiente, sabendo que terão um retorno – em especial, no que respeita ao seu tempo administrativo. As ferramentas de gestão fornecem visibilidade, informações e atualização melhoradas ao profissional de TI, de modo a este conseguir tomar decisões em tempo real, com um volume elevado de informação, enquanto também introduz a oportunidade de automatizar tarefas básicas e de rotina. Em poucas palavras, um administrador de TI pode fazer mais com menos enquanto poupa tempo e incrementa a utilização global do ambiente de TI.

*Figura 2. As três principais medidas do mercado intermédio para reduzir ou conter as despesas de TI*

**Medidas que as organizações do mercado intermédio (100 a 999 colaboradores) estão a tomar para reduzir ou, por outro lado, conter as despesas de TI. (Percentagem de inquiridos, N=233, múltiplas respostas aceites)**



*Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.*

### **A eficiência operacional também é importante**

Durante o próximo ano, as organizações de TI das PME terão de obter a aprovação executiva para justificarem novos investimentos que levarão a melhorias organizacionais e/ou ao aumento de eficiências operacionais e dos custos. Esta poderá ser uma tarefa extremamente árdua porque muitos destes executivos tornaram-se defensores pragmáticos de aumentos zero nos orçamentos de TI. No entanto, o departamento de TI pode preparar-se para uma conversação e investimento em novas tecnologias bem-sucedidos, se a focagem incidir em alguns pontos-chave que estarão em sintonia com o responsável final pelas decisões tomadas que assine a aprovação. Ao liderar apresentando justificações para o investimento de TI, na figura 3, pode permitir aos profissionais de TI que falem a linguagem do proprietário da empresa, adequando-se aos KPI que utilizam diariamente nas suas prioridades empresariais. A pesquisa do ESG indica que as principais considerações citadas pelos prós das PME no prosseguimento da aprovação executiva relativa a investimentos de TI incluem gestão aperfeiçoada de segurança/risco (39%), processos empresariais melhorados (36%), retorno do investimento (32%) e redução nas despesas operacionais (30%) (consulte a figura 3).

Figura 3. As cinco principais considerações na justificação dos investimentos de TI perante a gestão

As considerações das organizações do mercado intermédio (100 a 999 colaboradores) acreditam que serão as mais importantes na justificação dos investimentos de TI para as equipas de gestão de negócios, ao longo dos próximos 12 meses. (Percentagem de inquiridos, N=233, três respostas aceites)



Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.

Entre estes resultados, a segurança foi inevitavelmente incorporada como sendo a principal preocupação dos líderes de TI em geral. As iniciativas de segurança são instaladas para ajudar a mitigar o risco da empresa e evitar potenciais incidentes, que incluem perda de receitas, danos na marca da empresa, perda de produtividade e furto de propriedade intelectual. O retorno sobre o investimento é também uma consideração recorrente importante. A procura de um ROI mais rápido garante que o departamento de TI está a avaliar soluções de gestão ou infraestrutura que forneçam taxas elevadas de utilização, que exijam menos tempo de gestão e ofereçam melhores serviços e suporte.

A melhoria do processo empresarial é uma área dinâmica com um grande potencial e tem um bom desempenho com orçamentos apertados, uma vez que o objetivo consiste em melhorar a produtividade sem aumentar os custos. A melhoria do processo empresarial desempenha um papel crítico ao garantir que as organizações podem responder rapidamente, em horas ou dias, aos pedidos de TI, o que dantes demorava semanas ou meses. Isto torna-se possível com a ajuda de ferramentas avançadas que permitem a automatização, fornecem melhores informações e uma visibilidade aperfeiçoada das operações. O mesmo objetivo também se aplica na redução das despesas operacionais, o que é um sistema crítico para as PME. É tudo uma questão das organizações arregaçarem as mangas e encontrarem melhores formas de aperfeiçoamento e de simplificação das eficiências operacionais – poupando tempo e dinheiro – sem contratarem mais pessoal nem fazendo grandes investimentos em infraestruturas.

