



Melhores Práticas de Mercado



A capability de On-premises & Cloud Platform Support desempenha um papel crítico na garantia da confiabilidade e disponibilidade das plataformas de TI, independentemente de estarem localizadas localmente ou na nuvem.

As melhores práticas de mercado para essa capability incluem monitoramento proativo, equipes multidisciplinares, automação de tarefas rotineiras, estratégias de recuperação de desastres, gestão de capacidade, treinamento contínuo, parcerias com fornecedores de nuvem, segurança integrada, documentação detalhada, testes de resiliência e feedback dos usuários.

Melhores Práticas de Mercado para On-premises & Cloud Platform Support:

- **Monitoramento Proativo:** Implementar sistemas de monitoramento contínuo para plataformas on-premises e na nuvem, identificando e respondendo rapidamente a problemas potenciais antes que afetem as operações.
- **Equipes Multidisciplinares:** Montar equipes de suporte técnico multidisciplinares que possam lidar com uma variedade de desafios técnicos, garantindo resolução eficiente de incidentes.
- **Automação de Tarefas Rotineiras:** Automatizar tarefas rotineiras de suporte, como backups, patches e atualizações, para melhorar a eficiência operacional.
- **Estratégia de Disaster Recovery:** Desenvolver e testar uma estratégia de recuperação de desastres abrangente que inclua tanto sistemas on-premises quanto na nuvem.
- **Gestão de Capacidade:** Monitorar e otimizar a capacidade das plataformas para garantir que os recursos estejam alinhados com as necessidades operacionais.
- **Treinamento Contínuo da Equipe:** Investir em treinamento contínuo da equipe de suporte para mantê-los atualizados com as mais recentes tecnologias e práticas.
- **Parcerias com Fornecedores de Nuvem:** Estabelecer parcerias estratégicas com fornecedores de nuvem para acesso a recursos e suporte especializado.
- **Segurança Integrada:** Garantir que a segurança seja uma parte integrada do suporte, com políticas e práticas que protejam os ambientes de TI.
- **Documentação Detalhada:** Manter documentação detalhada de configurações e procedimentos de suporte para facilitar a resolução de problemas.
- **Testes de Resiliência:** Realizar testes regulares de resiliência para garantir a capacidade de recuperação em caso de falhas.
- **Feedback dos Usuários:** Estabelecer um canal de feedback dos usuários para

identificar áreas de melhoria e necessidades não atendidas.

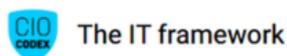
Essas práticas visam garantir a estabilidade e o desempenho ideais das plataformas, permitindo que as operações de negócios ocorram de forma contínua e eficiente.

Além disso, a capacidade de suporte técnico contribui para a eficiência operacional, a inovação, a vantagem competitiva e a conformidade com regulamentos de segurança, influenciando diretamente a infraestrutura, arquitetura, sistemas e modelo operacional de TI da organização.



CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável