



# Infraestrutura em Transformação: A Jornada de Monitoramento de TI em Organizações Latino-americanas



# IDC | A Marca de Confiança em Pesquisa de Tecnologia

Provedor global de inteligência de mercado, *insights* e dados por mais de 55 anos

Produtos e plataformas inovadores atendendo a provedores, compradores e observadores de tecnologia

Mais de 2B de *data points* ajudando líderes de negócio e executivos a tomar decisões bem informadas

Dados e pesquisas altamente flexíveis utilizados por clientes globalmente para alcançar seus objetivos estratégicos

Mais de 1.200 analistas oferecendo expertise global e local incomparáveis sobre centenas de mercados e verticais



## Data Products

Dados proprietários sobre o mercado global que são precisos, atualizados e conectados a insights para suportar as tomadas de decisão de negócio.



## Research Products

Soluções por assinatura que cobrem as tendências sobre transformação digital, além dos principais indicadores e objetivos de negócio que impulsionam a agenda no novo CEO.



## Custom Solutions

Dados e conteúdo configurados para atender às necessidades de negócio específicas de nossos clientes, utilizando nossa pesquisa como base para habilitar uma jornada de negócio.



## Events

Juntando compradores e provedores para ouvir os principais especialistas e conhecer as tendências e cenários que definem os requerimentos de negócio para o futuro.

# Alcance e Reputação Incomparáveis

## Reconhecido como *Trusted Advisor*



Mais de 55 anos de conhecimento global, regional e local sobre tecnologia e tendências da indústria em mais de 110 países

## Variedade de Dados e Metodologia Rigorosa



2B+ de *data points* produzidos sobre 500+ mercados e 5.000 documentos de pesquisa publicados anualmente

## Acesso Direto a Analistas Especialistas



1.200 analistas em mais de 50 países aconselhando provedores de tecnologia, líderes de negócio e Wall Street

## Nossa Visão:

A IDC vai mudar a maneira como o mundo entende o impacto da tecnologia nos negócios e na sociedade.



# A Jornada de Monitoramento de TI em Organizações Latino-americanas

Demand Side

## Sobre o estudo:



Esta pesquisa personalizada visa reunir informações e insights de mercado para promover uma compreensão mais profunda do uso de soluções e ferramentas de monitoramento e processos de TI, para a tomada de decisão baseados em dados e o nível de maturidade do mercado em sua adoção. Para tanto, foi realizada uma pesquisa com uma amostra representativa de grandes empresas do mercado latino-americano.

O questionário de pesquisa foi desenvolvido pela IDC, sendo posteriormente validado e aprovado pela ZABBIX, garantindo sua qualidade e relevância para os objetivos da pesquisa.