## Boas práticas para a redução dos custos de TI e o alcance da excelência operacional

Não existe um toque mágico num interruptor ou uma mudança individual que o departamento de TI possa efetuar para conseguir uma eficiência operacional melhorada. Muito pelo contrário, trata-se de uma combinação de pessoas, processos e tecnologia que tem o potencial de criar um profundo impacto no departamento de TI e, em contrapartida, um impacto positivo na empresa. A secção seguinte inclui uma série de áreas de focagem para ajudar a abordar um conjunto de boas práticas conforme representado na tabela 1:

*Tabela 1. Áreas de focagem para a redução dos custos de TI e o alcance da excelência operacional*

<b>Desafio de TI</b>	<b>Boas práticas</b>
As complexidades de gestão originam desafios de tempo e aumento de custos.	Gestão de TI simplificada com um conjunto coeso de ferramentas, visibilidade e informações partilhadas através de uma visão comum.
Conjuntos de competências e recrutamento de TI.	Adote ferramentas, processos e tecnologias de gestão que simplifiquem as complexidades das infraestruturas.
Tarefas manuais e básicas.	Eficiência conseguida através da automatização.
Tempo de inoperacionalidade não planeado.	Aumento da disponibilidade de TI e diminuição do tempo de inoperacionalidade.

*Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.*

**Desafio: As complexidades de gestão originam desafios de tempo e aumento de custos**

Tipicamente, o departamento de TI gasta muito tempo na manutenção das infraestruturas existentes que estão associadas a silos de sistemas patenteados, geridos através de gestores de elementos individuais. Não há necessariamente uma visão comum que forneça visibilidade de todos os sistemas e a probabilidade de uma má integração e comunicação entre eles também aumenta. Em resultado disso, o departamento de TI nunca tem uma perspetiva completa do ambiente operativo e há um aumento de OpEx, na medida em que o departamento de TI gere e faz a manutenção de todos estes sistemas diferentes. Este isolamento é contraproducente porque quaisquer novos pedidos ou tarefas de rotina diária têm de se basear frequentemente em processos manuais, consumindo mais tempo valioso de uma organização de TI e aumentando ainda mais as OpEx de TI. Por exemplo, estatísticas relacionadas com recursos remotos em ambientes de escritórios de sucursais/escritórios remotos podem não ser comunicadas a um sistema centralizado. Claramente, há uma necessidade de serviços e suporte mais atempados nestes ambientes em que o sucesso de TI das PME está totalmente relacionado com os custos reduzidos e a gestão simplificada.

**Boas práticas: Simplificar a gestão de TI**

O mantra de fazer mais com menos numa paisagem de TI complexa, em constante evolução, é um desafio significativo para as pequenas e médias empresas, que não têm muita flexibilidade quando se trata de alocar fundos. Determinadas, estão a tentar dominar forças poderosas, tais como a automatização, a disponibilidade de sistemas e as soluções de gestão avançada, que podem tornar esta maré descontrolada de tecnologia e de dados num aliado, em vez de numa ameaça.

Não há como omitir o facto de que o departamento de TI é complexo, mas não tem de o ser. As soluções de gestão de TI devem ter um quadro de referência coeso que demonstre a facilidade com que as ferramentas integradas podem criar ambientes menos complexos. Está a acontecer uma mudança de gestão que criou ferramentas mais abrangentes para ambientes de TI mais complexos. Enquanto alguns profissionais de TI podem estar viciados em soluções pontuais, com capacidades insuficientes, novas ferramentas de gestão, focadas na excelência operacional global de todo o ambiente de TI, merecem um olhar mais atento.

**Desafio: Conjuntos de competências e recrutamento de TI**

Esta promessa de trabalho em ambientes de TI mais eficientes é importantíssima para os prós de TI das PME, que muitas vezes não são capazes de acompanhar as exigências fundamentais diárias dos sistemas de gestão, aprovisionamento e manutenção. Por exemplo, a pesquisa do ESG constatou que:

- Vinte e sete por cento das organizações com 100 – 250 colaboradores tiveram, pelo menos, cinco pessoas de TI a tempo inteiro.
- Quase um quinto (18%) não teve uma equipa de TI dedicada a tempo inteiro.

- Mais de metade (52%) teve duas pessoas ou menos.<sup>2</sup>

Com equipas de TI mais pequenas e, por isso, conjuntos de competências mais generalizados, as PME nem sempre têm a capacidade de adquirir e implementar tecnologias para cumprirem os seus objetivos de TI.

