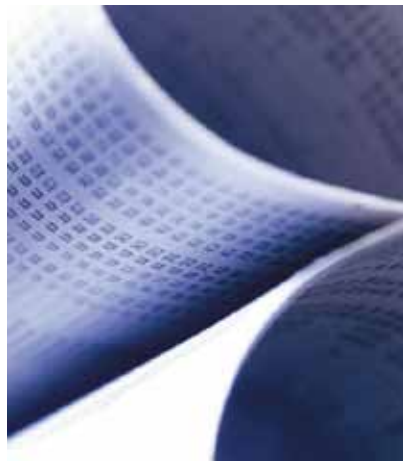




Global Technology Services



O Brasil continua sendo um país prioritário no mapa mundial de investimentos. É um cenário muito positivo, que tem gerado crescimento e inúmeras oportunidades de negócios. Com isso, o desafio atual dos gestores é garantir que sua empresa esteja pronta para capturar essas oportunidades e responder com rapidez e eficácia à dinâmica do mercado, mantendo-a sempre competitiva.

As soluções do portfólio de serviços da IBM foram elaboradas para auxiliar a sua empresa a diminuir custos operacionais, aumentar a produtividade, otimizar a gestão de riscos buscando transparência e melhor performance das operações.

A IBM oferece um portfólio completo, adequado à necessidade de sua empresa:

- Soluções para Estratégia e Arquitetura de TI;
- Soluções para Data Center;
- Soluções para Segurança, Comunicação Integrada, Continuidade e Resiliência de negócios;
- Soluções para Usuário Final;
- Soluções para Manutenção & Suporte Técnico;
- Soluções para Terceirização de TI.

Conheça o portfólio de serviços da IBM e saiba como a tecnologia pode ajudar a transformar a sua empresa dentro de seu segmento de mercado.

SOLUÇÕES PARA ESTRATÉGIA E ARQUITETURA DE TI

A forte dinâmica dos mercados expõe as empresas a constantes reposicionamentos estratégicos e à prática cíclica de inovação em suas linhas de produtos e serviços. Os departamentos de TI precisam buscar arquiteturas, processos e soluções que viabilizem a agilidade, flexibilidade e resiliência de processos, sistemas e infraestrutura demandadas pelo negócio.

Para auxiliar as organizações a transformar esses desafios em oportunidades, o time consultivo IBM adota uma abordagem que se preocupa inicialmente em entender a Estratégia de Negócios do cliente, visando com isso mapear suas necessidades. A partir desse ponto, encaminha essas carências à criação de uma estratégia de TI, dando origem ao conceito de TI orientada para serviços, em que serão propostas a otimização da infraestrutura e de seus processos.

As práticas consultivas IBM identificam os processos críticos de negócio, suas dependências de TI e demandas atuais e futuras, respeitando direcionadores estratégicos tais como excelência operacional e ambição de investimentos em TI. A abordagem IBM pode visar, por exemplo, à criação de uma infraestrutura capaz de suportar a integração horizontal de processos de negócios e maximizar os benefícios de alternativas como virtualização, compartilhamento e consolidações físicas e lógicas.

Os serviços de consultoria em estratégia de TI proporcionam:

- Alinhamento das estratégias de TI aos objetivos do negócio;
- Redução de custos operacionais pela melhor utilização dos recursos;
- Melhoria dos níveis de serviços prestados pela TI para a empresa e seus clientes;
- Aumento da resiliência e conformidade do ambiente;
- Maior flexibilidade e melhoria da capacidade de resposta resultantes do redesenho da infraestrutura já estabelecida.

CASO DE SUCESSO

O conglomerado financeiro Volkswagen escolheu a IBM para desenhar o ambiente de tecnologia da informação que dará suporte à sua estratégia de crescimento de negócios. O objetivo era reestruturar o planejamento em TI para os dois anos seguintes, com foco nos principais processos de negócios da empresa.