*Geografia: Brasil, México, Argentina, Chile e Colômbia*

*Amostra : 350 empresas de grande porte*

*Perfil da empresas: Empresas com mais de 100 empregados*

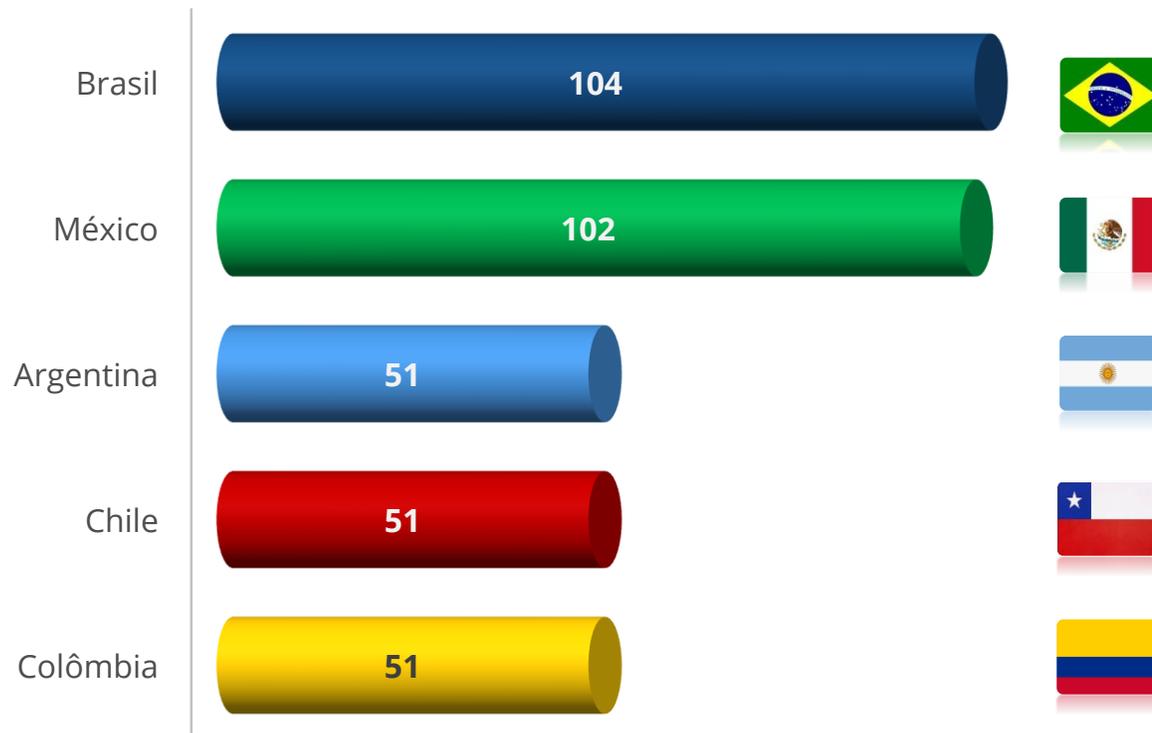
*Indústrias: Finanças, Varejo, Telecomunicações e Governo*



