

Seis razões para fechar parceria com uma empresa de manutenção multivendor independente (TPM).



Mas, então, o que é um TPM – Third Party Maintenance? →

Sejamos honestos: são diversas as razões que levam uma empresa a fechar uma parceria com um provedor de manutenção multivendor independente (TPM). Alguns fatores, como a redução dos custos e a sustentabilidade, são mais evidentes. Contudo, cada vez mais, os CIOs têm concentrado seus esforços na maneira como gerenciam as suas infraestruturas de TI.

Começemos pelo significado de “Third Party Maintenance”.

O proprietário do equipamento representa o “first party”, o fabricante do equipamento é o “second party”, na outra ponta, está o “third-party, o terceiro, uma empresa independente de manutenção de equipamentos de TI, especializado integralmente na prestação de serviços de manutenção ao proprietário do equipamento. Também conhecido como manutenção independente, manutenção multivendor, ou fornecedor pós-garantia.



A manutenção por um TPM é uma opção sensata e econômica para a realização do suporte de hardware e é oferecida por uma empresa que é totalmente independente do fabricante do equipamento. Esses provedores contam com engenheiros altamente qualificados – e certificados pelos fabricantes – que são especialistas multimarca em tecnologia e em diversos tipos de hardware, o que lhes permite oferecer suporte de hardware que prolonga a vida útil de equipamentos de diferentes marcas.



Uma empresa especialista no mercado TPM fornece uma variedade de serviços: ➔

- 1 Manutenção de equipamentos (com suporte técnico de nível 3)
- 2 Substituição ou reparo de equipamentos enterprise e de data center
- 3 Assistência de técnicos on-site
- 4 Monitoramento remoto
- 5 Suporte operacional
- 6 Experiência em consultoria e muito mais.

A migração do suporte fornecido pelos fabricantes tradicionais para empresas de manutenção independente sendo realizada a um nível sem precedentes. Por quê? Porque as empresas TPM, têm continuamente demonstrado o valor que podem agregar a uma companhia ao oferecer soluções abrangentes e flexíveis de suporte para TI a custos significativamente menores (até 80% em alguns casos), em comparação à manutenção oferecida pelos fabricantes.

Uma economia de **70%** nos seus gastos com manutenção de TI não é algo que possa ser desconsiderado.

Os provedores de manutenção independentes, mudaram efetivamente o mercado de manutenção de TI tradicional, possibilitando às empresas a oportunidade em prolongar a vida útil dos seus ativos de rede, servidores e storage. Empresas em todo o mundo estão reduzindo os seus custos, aumentando a flexibilidade e a confiabilidade dos seus contratos de serviço e incorporando práticas mais sustentáveis aos seus negócios, ao mesmo tempo que reduzem o impacto sobre o meio ambiente.



“ Empresas TPM podem reduzir até 70% dos custos de manutenção de TI ”

Por que, então, optar por um TPM? ➔

Reunimos a seguir os seis principais motivos para contratar um provedor de manutenção independente altamente qualificado.



1

Foco no cliente



2

Economia de custos



3

Sustentabilidade



4

Confiabilidade



5

Flexibilidade



6

Presença global

1. Foco no cliente

Para entender o quão focados nos clientes os provedores independentes são capazes de ser, você precisa primeiro entender a maneira como os fabricantes de equipamentos operam.

Os fabricantes

Os fabricantes se concentram, essencialmente, na inovação de produtos, pesquisa e desenvolvimento, na produção de equipamentos e nas vendas de hardware. Eles seguem um modelo de negócios que é baseado em vender novos hardwares sempre que possível.

Os TPMs

As empresas de suporte e manutenção independentes, por outro lado, estão focadas na manutenção do sistema e no suporte, o que significa que a sua área de atuação é fundamentalmente o atendimento ao cliente, e as necessidades representam, como consequência, a essência da sua função.

Os usuários finais normalmente têm um conjunto heterogêneo de equipamentos em seus datacenters – equipamentos antigos e novos e de diferentes marcas e tecnologias– que requerem manutenção.





Os TPMs estão dispostos e são capazes de adaptar os serviços que oferecem, de forma a atender às necessidades específicas – e a infraestrutura – do cliente. Eles compreendem que o setor de TI muda num ritmo mais rápido do que a maioria das outras áreas, e são flexíveis ao

ajudar os clientes a superar desafios relacionados a upgrades e obsolescência, mesmo que para isso precisem ajustar os processos padrões.

Embora trabalhem em estreita colaboração com os fabricantes de equipamentos para entender a gama completa de produtos e fornecer o suporte adequado para eles, os TPMs experientes conseguem se dedicar totalmente à satisfação do cliente e incluir rígidos processos de gerenciamento de qualidade como uma parte fundamental dos serviços oferecidos.

Um TPM altamente qualificado terá uma equipe bem treinada que conta com técnicos de nível três certificados pelos fabricantes de equipamentos e disponíveis para fornecer suporte presencial 24 horas por dia, além do seu próprio centro de testes para realizar a certificação das peças e equipamentos.