### ***Boas práticas: Adotar ferramentas, processos e tecnologias de gestão que simplifiquem as complexidades das infraestruturas***

Dado os desafios referidos, não admira que os objetivos constantes de organizações do mercado intermédio sejam:

- Reduzir a complexidade de TI com uma gestão de TI simplificada.
- Aumentar a eficiência através da automatização.
- Aumentar a disponibilidade dos sistemas reduzindo o tempo de inoperacionalidade.

Todos estes objetivos poupam tempo administrativo, aumentam a produtividade do departamento de TI, de forma a possibilitarem o trabalho noutras iniciativas estratégicas e a redução de custos. Felizmente, as novas tecnologias concedem oportunidades para vencer desafios e reduzir a complexidade das infraestruturas, adotando ferramentas de gestão com "inteligência" incorporada e capacidade de resposta pró-ativa. Estes objetivos podem ser muitas vezes atingidos sem aumentar o pessoal nem dando formação adicional aos membros das equipas atuais. As ferramentas de gestão atuais ajudam a agregar informações a partir de uma variedade de origens de dados e apresentam uma visão comum ao administrador. O sistema também pode ser ligado à organização de suporte central que atua como um serviço gerido, observando e alertando continuamente a organização de TI, caso surja um problema, ou indicando a forma como o ambiente pode ser configurado para uma eficiência e utilização otimizadas. Estas ferramentas equipam o departamento TI com a visibilidade e as informações para que esta tome decisões informadas sem ter de revelar as várias peças da infraestrutura e sem ter de contactar especialistas externos para resolverem o que é normalmente um problema comum. Em alternativa, o departamento de TI recebe um alerta que poderá ser resolvido através de uma consola de gestão ou de uma peça plug-and-play do hardware.

### ***Desafio: Tarefas manuais e básicas***

A equipa de TI pode passar um dia inteiro ou semanas a clicar em atividades de manutenção geral ou na personalização geral do ambiente. Muito deste tempo deve-se à falta de interoperabilidade dos sistemas e infraestrutura, que não foram concebidos para funcionarem em conjunto de forma automatizada. Os administradores passarão horas a rever registos e, muitas vezes, trabalharão segundo um processo de tentativa-erro antes de um problema poder ser resolvido. Infelizmente, esta não é a melhor utilização de recursos e não é o melhor serviço que o departamento de TI pode fornecer às empresas.

### ***Boas práticas: Aumentar a eficiência através da automatização***

A automatização é uma dádiva para os departamentos de TI das PME porque elimina as tarefas básicas e de rotina, tais como a configuração inicial e aprovisionamento, enquanto permite que os sistemas funcionem com uma utilização máxima e eficiência de topo nas infraestruturas de TI, incluindo servidores, armazenamento e redes. Fá-lo oferecendo tais capacidades na forma de self-service, sendo este utilizado por engenheiros e programadores de software para pouparem tempo na execução de pedidos de novos recursos de TI. Em vez disso, estes podem ser enviados através de um portal comum. A automatização também ativa alertas de resolução de problemas, pelo que se os sistemas locais ou remotos identificarem problemas emergentes, os utilizadores podem resolvê-los antes de criarem um tempo de inoperacionalidade não planeado. Evidentemente, a automatização também elimina uma das maiores e mais longas lacunas relativamente aos computadores – o erro humano – e permite que os trabalhadores se concentrem noutras tarefas, de maior valor. Além disso, a automatização adquire um conhecimento profundo do sistema das capacidades internas, tais como a comunicação e análise da carga de trabalho, o que ajuda as empresas a otimizarem as operações. A poupança de tempo administrativo, o aumento da produtividade de TI e a diminuição das OpEx são a essência do que a automatização tem para oferecer. No caso de ambientes complexos de gestão da automatização com pouca ou nenhuma especialização em gestão de TI, os benefícios para as PME com equipas de TI pequenas são ainda mais realçados.

<sup>2</sup> Fonte: Relatório de pesquisa do ESG, [SMB Storage Market Trends](#) (Tendências de mercado do armazenamento de PME), abril de 2013.