O projeto avaliou os dez principais processos de negócio do conglomerado e trinta serviços de tecnologia para desenhar a estratégia de suporte ao crescimento. Dessa forma, a TI pôde mostrar proativamente para as suas áreas de negócio quais eram os investimentos prioritários em tecnologia que dariam suporte ao crescimento da empresa, e contribuiriam para administrar riscos e possíveis problemas futuros. Entre os benefícios percebidos pela Volkswagen estão a mudança na gestão de serviços de TI, agora orientada aos serviços de negócio; redefinição de arquitetura de infraestrutura para garantir flexibilidade e dinamismo; e um plano de investimentos alinhado à projeção de crescimento dos produtos e processos da organização.



SOLUÇÕES PARA DATA CENTER

Como conectar a área de TI com a área de infraestrutura?

Como transformar seu Data Center? Como migrar sua infraestrutura para Cloud?

A linha de serviços de Data Center da IBM oferece soluções que podem ajudar sua empresa a lidar com esses desafios no seu ambiente de TI, ao mesmo tempo em que permite reduzir custos de operação, melhorar a eficiência e performance do ambiente e transformar seu Data Center num ambiente mais inteligente.

De acordo com o IDC*, as empresas continuam buscando maneiras de aumentar a eficiência de seus Data Centers. Para tal, as principais áreas de investimento são virtualização, consolidação e racionalização de infraestrutura e reforma dos Data Centers atuais, utilizando novas técnicas de construção, como tecnologias modulares e baseadas no uso de racks.

A IBM conta com um amplo portfólio de serviços que ajuda sua empresa na implantação dessas e de várias outras iniciativas para auxiliar na gestão do seu Data Center. Nosso objetivo é permitir que sua empresa alcance os mais altos níveis de eficiência operacional, pleno atendimento das necessidades de negócios, maior disponibilidade e performance do Data Center e melhor planejamento e utilização de recursos de TI.

Algumas de nossas soluções:

- Estratégia e Design de Data Center;
- Soluções de Implementação de Cloud Privada;
- Projeto e Construção de Infraestrutura de Data Center;
- Virtualização de Servidores e Storage;
- Soluções de Alta Disponibilidade;
- Implementação e Migração de Servidores e Storage;
- Otimização, Integração e Migração de Storage.

* IDC's 2010 annual directions conference

CASO DE SUCESSO

Uma empresa multinacional do segmento de autopeças precisava modernizar seu Data Center para garantir conformidade técnica e adequação de seu ambiente com os requisitos do negócio, obtendo maior nível de disponibilidade e adequação às melhores práticas e normas em vigor.

A IBM ofereceu à empresa um projeto completo de reforma do seu Data Center, que incluiu desde a consultoria para identificar as principais áreas de melhoria do ambiente até a realização do projeto completo de reforma, garantindo que os requisitos do cliente em relação ao novo Data Center seriam plenamente atendidos. A fase de projeto envolveu quatro áreas principais:

- Projeto de Arquitetura e Engenharia Civil;
- Projeto de Engenharia Elétrica;
- Projeto de Climatização;
- Projeto de Segurança.

Em todas as fases a IBM foi responsável pelo projeto, coordenação e gerenciamento dos trabalhos de engenharia, garantindo o cumprimento de todas as especificações exigidas pelo cliente.

Benefícios da Solução:

- Aumento de redundância das instalações;
- Melhoria da segurança do ambiente com controle de acesso em todas as portas, sistema de detecção de fogo e sistema de controle de acesso biométrico;
- Implantação de sistema de monitoração de temperatura, umidade, portas, nobreak e infiltração de líquidos, garantindo sempre a manutenção da performance do ambiente.



SOLUÇÕES PARA CORPORAÇÕES

O ambiente empresarial vive em constantes mudanças e os serviços da IBM para corporações oferecem os melhores recursos, ferramentas e acessos para garantir o sucesso nos negócios da sua empresa e manter uma vantagem competitiva no mercado.

