

O que é um MSP...

... e qual é sua proposta de valor!



Resumo executivo

Use as informações deste Guia para avaliar e decidir se o modelo MSP é adequado às suas necessidades

Disclaimer:

Parte do conteúdo aqui apresentado é transcrição adaptada dos guias MaxFocus

Autores:

Márcio Bordignon

**Tempo estimado
para leitura:**

10 minutos

Público-alvo:

Empresários e proprietários de empresas, diretores, gestores e **profissionais de TI**

Conteúdo

▪ Qual é o problema que o modelo MSP se propõe a resolver	Pág. 2
▪ Entenda os custos ocultos do modelo reativo Break&Fix	Pág. 3
▪ O que é um MSP	Pág. 5
▪ Entenda a psicologia de “apagar incêndios”	Pág. 5
▪ A proposta de Valor do modelo MSP	Pág. 6
▪ Requisitos para obter os benefícios do modelo MSP	Pág. 7
▪ Saiba como avaliar sua situação atual	Pág. 7

Benefício obtido com este Documento

Entender os benefícios do modelo MSP de suporte técnico para TI, e quais os requisitos exigidos para obter os benefícios deste modelo

Versão 1.1 – março/2018 - Página **1**

*Este material pode ser copiado e distribuído livremente desde que na íntegra e citada a autoria e fonte.
Todos os direitos autorais reservados a Multip
www.multip.com.br*

O que é um MSP...

... e qual é sua proposta de valor!



Qual é o problema que a abordagem MSP se propõe a resolver!

Os modelos **reativos** de prestação de suporte técnico de TI – aqueles onde os técnicos ficam disponíveis para **corrigir** problemas mediante acionamento de seus usuários - são **imprevisíveis**. Não por acaso são conhecidos no mercado pela terminologia “**Break & Fix**”, ou “**estragou – conserta**” em tradução livre.

E isto pode levar ao esgotamento da capacidade de atender os usuários. É fácil perceber quando o modelo reativo atingiu seu **ponto de saturação**: é quando o time de suporte técnico está “**ocupado demais passando o pano no chão, sem tempo para fechar a torneira**”.

A imprevisibilidade de ocorrência de problemas é causada predominantemente pelos seguintes fatores:

Causas da imprevisibilidade	Consequências e impactos
<ul style="list-style-type: none">▪ O modelo reativo não dedica tempo, recursos e planejamento para prevenção, diagnósticos, contingência e mitigação de causas comuns e previsíveis dos problemas	<ul style="list-style-type: none">▪ Os problemas ocorrem sem aviso prévio, a qualquer tempo. O tamanho do problema varia, assim como seu impacto... tudo se torna urgente!
<ul style="list-style-type: none">▪ Os acionamentos são na totalidade (ou no melhor caso, a quase totalidade) pedidos de correção de problemas – solicitações de suporte técnico corretivo	<ul style="list-style-type: none">▪ Se a ocorrência dos problemas e seu tratamento são imprevisíveis, não é possível estimar tempo e recursos necessários para sua correção, o que também torna o tempo e a técnica de atendimento imprevistos.▪ Também se torna difícil estimar o tempo de inoperância, e respectivo prejuízo de recursos...▪ ... É impossível estabelecer um nível de serviço (SLA) nestas condições. Há quem prometa isso, mas se trata de uma promessa que não será cumprida!

O que é um MSP...

... e qual é sua proposta de valor!



Causas da imprevisibilidade

- *A quantidade de problemas se torna imprevisível, e uma quantidade simultânea de problemas maior que a capacidade de atendimento do seu provedor criará filas...*

Consequências e impactos

- *... e atendimentos de pior qualidade, pois o técnico estará pressionado pelo tempo.*
- *Isto acarreta em insatisfação com o atendimento, sujeito à filas, espera, e – principalmente – **reincidência!***
- *Além disso, você estará **disputando** com outra pessoa a **prioridade** para ser atendido, uma vez que um único técnico não pode estar em dois lugares ao mesmo tempo. Não é raro, em situações assim, a disputa ser resolvida “no grito”.*