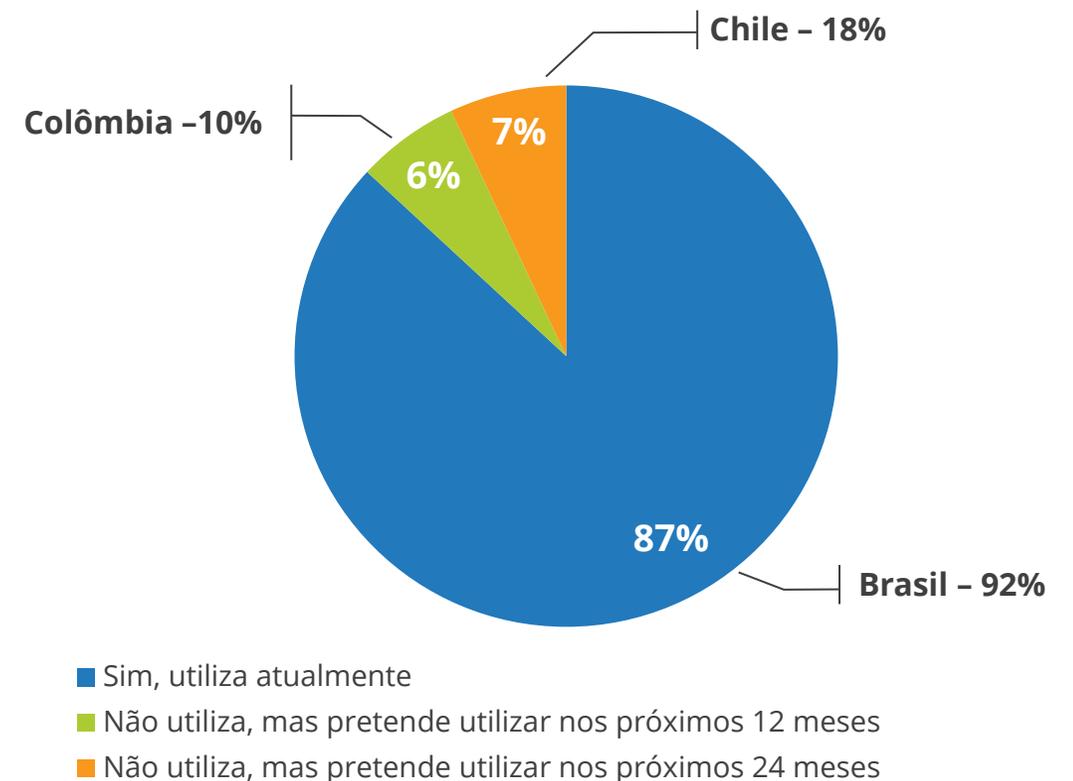
# Resultados do Estudo

# Perfil da Amostra

## Distribuição por País

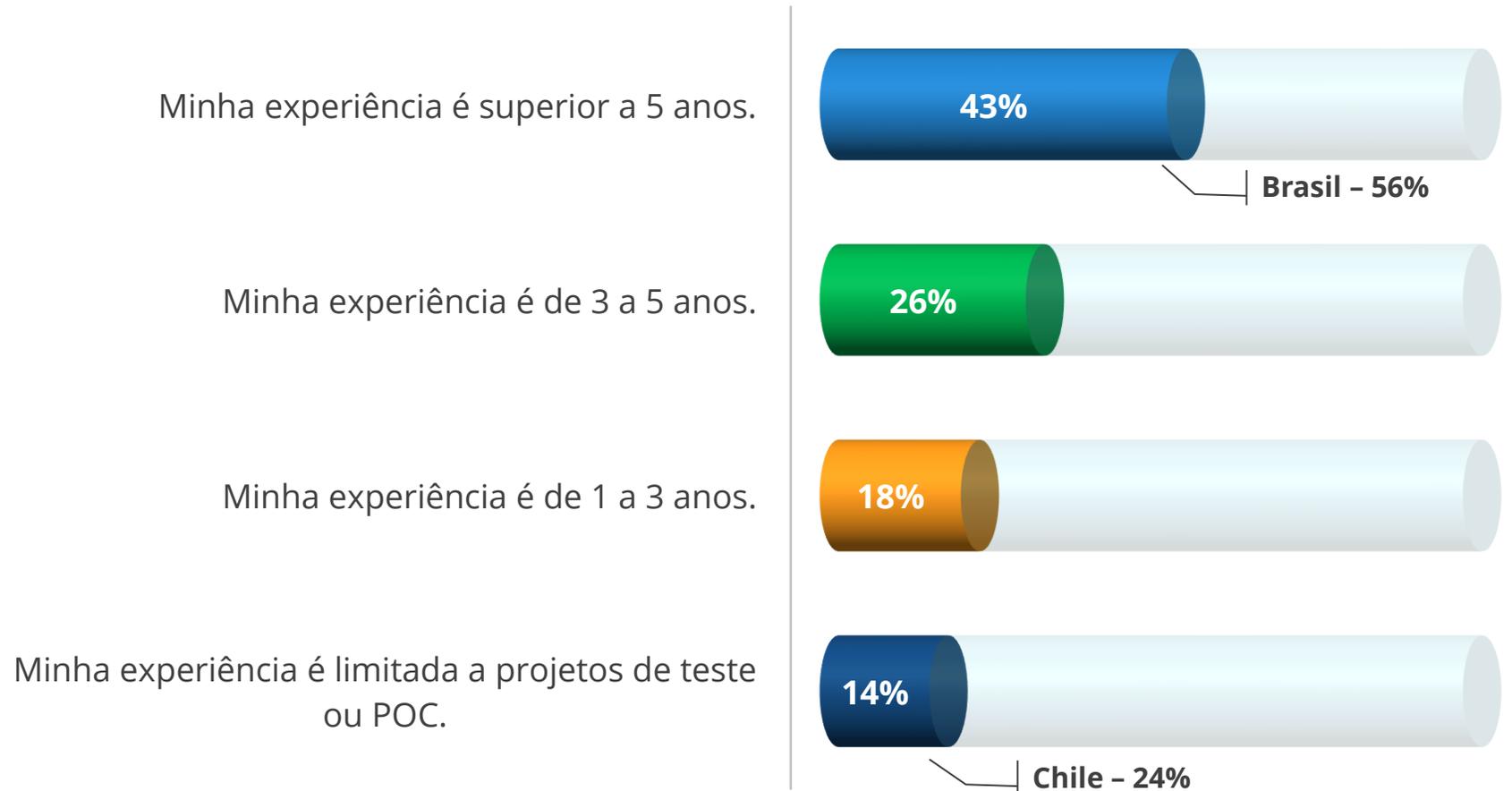


## P. Sua empresa utiliza ou planeja utilizar plataformas de monitoramento de TI?