Nossas soluções ajudam a simplificar a complexidade dos ambientes de produção, otimizar os recursos, racionalizar custos provendo serviços de TI de ponta a ponta em Segurança, Gerenciamento de Conformidade, Continuidade de Negócios, Comunicação Integrada e Service Management.

O portfólio de serviços para corporações contempla as seguintes áreas:

Comunicação integrada

Atualmente, há mais possibilidades de se comunicar do que nunca. O grande impulso dado às mais variadas formas de transferência de informação faz crescer a necessidade de integrar todas as tecnologias de comunicação, sejam aquelas que empregam os recursos de voz, dados ou vídeo.

Com o objetivo de atender a essa demanda crescente, os Serviços de Comunicação Integrada da IBM ajudam a aumentar a produtividade com ambientes inovadores de colaboração que utilizam esses recursos. As soluções oferecidas pela IBM ajudam a reduzir custos otimizando as redes, facilitam a colaboração em operações distribuídas e com equipes móveis e ainda transformam centrais de atendimento legadas em centros de contato multicanais para melhorar o atendimento ao cliente.

As principais soluções do portfólio de Comunicação Integrada são:

- Infraestrutura de rede;
- Telefonia IP;
- Comunicação de vídeo;
- Serviços de rede.

Segurança

A IBM oferece um amplo portfólio que ajuda as corporações na proteção de dados confidenciais, identificação dos riscos de infraestrutura e de aplicações. Também auxilia no gerenciamento de vulnerabilidades para dispositivo de rede, servidores ou banco de dados, reduzindo o custo das operações de segurança.

As principais soluções de serviços de segurança são:

- Prevenção de perda de dados;
- Serviços gerenciados de segurança;
- Serviços de segurança física.

De acordo com o Estudo Global da IBM, de 2010, sobre Riscos de TI, os gerentes dessa área têm opiniões claras sobre a importância do gerenciamento de riscos no âmbito da empresa de modo geral, assim como nas suas áreas de interesse específicas. Mesmo assim, ocorrem lacunas importantes quando se trata da confiança que depositam na capacidade da organização para lidar com o risco e reagir a ele de maneira apropriada. Por exemplo, apenas 22% dos entrevistados acreditam que suas organizações estejam bem preparadas em termos de segurança de TI, 23% pensam o mesmo quanto a prontidão da empresa diante das falhas de equipamentos e sistemas.

CASO DE SUCESSO

A Química Amparo Ltda., fabricante de produtos de limpeza e higiene da marca Ypê, queria aumentar a segurança em seu novo Centro de Distribuição, garantir somente a presença de pessoas autorizadas nas instalações e realizar o vídeo-monitoramento da planta com tecnologia de ponta. A IBM desenvolveu a arquitetura do sistema com software de gerenciamento de vídeo, biometria facial e reconhecimento de placas de veículos, com integração aos bancos de dados de logística e controle de acesso já existentes. Além disso, forneceu de câmeras IP a serviços de instalação, configuração e integração do sistema. O cliente agora é capaz de monitorar áreas ou eventos críticos na sua central de monitoramento ou em dispositivos móveis, melhorando a segurança no acesso de veículos e visitantes na operação crítica de seu Centro de Distribuição.





Continuidade e resiliência de negócios

A resiliência de negócios está se tornando uma prioridade máxima para os executivos. Para atender às expectativas do mercado atual, as empresas – incluindo sua infraestrutura, dados e pessoas – devem ser altamente disponíveis, ágeis, resilientes e seguras. Desenvolver uma estratégia robusta de resiliência de negócios torna-se um fator essencial para identificar e, de forma estruturada, gerir os riscos exponenciais das organizações, assegurando o sucesso dos negócios.

As soluções de BCRS auxiliam as empresas a aumentar a resiliência em todas as suas camadas de negócio, promovendo maior capacidade de se adaptar e responder a riscos, ameaças e oportunidades, visando com isso manter a continuidade dos negócios. A IBM identifica, e o portfólio de soluções de BCRS contempla, três categorias de ameaças que devem ser previstas em um programa de continuidade: aquelas voltadas ao negócio, aos dados e outras baseadas em eventos.

