



TERCEIRIZAÇÃO de serviços de TI

O guia completo para uma
parceria bem-sucedida



EM TEMPOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, TODAS AS EMPRESAS PRECISAM INVESTIR EM SERVIÇOS DE TI.

Porém, nem todas elas possuem a expertise e infraestrutura necessária para manter essa demanda rodando dentro de casa.



Assim, empresas dos mais variados setores decidem optar pela terceirização de atividades operacionais e rotineiras de TI, nos últimos tempos.

A terceirização já é considerada uma tendência no mercado pela transformação das organizações que, cada vez mais, procuram focar no seu core business, explorando novas modalidades de negócios.

Além de trazer foco para a equipe se concentrar no próprio negócio, a terceirização de TI traz também, uma maior performance e produtividade, visto que, com um servidor de qualidade sempre disponível, os processos e atividades se tornam mais dinâmicos e fluidos.

COM O FORNECEDOR CERTO, É POSSÍVEL ALCANÇAR UM VALOR BEM MAIOR QUE O REGISTRADO COM UMA EQUIPE INTERNA

Era comum que se argumentasse que um terceiro nunca seria tão eficaz quanto um funcionário interno, mas, sabemos que no cenário atual, esse pensamento está mudando. Entretanto, não se pode confiar em um terceiro sem um planejamento bem estruturado, principalmente tratando-se de um fator tão crítico em uma empresa: seu ambiente de TI.

A terceirização só será um investimento de retorno caso o gestor seja capaz de definir as necessidades, objetivos da contratação e escolher com sabedoria seu fornecedor.

TÓPICOS
TÓPICOS
TÓPICOS
TÓPICOS
TÓPICOS

Formas de atendimento
Níveis de serviço
Escopo do projeto
Escolha do fornecedor
Implementação

1 FORMAS de atendimento



A primeira questão a serem levantada na hora de terceirizar, é a maneira como a prestação dos serviços será realizada.

TENHA TRANSPARÊNCIA SOBRE AS NECESSIDADES DA SUA EMPRESA

Para definir como será realizada a entrega dos serviços, é necessário ter os objetivos e dores da sua empresa muito bem definidos, para que a forma de atendimento escolhida seja perfeitamente adequada às suas necessidades. Pense no tamanho de sua estrutura, complexidade dos problemas comuns e expertise interna.



**Tendo tudo isso bem estruturado,
selecione a forma mais adequada:**

**Presencial,
remoto
ou campo**

FORMAS DE ATENDIMENTO E SEUS DIFERENCIAIS

TIPO	DESCRIÇÃO	PRÓS	CONTRAS
Presencial	Um técnico fica à disposição física exclusivamente da empresa, como um funcionário interno.	O técnico acaba conhecendo melhor o ecossistema de TI da empresa, por vivenciá-lo diariamente.	Estagnação do profissional alocado limitando o conhecimento e habilidades técnicas as ferramentas da empresa.
Remoto	Diagnóstico remoto seguido dos ajustes necessários, sendo todo o procedimento realizado a distância.	Soluciona problemas simples mais rapidamente, e sem interrupção de atividades.	Existe uma limitação em relação a complexidade dos problemas a serem solucionados.
Campo	Visitas esporádicas conforme necessário e em datas específicas. Na maioria das vezes, envolve tarefas físicas.	Permite, além das soluções de problemas cotidianos, manutenção de infraestrutura e equipamentos.	Exige maior organização de ambos os lados para que as visitas sejam efetivas.



Após abordarmos as diferentes formas de atendimento, é hora de falar sobre os **níveis de serviço** existentes. Os conceitos de Help Desk, Service Desk e Field Service vêm de períodos diferentes na história da TI.

NÍVEIS de serviço

PARA MAIS RÁPIDA RESOLUÇÃO, A DIVISÃO DO SUPORTE É FEITA EM NÍVEIS DE COMPLEXIDADE.

Para que a empresa tenha um bom andamento das atividades, os problemas devem ser direcionados e tratados de acordo com sua natureza e complexidade, para que a solução possa vir de profissionais com qualificações específicas.

HELP DESK

Lida com solicitações de serviço simples, visando solucionar problemas no menor tempo possível, geralmente, por meio de um software de chamados

SERVICE DESK

Um grau acima do help desk, tratado por um profissional altamente qualificado, visando diminuir impactos causados pela falha, aplicando técnicas avançadas.

FIELD SERVICE

Quando necessário a visita presencial. Nesse caso, o fornecedor deve contar com ferramentas de FSM (Field Service Management)



Por eficiência, os problemas também são divididos em diferentes níveis e cada adoção depende apenas das necessidades do negócio.