Os Custos Ocultos do modelo reativo Break&Fix

A armadilha da cobrança por acionamento ou hora de serviço

*Se você é atendido por um provedor reativo, e tarifado por acionamento e/ou horas de serviço, **o problema passa a ser a quantidade de acionamentos e/ou horas** que você irá consumir, **ainda que os valores unitários sejam baratos!***

O custo oculto do suporte reativo com valor fixo recorrente

*Se este provedor Reativo/Break&Fix **trabalha exclusivamente para você, então** na prática **ele é seu funcionário** (com todos os riscos que isso acarreta, em especial no Brasil). **Neste caso, caberá a você gerenciar esta retaguarda...** e como você poderá descobrir muito rapidamente, é este gerenciamento a parte mais cara e complexa da prestação de serviços de suporte técnico.*

O que é um MSP...

... e qual é sua proposta de valor!



Mas se o seu provedor não é exclusivo, na medida em que ele aumenta seu número de clientes os gargalos apresentados na tabela acima se tornam mais críticos. E é aqui que você, como contratante destes serviços, precisa se perguntar: **como este fornecedor faz para obter lucro e – ao mesmo tempo – atender a mim e aos demais clientes de forma minimamente satisfatória** por um preço fixo, se os recursos são variáveis e imprevisíveis?

Simplesmente são apenas três possibilidades de resposta para a pergunta acima:

- Ele fará com que os “custos” de seus contratos caibam dentro do preço que os clientes pagam. Ou seja, o atendimento fornecido a você tem um limite – de tempo e também de qualidade. Ele fará o que “couber” no seu contrato, e se isto não for suficiente... bem, lamentavelmente a solução então ficará para depois, sempre acompanhada de uma desculpa em linguagem técnica que explicará o motivo pelo qual você ficará sujeito a mais problemas a qualquer momento. Ou...
- ... Alguém estará na fila de espera, e este alguém pode ser você! Ou ainda....
- ... Este provedor é deficitário e talvez ainda não saiba disso. Mas em breve, quando o negócio dele quebrar, você saberá!

Traduzindo em bom português, é uma situação onde **ou você paga caro ou ficará para depois, junto com seus problemas e respectivos impactos!**

Resumindo a questão dos custos ocultos dos modelos reativos:

- Os custos de provedores/prestadores de serviços são baseados em horas trabalhadas somados aos custos de acionamento/visita.
- No modelo de cobrança por acionamento ou horas de trabalho, **quanto mais problemas surgirem... mais seu provedor será acionado... e mais ele lhe cobrará!**
- Ainda que os valores destes atendimentos sejam estabelecidos previamente, a **quantidade de atendimentos se torna imprevisível... Ou seja, sua conta pode subir muito, ou estes custos já estão embutidos no preço que você paga atualmente.**
- No modelo reativo, os acionamentos são na totalidade (no melhor caso, a quase totalidade) **pedidos de correção** de problemas. Ou seja, **o (indesejável) problema já ocorreu, e já está afetando e impactando negativamente o seu negócio!**
- Trocar um provedor reativo por outro também reativo (apenas com um valor por hora mais barato) não resolve a questão colocada acima, e pode inclusive agravar o problema, pois é sintoma de uso de mão de obra menos qualificada.

O que é um MSP...

... e qual é sua proposta de valor!



Conheça um provedor MSP

Os provedores de TI que adotam abordagem gerenciada (ou Managed Service Providers, MSP's) acreditam que a eliminação (ou redução ao mínimo) da imprevisibilidade é o caminho para obter qualidade, confiabilidade, economia e efetividade.

A imensa maioria das causas de problemas de infraestrutura de TI são conhecidas, e podem ser prevenidas.

Para isso, profissionais capacitados e tecnologia de primeira linha são requisitos imprescindíveis, mas não são suficientes:

Testes, manutenção preventiva, rotinas e processos bem definidos, mais testes, disciplina para realizar intervenções (precedidas de testes antes e depois), monitoramento, novos testes, planejamento, diagnósticos, execução de laboratórios (também conhecido como teste), agendamento das atividades, cronogramas... e ao final, relatórios e indicadores de qualidade e efetividade!

*Basicamente, as ferramentas, habilidades e conhecimentos usados por um **MSP** e um **Break&Fix** são os mesmos... mas a abordagem de trabalho é completamente diferente. As principais diferenças (sem esgotar aqui o assunto) são como o trabalho é feito, quando é feito, e com que tempo e previsibilidade é feito!*

Para um MSP, sucesso é quando:

- a execução ocorre exatamente como previsto no planejamento
- o usuário sequer percebe que algo foi feito
- o sistema de monitoramento mostra “zero falhas” no período

Entenda a psicologia de “**apagar incêndios**”

A fim de se tornar mais eficiente, é importante reconhecer e evitar a armadilha do “apagar incêndios”.

O que é um MSP...

... e qual é sua proposta de valor!



É comum que profissionais de suporte técnico sintam realização profissional executando trabalhos que produzam retorno instantâneo (na forma de “gradidão” de seus usuários e/ou clientes). Eles sentem-se melhor recompensados quando solucionam algo, em especial em situações de urgência – tal como em um incêndio.

Isto é parte significativa do que atrai profissionais para esta área, e a razão pela qual surgem os “Heróis da TI”. Em tese, quanto maior o desafio do “Herói” e a necessidade de sua presença, mais ele será valorizado, querido, etc... o caminho para a satisfação do ego e do bolso (dele).

Porém, também é o principal desestímulo para algumas ações demoradas e desagradáveis, tais como planejamento, testes, análise de riscos, manutenção preventiva... que não produzem nenhum reconhecimento nem heroísmo, mesmo reduzindo drasticamente os índices de falhas e os custos operacionais. Não existe “glamour” no mundo MSP.

*Mas e o **seu bolso** e **seu futuro**, como ficam? Afinal, alguém precisa arcar com os custos do anti-herói!*

A proposta de valor do modelo MSP

Basicamente, o provedor MSP é pago para evitar a ocorrência de problemas, enquanto o reativo/Break&Fix é pago para consertar problemas quando eles surgem. Em uma analogia simplificada, o MSP é a medicina preventiva informática, e o Break&Fix é a UTI digital.

Desnecessário mencionar aqui as vantagens – especialmente em termos de custos – da prevenção. De maneira geral, em qualquer aspecto e sob qualquer circunstância, prevenção é vantajoso.

Pronto! Está explicada a proposta de valor do MSP. O resto – a lista de benefícios tais como maior economia, ganhos de confiabilidade e disponibilidade, tranquilidade, etc... – você consegue imaginar por conta própria.

O que é um MSP...

... e qual é sua proposta de valor!



Requisitos do contratante para obter os benefícios dos serviços gerenciados

Obter os benefícios do modelo MSP demandará de você algum esforço.

Desenhar processos e definir rotinas, elaborar planos e cronogramas, estabelecer uma linguagem comum, acompanhar as ações e certificar que suas prioridades foram entendidas, entre outras... são atividades realizadas a “4 mãos”, e exigirão de você colaboração, tempo e esforço.

Acima de tudo, exigirá que você faça uma conta um pouco abstrata: estimar o risco e atribuir valor ao impacto da ocorrência de falhas de TI no seu negócio, em termos de tempo, custos, perdas irreparáveis e também de fatores como tranquilidade e reputação.

Modelos simplificados de análise de risco, de 1 página (você pode usar o que está disponível no site da Multip) ajudam, mas a questão definitiva é se você prefere investir agora seu tempo, recursos e esforços em prevenção, ou se prefere correr os riscos de ser obrigado a gastar muito tempo, muito dinheiro e muito esforço para se recuperar de problemas caso estes ocorram.

“a vida é feita de escolhas: ou tira os sapatos antes de entrar em casa, ou limpa o chão depois”

autor desconhecido

“Errar é humano, mas para estragar tudo é preciso um computador”

Bill Vaughan

Saiba como avaliar sua situação atual

Conheça mais sobre as características e critérios de avaliação de provedores de suporte técnico, e obtenha formulários e informações para mapear sua situação atual no Guia de Avaliação dos “Níveis de Maturidade de Prestação de Serviços de Suporte Técnico de TI”, disponível em nosso [site](#).

*Solicite uma visita da Multip.
Coloque os “pingos no i’s” de sua TI.*



Versão 1.1 – março/2018 - Página 7

*Este material pode ser copiado e distribuído livremente desde que na íntegra e citada a autoria e fonte.
Todos os direitos autorais reservados a Multip
www.multip.com.br*