Em 2010, a IBM foi considerada líder em serviços globais de recuperação de desastre, de acordo com a pesquisa do instituto independente Forrester Research Inc., “The Forrester Wave™: Disaster Recovery Services Providers, Q2 2010”. Segundo a pesquisa, a IBM foi reconhecida pelo seu trabalho em serviços de continuidade de negócios, que permite o cliente identificar áreas críticas, o impacto e o significado dos riscos para o negócio.

CASO DE SUCESSO

A Quest Investimentos, empresa de serviços financeiros no Brasil, firmou uma parceria com a IBM para criar uma solução de recuperação de desastres mais robusta e resiliente. A solução inclui recuperação da área de trabalho para apoiar os recursos humanos da empresa em caso de emergências, bem como um servidor de armazenamento dedicado, que permite à empresa fazer backup de seus dados de produção, proporcionando a continuidade dos negócios. Após a adoção da solução, a Quest Investimentos se tornou capaz de cumprir com as regulamentações da indústria, aumentou a sua resiliência corporativa e hoje tem capacidade de lidar com interrupções nos serviços em situação de desastres.

SOLUÇÕES PARA USUÁRIO FINAL

A nova realidade dos ambientes de trabalho demanda por soluções mais inteligentes, alta disponibilidade e novos mecanismos de distribuição e atualização de software e hardware. Colaboradores remotos e móveis exigem diferentes requisitos de equipamentos, soluções heterogêneas e maior dependência de resiliência e segurança.

A IBM ajuda a transformar esses desafios em vantagens competitivas através de novas tecnologias e inovações na entrega de serviços, oferecendo soluções que aumentam a produtividade dos colaboradores e a flexibilidade dos ambientes de trabalho, permitindo maior mobilidade e garantindo segurança, disponibilidade e resiliência.

Nossas soluções buscam tratar os novos requisitos e desafios dos ambientes de usuário final, ao mesmo tempo em que reduzem de maneira significativa os custos e simplificam o gerenciamento:

- Desktop em cloud: integrando hardware, software e serviços, nós disponibilizamos os aplicativos – de mercado e corporativos – de maneira virtualizada aos usuários. Além de reduzir riscos de gerenciamento, essa solução aumenta a segurança do ambiente computacional e reduz custos de licenciamento, gerenciamento e suporte.
- Gerenciamento e integração de dispositivos: disponibiliza aos clientes a opção de ter um provedor único para planejamento, revenda, integração e instalação de PCs e notebooks, oferecendo parcerias com empresas de hardware, software e serviços para integrar, implementar e manter os ativos, garantindo segurança, flexibilidade e alta disponibilidade.
- Soluções de suporte ao usuário final: serviços de atendimento e suporte de forma a prover gestão centralizada e eficiente dos incidentes e requisições de serviços de TI, atuando como interlocutor entre o usuário final e múltiplos players (internos e externos) de TI. Proporciona melhoria na qualidade do atendimento e redução de custos totais de suporte de campo, distribuição de software e de service desk.
- Soluções de autoatendimento: baseadas em componentes de hardware e suportada por serviços de instalação, monitoração, gerenciamento e manutenção as soluções permitem que a empresa ofereça a seus clientes e funcionários serviços de autoatendimento com agilidade, segurança, confiabilidade e alta disponibilidade.

CASO DE SUCESSO

Uma empresa de Bebidas tinha um projeto desafiador para virtualizar servidores e estações de trabalho no Brasil e na América Latina.

O projeto tinha o objetivo de transformar o ambiente distribuído de TI que demandava complexo gerenciamento para um ambiente consolidado e de desktops virtualizados que proporcionassem segurança, flexibilidade, confiabilidade e escalabilidade. Com foco em melhoria da eficiência e redução de custos, o cliente também tinha necessidade de consolidar plataformas e integrar diferentes tecnologias.