-  Suporte 24 horas por dia
-  Portal de acesso instantâneo
-  SLA de quatro horas
-  Pontos de armazenamento em todo o mundo

A maioria deles coloca à disposição um portal ao cliente que permite acesso instantâneo a informações sobre ativos e serviços e pode ser utilizado em qualquer dispositivo e de qualquer lugar – com atualizações em tempo real. Além disso, o Acordo de Nível de Serviço (SLA) oferecido pelos provedores de manutenção de equipamentos de TI se mostra mais vantajoso para o cliente se comparado aos tempos de resposta oferecido pelos fabricantes de equipamentos. Adicionalmente, um provedor confiável de manutenção de equipamentos de TI dispõe de uma infinidade de locais de armazenamento em todo o mundo, que garantem que o hardware de reposição esteja sempre o mais próximo possível do cliente.

Além disso, um TPM sempre orientará o cliente em como responder às perguntas mais frequentes, tais como:

- Quantos anos têm meus equipamentos?
- Preciso de suporte de software?
- Qual é a criticidade de cada ativo que faz parte da minha infraestrutura?

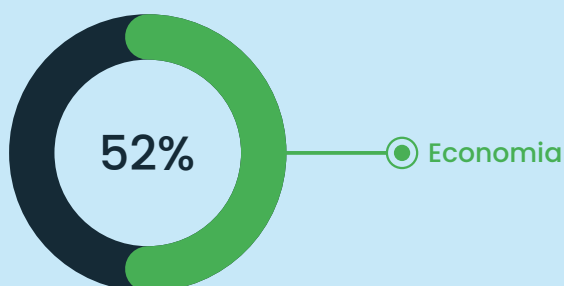
Essas perguntas ajudam na tomada de decisão do provedor de manutenção de equipamentos de TI, que consegue oferecer economia de custos, sustentabilidade e credibilidade.



2. Economia de custos →

infraestrutura e operações buscam maneiras de reduzir os seus gastos com TI. O fato é que a manutenção fornecida por TPM pode custar até 70% menos do que a dos fabricantes de equipamentos, além de permitir um prolongamento significativo do ciclo de vida da infraestrutura de TI – reduzindo assim as despesas de capital com hardware (CapEx) e os gastos operacionais (OpEx) e preservando os investimentos empresariais.

52% das organizações de I&O selecionaram “custos mais baixos” como uma das três principais metas importantes para os próximos 12 meses.¹



Os técnicos de manutenção de infraestrutura de TI entendem os problemas que podem ocorrer no período pós-garantia, bem como, as datas limites de um ativo (EOL/EOSL) e podem realizar auditorias de infraestrutura para verificar quais ativos de TI podem ser transferidos após a expiração das garantias, identificando oportunidades de reparação, reutilização e reciclagem.

Os gastos economizados ao adiar a substituição do hardware por cinco ou até dez anos podem ser realocados para outras prioridades, como a transformação digital ou a atualização de infraestrutura crítica.

Embora todos os ativos de TI acabem atingindo seu final de vida útil (EOL), muito dinheiro pode ser economizado e ganhos obtidos com o adiamento dessa data e com o aumento do tempo médio entre falhas (MTBF) ao optar pela contratação de um bom provedor de manutenção de TI.

1. Source: Gartner, COVID-19 Response: Top 7 Cost Reduction Actions for I&O Leaders, Katherine Lord, 10 April 2020 GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

3. Sustentabilidade

A tecnologia da informação sustentável não é mais opcional – tanto do ponto de vista ambiental quanto do econômico. Ela se tornou um conceito básico para todas as boas empresas e tem ênfase crescente no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e das medidas de investimento de ESG, cada vez mais populares.

Pesquisas mostram que 53,6 milhões de toneladas métricas de lixo eletrônico foram geradas em todo o mundo em 2019, o que representa um aumento de 21% em relação aos cinco anos anteriores. Estima-se que esse número chegue a 74 milhões de toneladas métricas até 2030, caso os fabricantes de TI e eletrônicos e os seus clientes continuem agindo da mesma maneira.

Os TPMs estão comprometidos a tornar as infraestruturas de TI mais sustentáveis – tanto econômica quanto ambientalmente. As datas de EOL e EOSL não significam que o hardware não pode mais ser utilizado. Os fornecedores de **manutenção independente, permitem que você continue usando os equipamentos por muito tempo além dessas datas** evitando assim upgrades desnecessários, minimizando as emissões de gases que causam o efeito estufa que seriam gerados em processos de fabricação e reduzindo o lixo eletrônico.

Decisões recentes da legislação europeia denominada “Right to Repair” pretendem que os **reparos se tornem sistemáticos**, econômicos e menos problemáticos – seja por meio de garantias estendidas do produto, garantias para peças substituídas ou um melhor acesso a informações sobre reparos e manutenção. As medidas também significam que os upgrades de software e firmware devem ser mantidos por mais tempo ou desenvolvidos com códigos-fonte abertos. Outros países já estão avaliando providências semelhantes.

O “Right to Repair” (Direito de Reparar) provavelmente aumentará o interesse e o apelo em torno da manutenção de equipamentos de TI, ajudando assim as empresas a otimizarem as suas infraestruturas de TI e a alcançarem uma maior sustentabilidade econômica e ambiental.