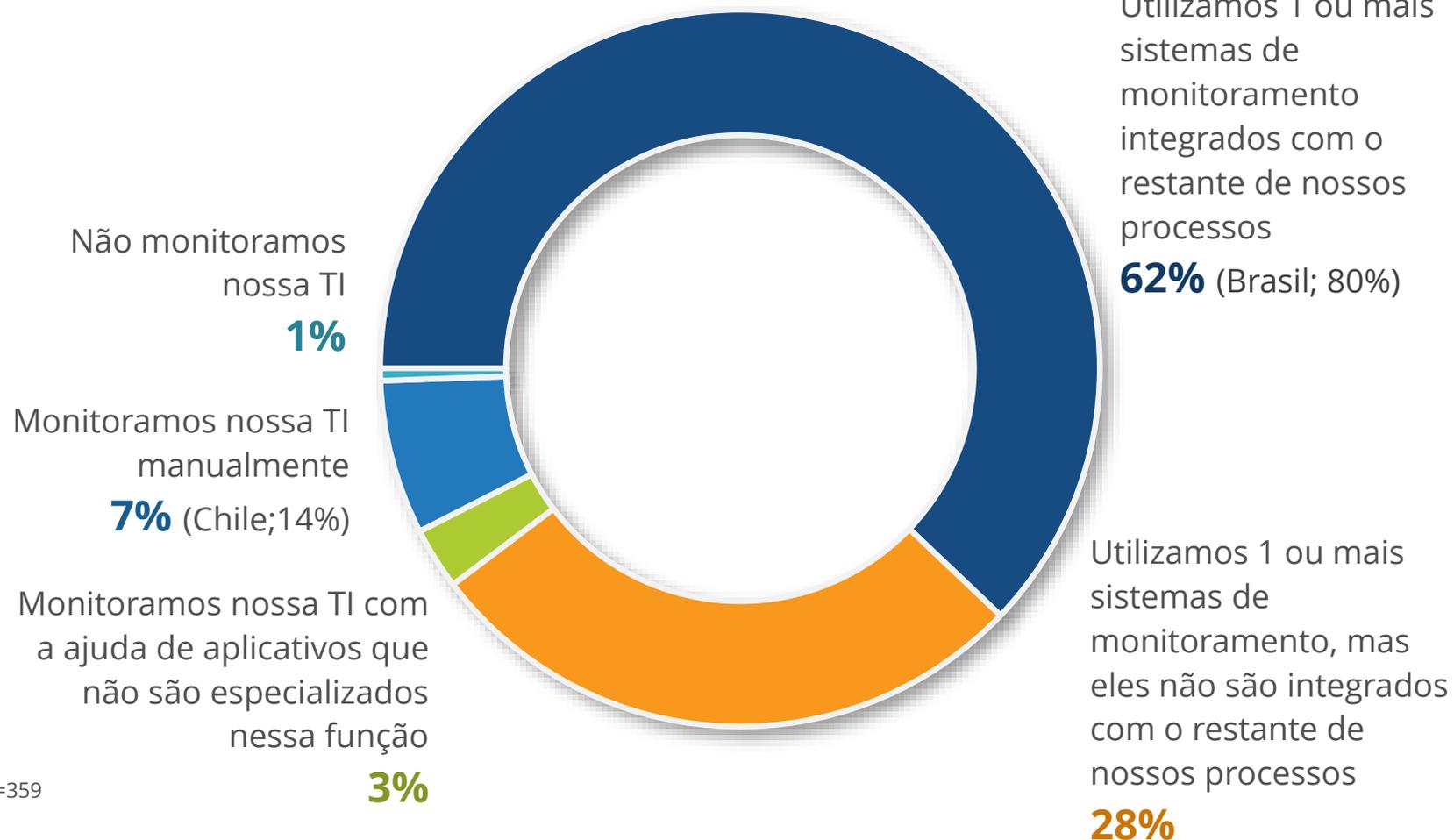


As as organizações na América Latina demonstram conhecimento em plataformas de monitoramento, com mais de 40% dos entrevistados contando com mais de 5 anos de experiência nesse tipo de solução.