Diante de tantos desafios, a empresa contou com os Serviços de Tecnologia da IBM em diversas áreas para atingir expressivos resultados. Uma das soluções foi o IBM Smart Business Desktop Cloud que possibilitou à empresa virtualizar milhares de estações de trabalho, reduzindo custos de Service Desk e custos totais de propriedade com a implementação de Thin Clients. A solução otimizou a Governança de TI e aumentou a segurança com a centralização de todas as informações dos usuários. As reduções também impactaram os custos nas áreas de Data Center, Service Desk, Workplace e utilização de redes.



SOLUÇÕES PARA MANUTENÇÃO & SUPORTE TÉCNICO

A indisponibilidade de equipamentos e sistemas de tecnologia ameaça cada vez mais os resultados de investimentos e transações, ou mesmo a continuidade dos negócios.

De acordo com o IDC*, com ambientes tecnológicos cada vez mais complexos e interconectados, consolidar os serviços de suporte para um único fornecedor pode auxiliar na padronização dos processos de suporte em toda a empresa. A IBM oferece uma abordagem proativa e integrada de suporte para o ambiente de TI das grandes, pequenas e médias empresas. Nossas soluções estão desenhadas para prover não somente serviços básicos de reparo, como também suporte preventivo e proativo. Além disso, a IBM pode prover elementos de gerenciamento que ajudam a complementar os serviços tradicionais de manutenção, tornando-se, assim, um ponto único de contato para as questões de suporte técnico no cliente.

Suporte a hardware

Muitas vezes, a garantia padrão dos equipamentos não é suficiente para atender as necessidades de negócios. Uma cobertura horária estendida, com níveis de serviços (SLA) customizados, com diversas opções de tempo de atendimento e de solução, e serviços executados por especialistas IBM podem fazer a diferença. Nossos estoques de peças e profissionais técnicos distribuídos pelo país permitem uma cobertura ampla nos principais estados e cidades brasileiras. A IBM está preparada para dar suporte a todas as plataformas de hardware IBM e também a equipamentos de outros fabricantes para servidores, thin clients, kiosks, desktops e notebooks, além de equipamentos de rede (networking), entre outros.

Suporte a software

Um ambiente de TI integrado exige uma entrega de serviços também integrada e abrangente. O portfólio de suporte a software da IBM complementa o suporte ao hardware oferecendo desde serviços básicos, remotos até atendimento customizado, preventivo e on site, com a possibilidade de contratação de técnico residente. Nosso suporte técnico é feito em português e permite acesso aos laboratórios desenvolvedores dos produtos. A IBM atende tanto software próprio quanto de outros fabricantes.

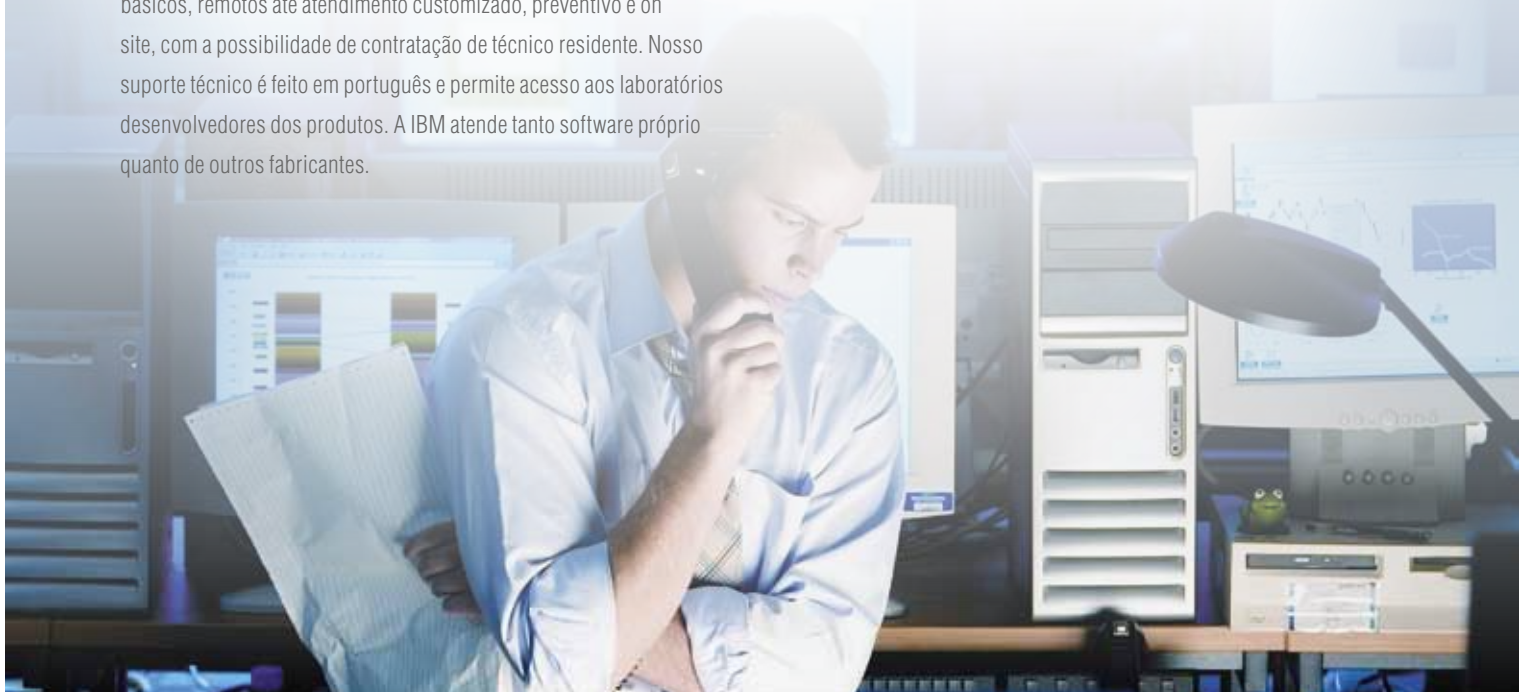
Benefícios

- Maior disponibilidade do ambiente e consequente redução do tempo de inatividade das operações;
- Revisões regulares auxiliam a análise do desempenho dos sistemas e consequente tomada de decisão;
- Redução de custos de suporte ao concentrar os serviços em um único provedor;
- Liberação dos profissionais, antes responsáveis por atividades de suporte, para se focarem em operações estratégicas de TI que suportam os negócios.

* Worldwide and U.S. Software Support and Deployment Services 2010-2014 Forecast. July 2010, IDC.

CASO DE SUCESSO

Uma empresa de agenciamento marítimo do país deparou-se com a necessidade de continuidade da operação de seu heterogêneo ambiente de TI, composto por equipamentos voltados ao seu core business. Ela precisava contar com um fornecedor confiável de suporte técnico. Um projeto de manutenção aos servidores x86 foi a porta de entrada para que a IBM passasse a suportar também os servidores de outra marca anteriormente instalados no cliente, cuja garantia estava chegando ao fim. A solução IBM contemplou cobertura 24 horas por dia, sete dias por semana e gestão dos chamados técnicos. Após uma rápida emissão de proposta e preço competitivo, o cliente experimentou maior disponibilidade também para seu ambiente multivendor, economia nos custos totais de suporte, e a facilidade e confiança de contar com a IBM como seu parceiro e ponto único de contato para as questões de suporte técnico.



SOLUÇÕES PARA TERCEIRIZAÇÃO DE TI

A terceirização de TI é uma ferramenta que possibilita as empresas a gerenciar suas operações, conhecimentos e recursos com mais eficiência e dinamismo.

O foco estratégico da solução IBM de terceirização de TI é gerar valor para a linha de negócio através de uma transformação no ambiente de TI do cliente. Para construção da solução são consideradas cinco fontes de valor: qualidade, expertise em indústria e tecnologia, adaptabilidade, gestão de risco e benefício financeiro. A solução é capaz de gerenciar diferentes ambientes de TI, desde um nível muito simples aos ambientes que possuem alta complexidade.