**Desafios: Tempo de inoperacionalidade não planejado**

Dito sucintamente, a disponibilidade do sistema não é uma opção – o tempo de funcionamento contínuo é essencial. A monitorização pró-ativa e os alertas atempados permitem às organizações melhorarem o tempo de funcionamento contínuo, estando ao corrente do estado do sistema e intercetando dispositivos que estão a falhar antes que criem um tempo de inoperacionalidade do sistema. As verificações pró-ativas também identificam estrangulamentos potenciais e limiares de utilização, determinando problemas potenciais antes de estes ocorrerem e transformando-os em soluções, não em desafios.

**Boas práticas: Aumentar a disponibilidade de TI e diminuir o tempo de inoperacionalidade**

A disponibilidade do sistema é excedida quando permite que as empresas iniciem sessão remotamente em portais da Web do centro de suporte e monitorizem os seus sistemas a partir de qualquer localização. Com uma disponibilidade excelente do sistema e estes tipos de ferramentas de gestão remota, as empresas conseguem reduzir o número de chamadas que recebem de utilizadores finais, assim como diminuir o número de problemas que enfrentam diariamente porque são capazes de trabalhar com um parceiro ou vendedor para os identificarem de forma mais pró-ativa. Por exemplo, os vendedores ou revendedores podem fornecer remotamente uma primeira análise de um ambiente e podem, de modo verdadeiramente pró-ativo, enviar novo hardware, uma vez que os administradores são alertados sobre potenciais falhas nos dispositivos, com base nos seus contratos de serviço e de suporte. Claro que todos estes sistemas necessitam de ser geridos através de uma consola de gestão – um painel único (single pane of glass) – o que é um grande alívio para as PME que não têm tempo para vigiarem os sistemas de gestão díspares e difusos.

Com a disponibilidade do sistema e uma melhor perceção dos seus ambientes através da automatização, não só as organizações estão a poupar tempo e dinheiro, como também os recursos de TI ficam disponíveis quando a empresa necessita mais deles, podendo o departamento de TI ficar mais descansado por saber que os sistemas estão ativos e a funcionar como é suposto.

**Simplificar operações de TI das PME e reduzir custos com soluções HPE**

As capacidades dos produtos HPE apontam para a compreensão da empresa relativamente às necessidades dos clientes de PME e respetivo compromisso para as satisfazer. As PME pretendem soluções que sejam simples de gerir, acessíveis e fiáveis, com uma ênfase nos serviços e suporte, TCO reduzido e facilidade de implementação e operações. Pretendem ferramentas de gestão que simplifiquem as operações de TI, produtos que sejam concebidos para serem facilmente geridos e recursos de TI previsíveis que possam fornecer como serviços às empresas. As médias empresas pretendem uma identificação mais rápida das questões do desempenho e a automatização das tarefas intensivas manuais que baixarão os custos operacionais e permitirão conter os efetivos administrativos. Em última análise, pretendem obter eficiências que permitam às TI serem utilizadas de forma mais estratégica, nas situações em que a empresa mais precise delas – enquanto se reduz os custos e aumenta a produtividade de TI. A HPE evolui para ir de encontro a estas necessidades das PME.

A HPE fornece um conjunto abrangente de ferramentas de gestão de servidores para ajudar pequenas e médias empresas a simplificar as TI e a diminuir os custos administrativos em cada fase do seu crescimento. A HPE oferece dashboards personalizados, baseados na Web, fornecendo notificações em tempo real dos eventos de hardware ativos, quer esteja a aceder remotamente ou através de equipamento móvel. As ferramentas de gestão dos servidores HPE baixam os custos graças a:

- Poupança de tempo: redução do tempo de aprovisionamento, configuração e atualização.
- Aumento da eficiência através da automatização, eliminando tarefas básicas e automatizando a criação de processos e a entrega de peças.
- Diminuição do tempo de inoperacionalidade do sistema por meio de verificações pró-ativas de monitorização e alertas de TI.
- Poupança de dinheiro: as ferramentas padrão de gestão de servidores HPE são gratuitas com a aquisição de HPE ProLiant.



À medida que as pequenas e médias empresas crescem e o seu ambiente de TI se torna mais complexo, a HPE oferece as mesmas ferramentas de gestão de TI em versões avançadas. As ferramentas de gestão avançada de TI auxiliam a implementação, gestão e resolução de problemas de TI remotamente, poupando custos administrativos e de deslocação.

Um exemplo da forma como as ferramentas de gestão HPE funcionam em conjunto para reduzirem os custos pode ser observada no diagrama seguinte, no qual as tecnologias de software de gestão e suporte são integradas numa experiência contínua em todo o ciclo de vida do servidor, desde a implementação do servidor até ao suporte contínuo e melhoria constante. Mais detalhes sobre cada uma das integrações-chave do produto de software, apresentadas na figura 4, representam a forma como os clientes conseguem ter acesso às informações de suporte e gestão que necessitam, a qualquer momento e em qualquer lugar.

Figura 4. Ferramentas de gestão de TI da HPE

## O HPE Insight Online com iLO monitoriza 24x7, transmite eventos, abre casos e agenda a substituição ou assistência a peças



Fonte: HPE, 2015.

Conforme referido, o hiperestado de TI criou mais ferramentas de gestão de infraestruturas do que as PME sobrecarregadas de trabalho podem assimilar nos respetivos ambientes de TI. À medida que o número destas ferramentas aumenta, torna-se cada vez mais difícil integrá-las devidamente nos sistemas antigos das PME. A HPE tem um conjunto de ferramentas de gestão que simplifica as tarefas de gestão e adiciona valor às operações globais de TI: HPE Insight Online, HPE Integrated Lights Out (iLO) e HPE OneView.

A integração das ferramentas de gestão com capacidades de suporte remoto pode ser um agente de mudança para um administrador de TI de uma PME. A conectividade ao hardware, a visualização de administração do sistema e a conectividade de suporte HPE ajudam a criar a automatização da criação de casos, caso surja um problema. O sistema está conectado a um parceiro para a encomenda de peças, permitindo às empresas monitorizar de forma pró-ativa a saúde do sistema e identificar potenciais falhas de TI antes da ocorrência de um incidente. Com todos os sistemas a funcionarem em conjunto, as TI podem utilizar esta arquitetura para suportar as melhores práticas da figura 4. A ferramenta de gestão comum, a infraestrutura HPE e a conectividade ao suporte formam as ligações de eficiência operacional melhorada, de maior disponibilidade e simplesmente de um serviço de TI com um melhor funcionamento à empresa. Cada componente ou serviço adiciona valor e, como sistema, suporta as boas práticas e os processos de TI melhorados para um ambiente operativo de TI rentável.

**Tabela 2. Boas práticas para simplificar operações de TI das PME e reduzir custos com soluções HPE**

Desafio de TI	Boas práticas	Solução HPE
As complexidades de gestão originam desafios de tempo e aumento de custos.	Gestão de TI simplificada com um conjunto coeso de ferramentas, visibilidade e informações partilhadas através de uma visão comum.	HPE Insight Online. HPE iLo.
Conjuntos de competências e recrutamento de TI.	Adote ferramentas, processos e tecnologias de gestão que simplifiquem as complexidades das infraestruturas.	Suporte HPE Insight Remote.
Tarefas manuais e básicas.	Eficiência conseguida através da automatização.	HPE OneView. HPE iLo
Tempo de inoperacionalidade não planeado.	Aumento da disponibilidade de TI e diminuição do tempo de inoperacionalidade.	Suporte HPE Insight Remote.

Fonte: Enterprise Strategy Group, 2015.

### **HPE Insight Online**

O HPE Insight Online permite às PME gerir de forma ágil o seu hardware numa gama de servidores HPE – incluindo os modelos HPE ProLiant Gen9 populares de PME – de modo a integrarem a gestão de sistema e a suportarem as tecnologias de software numa experiência perfeita, desde a implementação do servidor até ao suporte corrente. O HPE Insight Online permite aos utilizadores terem acesso às informações de suporte e gestão de que necessitam, a qualquer momento e em qualquer lugar. É caracterizado por um dashboard personalizado que apresenta a integridade do dispositivo e o estado do contrato/garantia. Através da automatização e das capacidades de monitorização pró-ativas, este produto pode reduzir os processos manuais de rotina, o que resulta em maiores eficiências e reduções de custos operacionais. Pode igualmente reduzir a frequência e o tempo de resolução para um tempo de inoperacionalidade não planeado, resultando em melhorias tanto na produtividade de TI como nos processos empresariais. O HPE Insight Online está disponível com os serviços de garantia e contrato da HPE.