4. Confiabilidade

Outra vantagem-chave de um TPM é que há um único ponto de contato para atender a todos os seus problemas de gerenciamento e manutenção de TI.

Em vez de ter que lidar com diferentes fabricantes de equipamentos para tentar rastrear a origem do problema, o provedor de manutenção de equipamentos de TI assume total responsabilidade por todos os equipamentos sob os seus cuidados, não importa qual seja o fabricante.

Por serem “independentes tecnologicamente”, esses provedores têm experiência em trabalhar com equipamentos de vários fabricantes, o que lhes permite deter um conhecimento profundo sobre como diferentes partes da infraestrutura de TI funcionam juntas. Eles têm uma visão do ecossistema de TI como um todo, então, quando há um problema, podem trabalhar de maneira autônoma e simplesmente avançar com a resolução do problema.

Dependendo do tamanho da empresa, analistas estimam que a inatividade do sistema pode custar centenas de milhares de dólares por hora, o que significa que, ao trabalhar numa solução, cada minuto conta. Confiar num único provedor para gerenciar toda a sua infraestrutura traz economia de tempo e aumenta a eficiência nos momentos mais.



**Único ponto
de contato**



**Visibilidade de todo o
ecossistema de TI**



**Maior
eficiência**



5. Flexibility

Um estudo recente sobre clientes de provedores de manutenção de equipamentos de TI indicou que 90% dos participantes viram benefícios evidentes em relação à redução dos custos e dos riscos e à maior flexibilidade – tudo isso enquanto mantêm inclusive a flexibilidade do fornecedor.

A possibilidade de escolher a marca de infraestrutura de TI que você deseja e ainda ter o suporte fornecido por somente um provedor de manutenção de equipamentos de TI, como parte de um único contrato com os SLAs unificados, proporcionam mais tempo e recursos disponíveis.

Provedores de manutenção independentes também podem personalizar seus acordos de nível de serviço (SLAs) de forma a garantir que você pague apenas pelos serviços de que realmente precisa.

Ter um único ponto de contato também permite maior flexibilidade ao gerenciar datas de contrato para diferentes ativos, implementar SLAs e personalizar pacotes de serviços de acordo com as suas necessidades.

Além disso, você poderá contatar sempre a mesma pessoa para quaisquer outras necessidades adicionais que possam surgir, tais como instalação, upgrade de hardware, mudanças de data center, aluguel de equipamento, descarte de dados e muito mais.

3. Dimensional Research, "Trends in Data Center Procurement and Support," January 2016

6. Presença global

TPMs com alcance global podem oferecer suporte a uma carteira de clientes formada por entidades internacionais espalhadas por todo o mundo, proporcionando a mesma qualidade em serviços e a mesma especialização técnica, independentemente da localização. Os processos de gestão de ativos, suporte técnico e intervenções de manutenção são todos perfeitamente controlados de uma mesma plataforma de gestão integrada.

O seu negócio internacional precisa de um provedor de manutenção de TI global, experiente e que conte com uma forte presença local em cada um dos continentes: Europa, Oriente Médio, África, América Norte e América Latina e região Ásia-Pacífico. Esses provedores, com escritórios em todo o mundo e cujos funcionários falam dezenas de línguas, estão prontos para fornecer suporte para os seus consumidores de diferentes partes do globo.

A parceria a nível global com um provedor de manutenção de equipamentos de TI de real alcance mundial faz todo o sentido. Esses provedores possuem equipamentos totalmente testados, pré-configurados e disponíveis em locais de armazenamento em todo o mundo, o que se converte em reparos mais rápidos e serviços do mais alto padrão global, onde quer que você esteja.

E com acordos de serviços globais, os níveis dos serviços são garantidos em cada um dos seus estabelecimentos.

Ter um único ponto de contato também permite maior flexibilidade ao gerenciar datas de contrato para diferentes ativos



Único ponto de contato



Presença local



Serviço de primeira classe



SLA flexível

Conclusão

Tomar a decisão de mudar para um provedor de manutenção independente (TPM) parece indiscutível.

Os TPMs são fornecedores totalmente focados no cliente: preservam o seu investimento em TI e prolongam a vida útil dos seus ativos, garantindo assim o andamento dos negócios e a qualidade do serviço.

Não há necessidade de comprometer a qualidade do serviço para gerar economia. Você pode ter ambos – juntamente com uma infinidade de outros benefícios.

A transferência das suas necessidades de manutenção para um fornecedor de manutenção de independente pode ser feita facilmente e permitirá que você aproveite sem dificuldades os muitos benefícios de um serviço de manutenção revolucionário. **Nunca houve um momento tão oportuno para fechar parceria com um provedor que forneça suporte à sua empresa, preserve os seus investimentos em TI e lhe permita redirecionar o tempo e o dinheiro para a sua atividade principal.**



Saiba como a Evernex pode ajudá-lo
Evernex tem um alcance global e oferece suporte a mais de
15.000 clientes em todo o mundo.



Sobre nós



Fale conosco



Nossas localidades globais