A terceirização é executada de acordo com níveis de serviço pré-acordados, garantindo a qualidade e disponibilidade do ambiente para dar suporte às necessidades de negócio de cada cliente. Além disso, os Data Centers da IBM buscam seu contínuo aperfeiçoamento através de uma infraestrutura dinâmica, garantindo ao cliente acesso aos melhores processos e tecnologias do mercado que incluem:

- Gerenciamento de serviços;
- Gestão de ativos;
- Virtualização e consolidação;
- Infraestrutura de informação;
- Eficiência energética;
- Segurança e resiliência de negócios.

Estudo realizado pela IBM Research, "O impacto da terceirização nos negócios" (*), indica que as empresas frequentemente conseguem utilizar iniciativas de terceirização para liberar recursos e dedicar-se às principais fontes geradoras de valor para o negócio. Usando uma abordagem estatística rigorosa, foram analisadas 244 empresas de capital aberto que entraram em um programa de terceirização de grande escala entre 2001 e 2006. A análise revelou uma correlação entre terceirização e melhora significativa no desempenho dos negócios e os resultados do estudo demonstram que os clientes de terceirização ultrapassaram consistentemente a concorrência nas principais métricas financeiras, incluindo Despesas de vendas, gerais e administrativas (SG&A), Lucro antes dos impostos (EBT), Lucro Operacional e Retorno de Ativos (ROA).

* O impacto da terceirização nos negócios: uma análise baseada em fatos. Artigo da IBM. Junho 2010.

Portfólio IBM de terceirização de TI:

- Terceirização de Data Center;
- Gestão terceirizada de aplicativos;
- Virtualização de Servidores e Storage;
- Hosting gerenciado de aplicativos;
- Serviços para usuário final (Service Desk, Help Desk).

CASO DE SUCESSO

A SulAmérica Seguros e Previdência é um dos maiores conglomerados empresariais brasileiros, atuando nos segmentos de seguros, previdência e investimentos. Com mais de seis milhões de clientes, a companhia está dividida em quatro unidades de negócios: Saúde e Odontológico, Ramos Elementares, Pessoas e Previdência Privada, e Gestão de Ativos. Em termos de tecnologia, o desafio da empresa era reduzir custos, otimizar os altos investimentos para manter seu Data Center atualizado, além de minimizar riscos de segurança em seu ambiente de TI, com o objetivo de atender às regulamentações.

A SulAmérica escolheu a IBM para um contrato de hosting de sua infraestrutura tecnológica, passando a contar com recursos computacionais (hardware, software e serviços) de última geração. A solução IBM e SulAmérica permitiu elevar os padrões internos de segurança e ampliar a capacidade de processamento e armazenamento de dados da empresa, viabilizando atender de forma mais ágil às demandas das diversas áreas internas. Como consequência, TI se consolidou como uma área estratégica da SulAmérica.

A IBM forneceu ainda infraestrutura para suportar diversos aplicativos Web, que contribuíram decisivamente para intensificar a comunicação entre a SulAmérica, seus clientes e parceiros. Em 2010, a SulAmérica e a IBM Brasil fecharam mais uma parceria, desta vez para a terceirização dos processos operacionais de sua unidade de negócios de seguros de Pessoas e Previdência. O contrato terá duração de 12 anos. Com o acordo, a IBM se tornou responsável pelas atividades de back office da unidade, o que inclui os processos de emissão de apólices, manutenção de cadastros, gestão de documentos, regulação de sinistros e pagamento de resgates.





International Business Machines Corporation 2011

Todos os direitos reservados.

IBM, a logomarca IBM e os serviços IBM são marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados

Unidos, outros países ou em ambos.

Todas as marcas registradas e marcas de serviços mencionados são propriedade de suas respectivas companhias.

www.ibm.com/br

Patrocinadores:

AVAYA

COMUNICAÇÕES INTELIGENTES

vmware[®]

 **Symantec**[®]