## P. Qual é o seu nível de experiência com plataformas de monitoramento de TI?



## Q. Como você avalia sua organização na jornada de implementação de uma plataforma de monitoramento de TI?



Apesar do nível de adoção das plataformas de monitoramento, 38% das empresas ainda utilizam ferramentas desconectadas ou inadequadas para essa tarefa.

A experiência do cliente (CX) é prioridade, além da atenção em cibersegurança, que demanda monitorar a infraestrutura e a utilização dos dados de maneira estratégica.

**P. Tendo em mente os principais casos de uso de uma solução de monitoramento de TI dentro da sua organização, selecione as opções que melhor se aplicam à sua empresa.**

Assegurar uma boa experiência para os clientes com processos ágeis e azeitados é uma das principais prioridades.



Priorizamos o monitoramento da segurança da infraestrutura e dos sistemas para proteger os ativos e os dados da empresa.



O foco principal é assegurar maior satisfação e fidelização por meio de uma experiência consistente para os clientes.



O principal objetivo é a tomada de decisões baseada em dados por meio do monitoramento de métricas de negócios e KPIs.



Damos maior ênfase no monitoramento da infraestrutura de TI, de forma a garantir que todos os elementos estejam operando adequadamente.



Temos múltiplos objetivos e casos de uso de monitoramento, incluindo aspectos como segurança, eficiência operacional, experiência do cliente e análise de dados.



A principal ênfase está na identificação de gargalos nos processos de negócio e otimização da eficiência operacional.

