



# Managed Services: o fim do modelo transacional?

O desafio da velocidade e agilidade da transformação digital fez com que os Managed Services acompanhassem a transição do modelo transacional para o modelo as-a-Service, tornando-os num recurso essencial para a implementação e gestão de soluções de forma continuada, o que a longo prazo, fortalece relações comerciais



À medida que a preocupação das empresas com o desafio da transformação digital aumenta, cresce também a consciência de que têm de libertar os seus recursos IT das tarefas que se destinam a manter o funcionamento dos sistemas, alocando-os a projetos estratégicos que lhes permitam inovar e focar somente no que interessa, o seu *core business*. Assim, a aposta em managed services é fundamental.

“Os Managed Services Providers [MSP] ajudam as PME, visto que partilham ou alocam integralmente a responsabilidade da gestão da infraestrutura para a continuidade do negócio”, explica André Hamaoka, Cloud Sales Specialist da Claranet.

À medida que as empresas do Canal transitam do modelo transacional para o modelo as-a-Service, começam a beneficiar de uma receita recorrente, visto que a partir de um determinado período, começa a existir um rendimento mensal constante, o que dá às empresas a oportunidade de gerir o seu negócio com maior previsibilidade e segurança.

A procura de oferta as-a-Service passou a ser uma necessidade e os MSP deixaram, então, de ser quem vende um produto, para passarem a ser prestadores de serviços, sendo essenciais para a implementação e gestão de soluções de forma continuada, o que fortalece relações comerciais, ao contrário do que acontece no modelo da venda transacional.

“Os desafios atuais estão a colocar uma pressão de competitividade e de agilidade extrema nas empresas, independentemente da sua dimensão. O facto de ter Parceiros de confiança naquilo que é ter um ‘motor’ estratégico da organização, que não pare, que acelere e seja guiado facilmente, é essencial para que as empresas possam estar na linha da frente dos negócios dos seus setores”, garante Alexandre Alves, manager-arquiteto de soluções da AWS Ibéria.

## CLOUD E INFRAESTRUTURA

“O AWS Managed Services acelera a utilização da nuvem ao fornecer um serviço completo que aumenta ou substitui os recursos de gestão da infraestrutura, dando suporte aos processos operacionais correntes e fornecendo ainda uma AWS Landing Zone. Já através do Enterprise DevOps, convergimos as melhores práticas de desenvolvimento e das estruturas de processos de IT para fornecer velocidade e agilidade, mantendo o controlo da gestão, segurança e *compliance*”, esclarece Carlos Sanchiz, Services Account Executive.

A Claranet também apoia os seus clientes na otimização dos seus recursos cloud, promovendo a adoção de práticas Agile e DevOps, bem como na transformação dos sistemas e aplicações monolíticas em arquiteturas baseadas em *serverless* e micro serviços, disponibilizando encargos contínuos de consultoria FinOps, que permitem uma redução e otimização de custos de forma recorrente.

Para Alexandre Alves, Channel Partner Manager da IP Telecom, o principal fator de diferenciação da empresa é a capacidade de integrar vários Parceiros numa única oferta de valor, agregando e coordenando toda essa gestão num único canal e com uma visão única.

“As empresas podem diferenciar-se no setor, alterando a visão do cliente em relação à infraestrutura: de uma compra inicial para uma visão de Infraestrutura como serviço, de CapEx para



Abel Aguiar - Microsoft



Ana Carolina Cardoso Guilhen - APC



Andre Hamaoka - Claranet



Carlos Sanchiz - AWS



Javier Montes Aznar - WatchGuard



OpEx”, garante Ana Carolina Cardoso Guilhen, Channel Director Iberia da APC by Schneider Electric, que conta com uma plataforma para a gestão remota de infraestrutura para Parceiros, em que podem conectar a infraestrutura dos seus clientes, de qualquer marca ou tipo e oferecer esse serviço de monitorização remota aos seus clientes.

“À medida que a Microsoft fez o seu processo de transformação de uma empresa transaccional para um *Cloud Service Provider*, também os seus Parceiros tiveram de evoluir de Parceiros revendedores para Parceiros de serviços”, explica Abel Aguiar, Diretor Executivo de Parceiros e PME da Microsoft.

Mais do que isso, num mundo *Cloud first*, já não é suficiente vender só um projeto, sendo preciso ainda, contribuir ativamente para o desenvolvimento dos clientes, garantindo que estes fazem a melhor utilização da tecnologia oferecida pelos prestadores de serviço, complementando as suas soluções com serviços de gestão.

## SEGURANÇA

Além da redução do investimento, uma das grandes vantagens em utilizar este serviço é a segurança. Os MSP podem assegurar que são realizadas ações como backups de segurança de dados, atualizações de softwares e sistemas operativos. Os Managed Security Services Providers (MSSP) são hoje uma tendência crescente. Muitos integradores ou VAD estão a transitar para este novo modelo de negócio.

“A nossa oferta tem como fator distinto a sua facilidade de implementação e de gestão. É como um *renting* que oferece resposta às organizações que não têm capital financeiro para investir numa infraestrutura de segurança”, explica Javier Montes Aznar, Channel Account Manager de Portugal e Espanha da WatchGuard. “Através da nossa plataforma de visibilidade e *reporting*, Dimension, o nosso Parceiro MSSP pode visualizar tudo o que está a acontecer na sua rede. É uma plataforma que está baseada na cloud e que, a par da nossa solução

WatchGuard Cloud, permite unificar todos os serviços da WatchGuard”.

## IMPRESSÃO

Dos mais experientes em entrega de serviço, estão os Managed Print Services Providers (MPSP). Neste sentido, os *Intelligent Workplace Services* da Xerox evoluíram a uma velocidade superior à que decorre do crescimento das necessidades atuais das empresas.

A oferta da Xerox está relacionada com três pilares essenciais: tecnologia, serviços e automação. “Uma das mais valias desta oferta para os Parceiros é o facto de poderem estabelecer contratos de serviços por alguns anos com os seus clientes, permitindo-lhes um crescimento financeiro sustentável e criando relações duradouras baseadas em confiança”, explica Sandra Andrade, Marketing & Communication Manager da Xerox.

Para Tiago Caldas, Sales Director da Oki Iberia, as PME olham para o MPS como uma forma de controlar os seus custos e reduzir o desperdício, enquanto sabem que a gestão de stock de consumíveis é controlada.

Por seu lado, a Epson “serve duas linhas de importância vital para atender às necessidades do cliente. A primeira inclui clientes a quem o serviço é dirigido; enquanto a segunda se refere ao Canal que o implementa e à sua capacidade de o gerir. Com base nestes dois parâmetros, a Epson oferece um portfólio de serviços em Print365 como uma oferta contratual direcionada ao segmento de PME, através do Canal de distribuição de IT e em Epson Print Performance para ambientes corporativos, através do canal ISV”, explica Néstor Giner, MPS Specialist Epson Ibérica.

## DEVICE-AS-A-SERVICE

“Equipamentos com características de segurança únicas em todos os segmentos, tecnologia pagewide com uma grande eficiência energética, uma cobertura global e oferta conjunta de ‘Device-as-a-Service’ no segmento de computação

empresarial” são apenas algumas das características que distinguem a HP no setor dos MSP. Por outro lado, a atual oferta de Managed Services da Dell disponibiliza serviços tecnologicamente muito abrangentes, sobretudo na ótica de data center, bem como na área de cliente.

Também a Lenovo disponibiliza um programa para as PMEs de DaaS que “ajuda a libertar recursos internos, fluxo de caixa, ao mesmo tempo que oferece uma solução totalmente personalizada e confiável para as empresas”, refere Alberto Ruano, Diretor-Geral da Lenovo Ibéria.

## RELAÇÃO DA INDÚSTRIA COM OS SEUS PARCEIROS

“Os programas de MPS da HP para o Canal de revenda, ajustam-se consoante a experiência e maturidade do Parceiro neste modelo de negócio”, afirma João Pedro Santos da HP.

Atualmente, possuir um sólido ecossistema de Parceiros, é vital para o desenvolvimento do negócio das empresas, e grande parte da estratégia das empresas passa por reforçar o papel do Programa de Parceiros.

Exemplo disto é o AWS Partner Network, o programa de Parceiros da AWS que ajuda as empresas a criar, comercializar e vender as suas ofertas, fornecendo suporte comercial, de formação, técnico e de marketing.

Já para a Microsoft, o culminar da atuação com Parceiros é denominado de *Co-Selling*. “Trabalhamos conjuntamente com clientes, alinhando os nossos recursos e os do Parceiro, para garantir uma proposta de valor única, suportada e apoiada nas soluções mais adequadas da Microsoft ou dos seus Parceiros, entregue pelos Managed Services do Parceiro”, conclui Abel Aguiar da Microsoft. ■

## RESUMO

- A transformação digital levou à transição do modelo transaccional para o modelo *as-a-Service*;
- A procura de oferta *as-a-Service* passou a ser uma necessidade;
- Os Managed Services tornaram-se num recurso essencial para a implementação e gestão de soluções de forma continuada.



João Pedro Santos - HP



Néstor Giner - Epson



Pedro Gonçalves - DELL



Sandra Andrade - Xerox



Tiago Caldas - OKI

# it channel

**ESPECIAL**

**WORKPLACE SOLUTIONS: ENTRE A IMPORTÂNCIA E A NECESSIDADE** 18

CILNET

CLARANET

EASYVISTA

INOVAPRIME

KASPERSKY

LEXMARK

MICROSOFT

NOESIS

WARPCOM

WATCHGUARD

XEROX

**EM FOCO**

**Managed Services: o fim do modelo transacional?** 34

**ANÁLISE**

**COVID e o impacto no mercado IT** 14

**ANÁLISE**

**12 DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA DE PARCEIROS EM PORTUGAL É PRIORIDADE PARA A OVHCLLOUD**

**TEM A PALAVRA**

**Jorge Lopes**  
Rumos Formação 16

**10** COMO AS EMPRESAS PORTUGUESAS ESTÃO A TRABALHAR REMOTAMENTE

**36** PHC OPEN MINDS 2020: AGILIDADE E COMPETITIVIDADE, MESMO EM TEMPOS DE CRISE

**40** "QUEREMOS MANTER A QUALIDADE NA ENTREGA QUE O MERCADO NOS RECONHECE"