### **HPE Integrated Lights Out (iLO) Embedded**

O HPE iLO Embedded consiste numa licença de gestão de servidores que fornece funcionalidades adicionais ao motor de gestão iLO, fornecendo este, por sua vez, inteligência integrada, que é incorporada em todos os servidores HPE ProLiant. A inteligência incorporada permite aos utilizadores monitorizar e gerir os seus servidores até ao ponto em que conseguem tomar decisões sobre firmware, bios, configurações e planeamento de capacidades. O HPE iLO Essentials fornece capacidades adicionais, tais como aprovisionamento inteligente para implementar, atualizar e configurar servidores no local e gestão sem agentes para monitorizar hardware central e respetivos alertas sem agentes. Poupa tempo aos administradores através do fornecimento de um acesso inovador à Web e monitorização da integridade do servidor para minimizar o tempo de inoperacionalidade. O HPE iLO proporciona um tempo de resolução mais rápido com acesso remoto e resolução de problemas, suporte incorporado e capacidades de controlo do sistema térmico. Todas estas funcionalidades libertam tempo de TI, resultando na capacidade de fazer mais com menos e, em última análise, reduzindo as despesas operacionais.

## Projeto de sucesso dos clientes

### Objetivos das TI/empresariais

- Poupe tempo para os administradores automatizando e descarregando tarefas.
- Acelere a resolução de problemas gerando alertas automáticos de quaisquer problemas.
- Melhore a fiabilidade identificando hardware que esteja previsto falhar brevemente.
- Reduza o tempo de serviço e de suporte.

### Solução HPE

- Software: HPE Insight Online, suporte remoto HPE v7 e HPE Insight Control.
- Serviços HPE: Serviço HPE Proactive Care.

### Resultados

- Resolução de problemas antes destes ocorrerem através de monitorização pró-ativa, conhecimentos de ferramentas de gestão e de uma ligação direta ao suporte HPE.
- Poupança de tempo com a redução de chamadas de suporte.
- Suporte colaborativo tirando partido de conhecimentos de gestão e monitorização.
- Melhoria da fiabilidade detetando problemas antes destes ocorrerem.

### HPE OneView

No mundo cada vez mais complexo dos centros de dados definidos por software (SDDC), os utilizadores estão a optar pelo HPE OneView para trocarem a complexidade das infraestruturas pela simplicidade de gestão e automatização. Levando a simplicidade para o próximo nível, o HPE OneView atua como um hub de automatização que permite a outras ferramentas de gestão, como o VMware vCenter e o Microsoft System Center, serem ligadas e geridas como uma só. Com menos ferramentas de gestão, há uma poupança de custos ao reduzir a formação, as licenças e a manutenção. O HPE OneView é orientado por modelos para fornecer um rápido aprovisionamento de sistema. Os administradores podem implementar uma ferramenta para a gestão de infraestruturas, patches e firmware com uma maior automatização e sem necessidade de alternar entre várias ferramentas para concluir tarefas. Estas funcionalidades traduzem-se numa poupança de tempo de TI e na redução de custos, administrando a infraestrutura com mais eficiência. O HPE OneView está disponível em servidores de tipo rack do HPE Proliant Gen9 Rack e em Bladefsystems.

### Serviço remoto e suporte remoto HPE

A HPE oferece uma variedade de ferramentas de suporte remoto para assistir as PME no diagnóstico de problemas, descoberta de origens e resolução eficiente das mesmas. Isto é importante, uma vez que muitas pequenas e médias organizações não podem dar-se ao luxo de interrupções longas dos serviços e necessitam de resolver estas questões de forma mais rentável, em situações em que podem estar muito longe dos seus clientes. As PME e os seus clientes podem utilizar o portal da Web do HPE Insight Online no HPE Support Center para gerirem e monitorizarem os seus ambientes em toda a Web. A arquitetura de ligação direta facilita a visualização do equipamento e do seu estado a partir de qualquer local.

O suporte HPE Insight Remote fornece monitorização remota, diagnóstico e resolução de problemas diretamente a partir da HPE, permitindo até mesmo a entrega de peças ou o envio de pessoal da assistência aos locais do cliente, com base nos níveis de serviço escolhidos. As PME recebem menos chamadas dos seus clientes e têm menos problemas para resolver porque quando ocorre um problema, a informação é enviada diretamente à HPE.