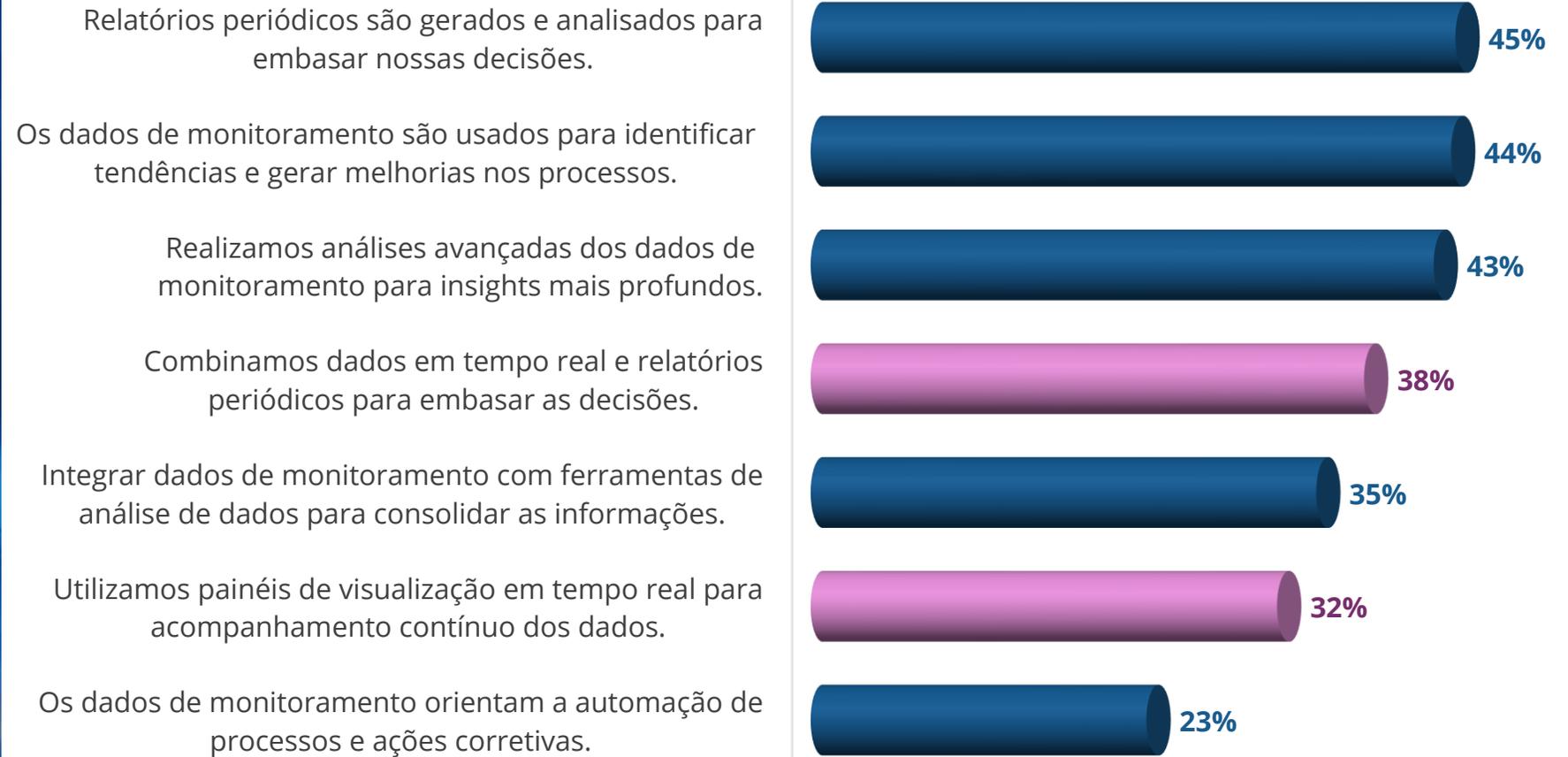


Damos maior ênfase no monitoramento da infraestrutura de TI para conseguir antecipar os níveis de ocupação/carga aceitáveis e tomar ações preventivas.



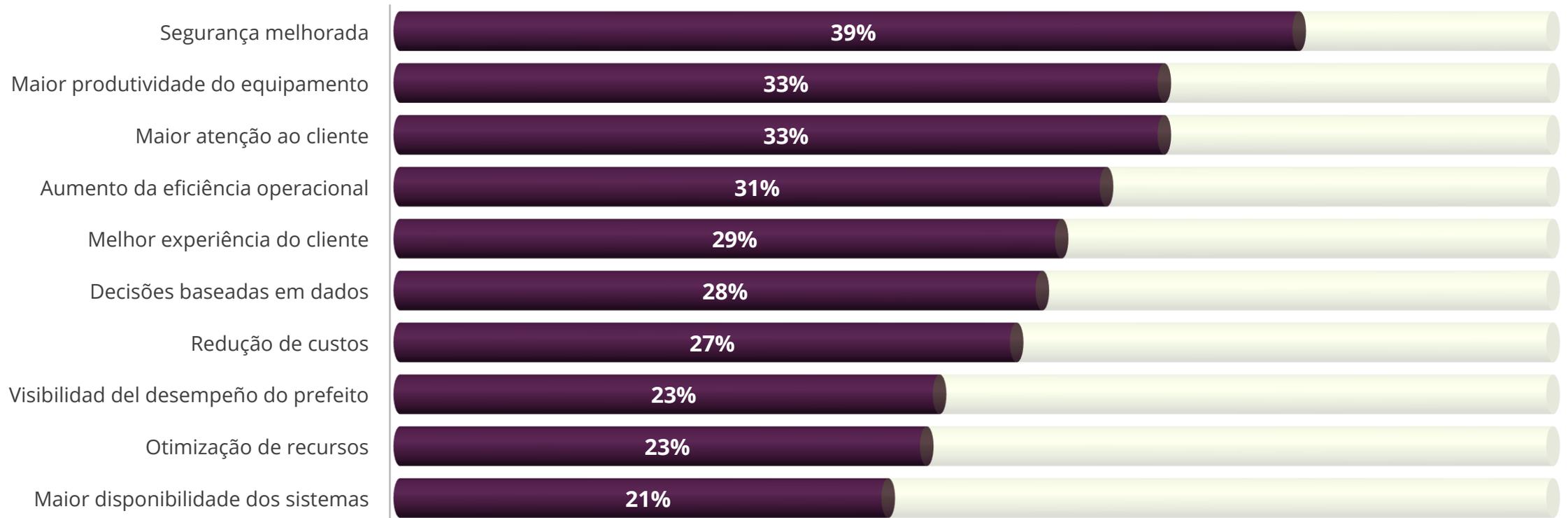
A mensagem que deve ser observada é que a demora na análise dos dados pode levar a um atraso na identificação e resolução de problemas, o que pode resultar em impactos negativos para a organização, como perda de produtividade, falhas no atendimento ao cliente e perdas financeiras.