NÍVEL 1

O primeiro nível de atendimento resolve os problemas mais básicos, como problemas de acessos e de camada física, configuração de hardware e software, instalação etc

NÍVEL 2

Investigação e resolução de problemas mais complicados, um profissional mais avançado revisa o que foi realizado pela equipe nível 1 e busca o quanto antes, uma resposta.

NÍVEL 3

Problemas de maior complexidade. Profissionais desse nível também buscam soluções para problemas novos ou desconhecidos, projetando e desenvolvendo mais ações.

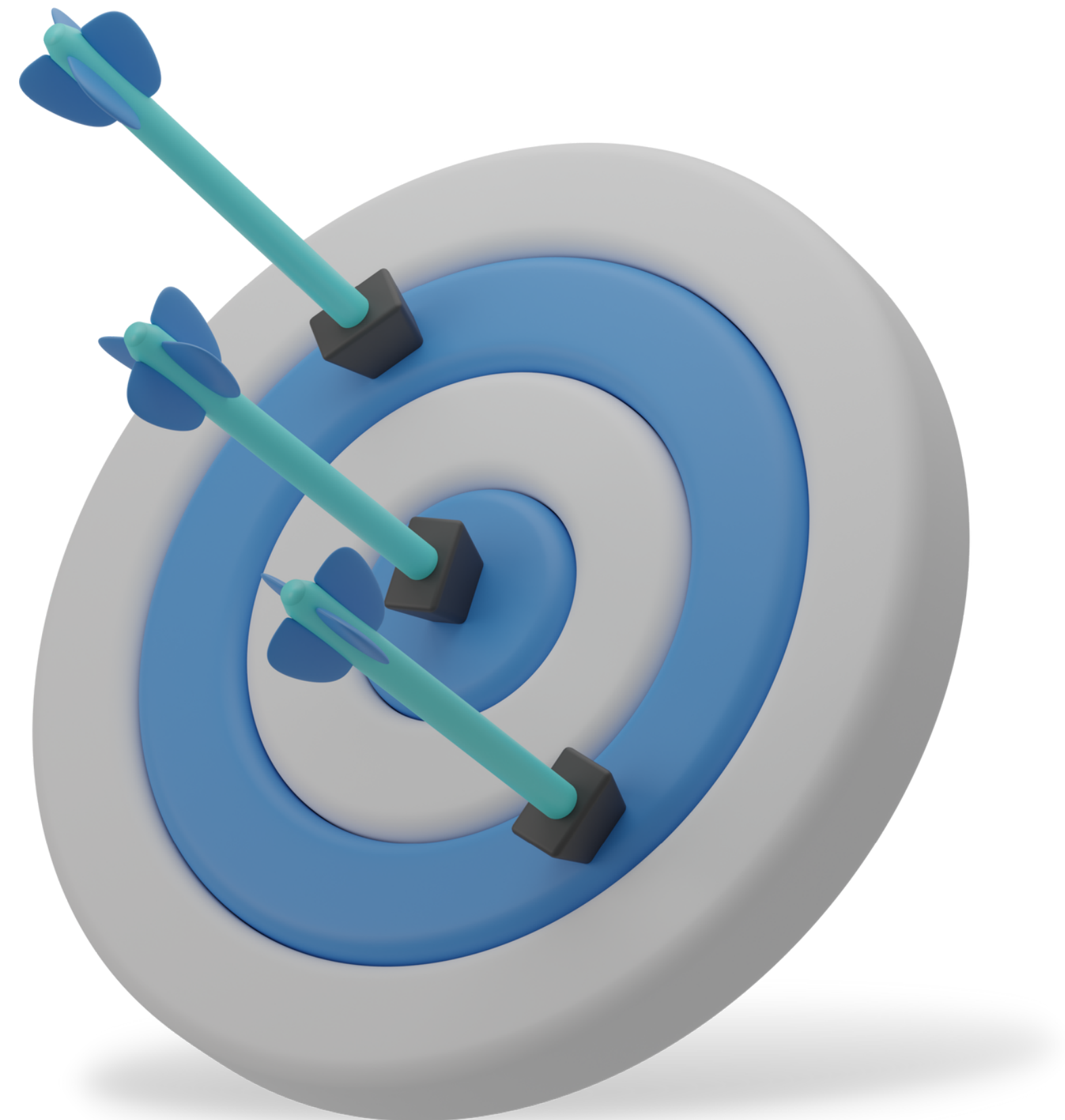
3 ESCOPO do projeto



Após compreender como funciona a terceirização de TI e suas opções de serviço, é hora de definir os objetivos da terceirização.