O HPE iLO também proporciona o acesso remoto e a resolução de problemas através de um Web browser ou da aplicação móvel iLO. Estes diversos tipos de capacidades de monitorização remota aumentam a facilidade e a rapidez com que os utilizadores obtêm as informações granulares de que necessitam para resolverem questões. Mais uma vez, isto simplifica os desafios de gestão e melhora a eficiência, o que poupa dinheiro e garante a satisfação dos clientes das PME.

## **Produtos de infraestrutura HPE**

A HPE fornece um conjunto abrangente de infraestrutura e ferramentas de servidores, armazenamento e de rede para ajudar as PME a simplificar as TI e a reduzir os custos operacionais. Estes componentes de infraestrutura também encaixam diretamente nas capacidades de gestão descritas e incluem capacidades de automatização que ajudam o departamento de TI a atingir a excelência operacional.

### **Servidores HPE**

#### **HPE ProLiant**

Com a série ProLiant de servidores, a inteligência é incorporada nos produtos para facilitar a sua gestão e monitorização. Ajudam as organizações a baixarem os custos através da diminuição de pegadas do centro de dados, além de reduzirem os custos secundários, como os da energia e arrefecimento. A gestão do ProLiant torna-se mais fácil pelo facto de os servidores de nível inicial, altamente escaláveis e densos partilharem as mesmas ferramentas de gestão. Os servidores ProLiant são enviados com o HPE Insight Online, HPE OneView e o motor de gestão iLO incorporado, sendo que todos permitem uma gestão de TI mais simples e uma maior eficiência operacional.

### **Armazenamento HPE**

#### **HPE StoreVirtual**

O HPE StoreVirtual é uma solução escalável, concebida para fornecer todos os benefícios da virtualização de servidores. Transforma o armazenamento interno ou de ligação direta numa matriz de armazenamento partilhado com todos os recursos, sem o custo e a complexidade de um armazenamento dedicado. O armazenamento HPE foi concebido com o conceito de simplicidade em mente e é diretamente integrado em ferramentas de gestão de virtualização para proporcionar uma gestão centralizada da infraestrutura virtual e física. O VSA HPE StoreVirtual proporciona configuração de um só clique para implementação simples e os nós são geridos a partir da consola de gestão centralizada (CMC), que é constituída por um analisador simples incorporado e um processo de atualização fácil de utilizar. Devido à sua fácil implementação, configuração e gestão, não são necessários quaisquer recursos ou conhecimentos de armazenamento especializados. Tudo foi concebido para funcionar de forma perfeita com as ferramentas fornecidas pela HPE. Estas são condições ideais para as PME.

#### **Armazenamento SAN HPE MSA 1040/2040**

As soluções de armazenamento SAN HPE MSA 1040/2040 podem ajudar as pequenas e médias empresas a reduzir os custos e a melhorar as operações, adicionando rápida e facilmente armazenamento que é otimizado para virtualização de servidores das suas infraestruturas de TI. A família MSA vai ao encontro das necessidades de armazenamento com dois modelos-alvo. Caracterizam-se por uma configuração integrada e interface de gestão baseada na Web que facilita a gestão do MSA 1040/2040. Também oferecem atualizações de dados no local para alargar o ROI sem migrações de dados morosas e de risco. Estas matrizes permitem às PME implementar um armazenamento partilhado sem especialização de armazenamento dedicado. A família MSA, com a respetiva facilidade de gestão e implementação, ajuda as PME a melhorarem a eficiência sem causarem tensão nos recursos e orçamentos da empresa.

### **Rede HPE**

#### **O Intelligent Management Center e os produtos de redes**

O HPE Intelligent Management Center (IMC) é adequado para trabalhar com PME que necessitam de visibilidade de rede ponto a ponto, de modo a reduzir o tempo necessário à gestão e aprovisionamento de dispositivos de rede, tais como os comutadores de rede HPE 2920 e 5400R. Porque o IMC pertence a um pequeno número de redes abertas que apenas utiliza protocolos padrão da indústria – SNMP e Openflow – é capaz de gerir mais de 6000 dispositivos de 220 vendedores. Com produtos de redes IMC e HPE, as PME terão um custo de propriedade total inferior devido à menor necessidade de manutenção. Da mesma forma, o IMC utiliza um painel único (single-pane-of-glass) para gerir os dispositivos com e sem fios, sem necessitar de criar políticas de utilizador separadas para cada, o que minimiza erros e poupa tempo aos administradores.

## **Serviços de suporte HPE**

A evolução da forma como as TI gerem a infraestrutura é ainda mais crítica para os CIO e gestores de TI atuais. Estão a deparar-se com diversos desafios à medida que transitam para novos modelos de computação, tudo enquanto fazem a manutenção da sua infraestrutura de TI tradicional. Em resultado disso, a HPE permitiu aos clientes que se mantenham ligados.

### ***Foundation Care***

Com o HPE Foundation Care, os clientes podem minimizar o tempo gasto na resolução de problemas, monitorização e remediação, enquanto mantêm a disponibilidade dentro de orçamentos e recursos limitados. Os serviços HPE Foundation Care suportam todas as tecnologias empresariais – produtos de servidor, armazenamento e redes – bem como software líder do setor.

### ***Serviços de instalação e implementação da HPE***

Os serviços de instalação e implementação da HPE fornecem aos clientes opções para reduzir custos, desde a implementação de racks simples de servidores ISS até implementações complexas de projetos de personalização com uma estrutura abrangente, incluindo a opção da solução ser pré-configurada e integrada nas fábricas da HPE para poupar tempo. Os serviços de instalação e implementação da HPE têm como objetivo ajudar os clientes a:

- Adotarem novas tecnologias com maior rapidez.
- Implementarem e expandirem com mais facilidade.
- Efetuarem a transição sem interromperem as operações.
- Reduzirem os riscos e custos da implementação.

## **A maior verdade**

As exigências de cloud, mobilidade, big data e segurança estão a aumentar a complexidade de TI e isto é particularmente oneroso para as pequenas e médias organizações. A HPE tem plena consciência dos desafios que as PME enfrentam quando se trata de lidar com a proliferação de infraestruturas e ferramentas de gestão complexas e dispendiosas. As TI têm a oportunidade de adotar as boas práticas que simplificam as operações de TI e as respetivas rotinas de gestão diárias. As boas práticas desenvolvem-se em torno das soluções de gestão anteriormente mencionadas, visando a simplificação da gestão de TI através de um conjunto coeso de ferramentas, visibilidade e informações partilhadas através de uma visão comum. O paradigma da gestão também se concentra na automatização que pode ajudar a simplificar as complexidades da infraestrutura e a eliminar as tarefas de TI morosas. Com isso em mente, a HPE criou uma estratégia para PME que inclui um conjunto previsível e abrangente de soluções de servidores, armazenamento e redes, que pode ser gerido através de ferramentas de gestão HPE fáceis de utilizar para ajudar a simplificar as operações de TI e a reduzir os custos operacionais. Através da sua única interface de gestão, a HPE combina o controlo de acesso, a política, administração e monitorização. A HPE também tem produtos integrados de terceiros de empresas como a VMware, Microsoft e Red Hat. E as boas notícias são que nenhuns conjuntos de competências ou recursos de TI especializados são necessários para otimizar quaisquer ferramentas de gestão.

Num tempo em que o sucesso dos negócios depende da exploração de oportunidades apresentadas por estas mega tecnologias, as PME estão a dedicar-se ao cumprimento do seu potencial máximo, obtendo o maior valor dos seus recursos de TI correntes e a curto prazo. Pode ser aconselhável incluir a HPE na solução estabelecida para o fazer. Isto traduz-se na redução da complexidade de TI com a respetiva gestão simplificada, poupando tempo administrativo, aumentando a eficiência através da automatização e realçando a disponibilidade do sistema. Em última análise, as PME podem então criar ambientes inovadores e ágeis que originem uma superioridade competitiva.

N.º de documento HPE 4AA5-9056PTE



Enterprise Strategy Group | **Getting to the bigger truth.**

20 Asylum Street | Milford, MA 01757 | Tel.: 508.482.0188 Fax: 508.482.0218 | [www.esg-global.com](http://www.esg-global.com)