TODO PROJETO DE SUCESSO COMEÇA COM UMA VISÃO CLARA DO QUE SE ESPERA REALIZAR

Para encontrar o serviço ideal, é necessário ter visibilidade sobre o ambiente. Um recurso importante para a avaliação do ambiente é o inventário de ativos: listando todos os dispositivos, seus detalhes técnicos e criticidade para a organização. Com isso, é possível ter transparência quanto as necessidades da empresa.



Para garantir que as necessidades e expectativas determinadas pela empresa sejam perfeitamente alcançadas, é recomendado a criação de uma **RFP – ou request for proposal**.

Trata-se de um documento que lista tudo o que empresa precisa e espera do fornecedor. Assim, os fornecedores pode ter uma visão das necessidades do projeto e a maneira como se espera que o trabalho seja realizado.

Para encontrar um bom fornecedor, a RFP precisa validar informações que vão além de um simples orçamento, como:



Qual o prazo para entrega dos equipamentos e prazo de contrato



Se há uma equipe de suporte experiente e capacitada e qual o SLA de atendimento;



Caso de mau funcionamento ou danos aos equipamentos, dentre outras.



4 ESCOLHA do fornecedor



Todas as empresas dependem de serviços de T.I. para a produtividade de suas operações, isso não pode estar na mão de qualquer um.

Compreendendo todo o processo e as necessidades internas da empresa, é hora de selecionar o melhor fornecedor. Para garantir uma parceria de sucesso, é necessário analisar cuidadosamente todo o escopo de serviços e a postura do fornecedor.

O barato sai caro. E, tratando de algo tão crítico para o funcionamento de uma empresa como o ambiente de T.I., não podia ser diferente. Para não limitar sua avaliação do serviço ao preço, separamos pontos cruciais para levar em consideração ao contratar um provedor de serviços de T.I.



O FORNECEDOR PERFEITO PARA O SEU NEGÓCIO DEVE GABARITAR SEIS ITENS:

Soluções

Fornecedores não podem ser apenas bons tecnicamente; serviços completos devem ser baseados em pessoas, processos e tecnologia.

Atendimento

Um bom serviço sempre conta com uma boa comunicação entre cliente e fornecedor, que não deve medir esforços para estreitar o relacionamento.

Certificações

As certificações mostram o quanto o fornecedor se atualiza e o quanto está capacitado para lhe oferecer as melhores soluções.

Custo-benefício

É óbvio que esse fator sempre é importante. Mas lembre-se de ir para além do óbvio e compreender não só o custo, mas o valor do serviço.

Diferenciais

Há uma gama de fornecedores de serviços de TI. Busque além do pacote básico oferecido pela maioria dos negócios do mercado.

Personalização

O ideal é que o fornecedor tenha flexibilidade para adequar as soluções na medida perfeita ao seu negócio, em caso de expansão ou redução.

5 IMPLANTAÇÃO





Por melhor que seja o fornecedor, problemas ainda podem e, provavelmente, irão acontecer. Por isso, é importante que o processo de implementação seja feito da forma mais completa possível, construindo uma boa comunicação desde os primeiros passos.

NOS SERVIÇOS DE TI, O TRABALHO NÃO SE ENCERRA NA CONTRATAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Mesmo após o processo de contratação e implementação, a avaliação do serviço que está sendo entregue pelos fornecedores e do cumprimento do contrato deve ser constante.



Se chegou até aqui, já deve ter percebido que a terceirização de TI exige muitos cuidados. Mas...

Temos uma boa notícia

O fornecedor perfeito de serviços de TI pode estar a um clique de você.

Somos uma empresa com mais de 10 anos de expertise em CyberSecurity e Gestão de TI. Contamos com profissionais altamente qualificados e soluções inovadoras para os seus desafios de TI que vão poupar seu tempo, dinheiro, stress e, que acima de tudo, vão permitir que você continue com o foco no seu negócio.

CONHEÇA NOSSAS SOLUÇÕES

OU FALE COM UM CONSULTOR [AQUI](#)



Sobre a Next4Sec

Ciber ameaças crescem de forma avançada e estratégica a cada dia, resultando em grandes riscos para negócios. Na Next4Sec, garantimos a proteção da sua empresa para que sua equipe e tenha foco total na produtividade, enquanto cuidamos da sua segurança pra você.

Com mais de 10 anos de experiência, somos uma empresa de Consultoria em Cibersegurança e gestão de TI. Nossas soluções abrangem gestão de segurança da informação, gestão de vulnerabilidade, suporte especializado de T.I. e programas conscientização de segurança.

Usamos nossa vasta experiência na indústria para desenvolver soluções inovadoras para os seus desafios de TI que vão poupar seu tempo, dinheiro, stress e, que acima de tudo, vão permitir que você continue com o foco no seu negócio.