## P. Como a sua empresa utiliza os dados gerados pelo monitoramento para apoiar a tomada de decisões?



Os benefícios observados são evidências claras do impacto positivo que a implementação de monitoramento de TI pode ter no desempenho geral da empresa.

P. Cite os principais **benefícios** que sua empresa obtém ou espera obter com a implementação de uma plataforma de monitoramento de TI.



# As dificuldades não estão apenas na quantidade e complexidade das aplicações, mas também na falta de conhecimento técnico.

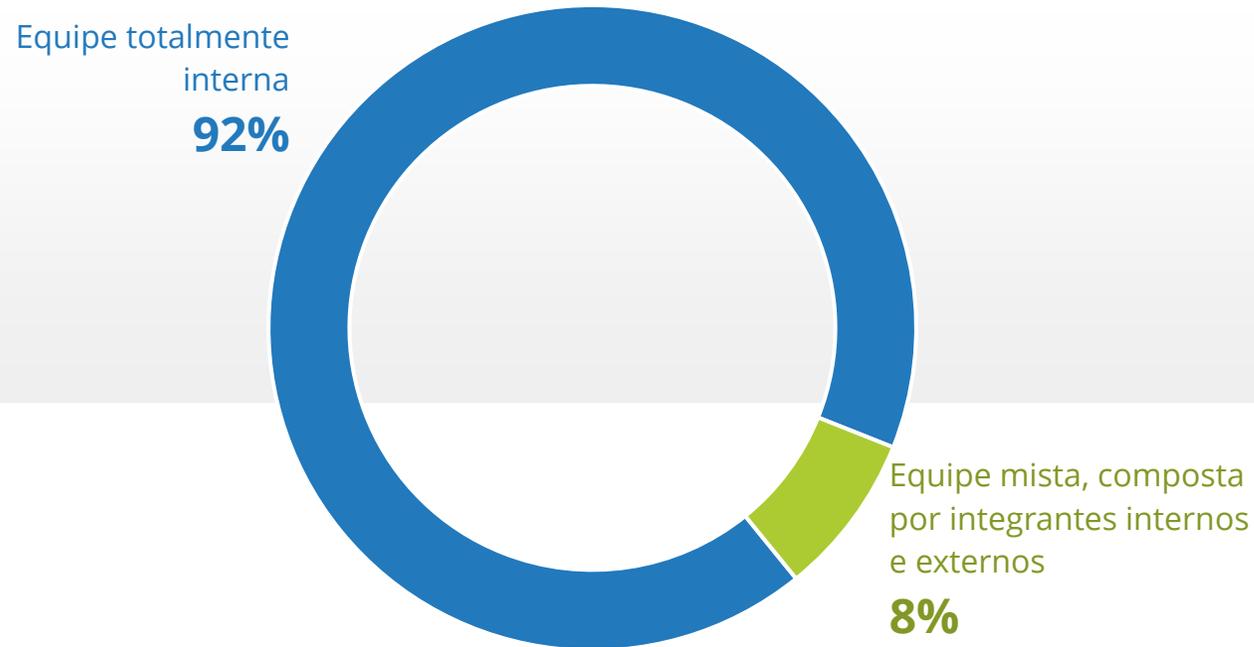
P. Quais os principais **desafios** que sua empresa já enfrentou ou que está enfrentando para que a implantação de uma plataforma de monitoramento de TI aconteça na sua empresa?



n=359

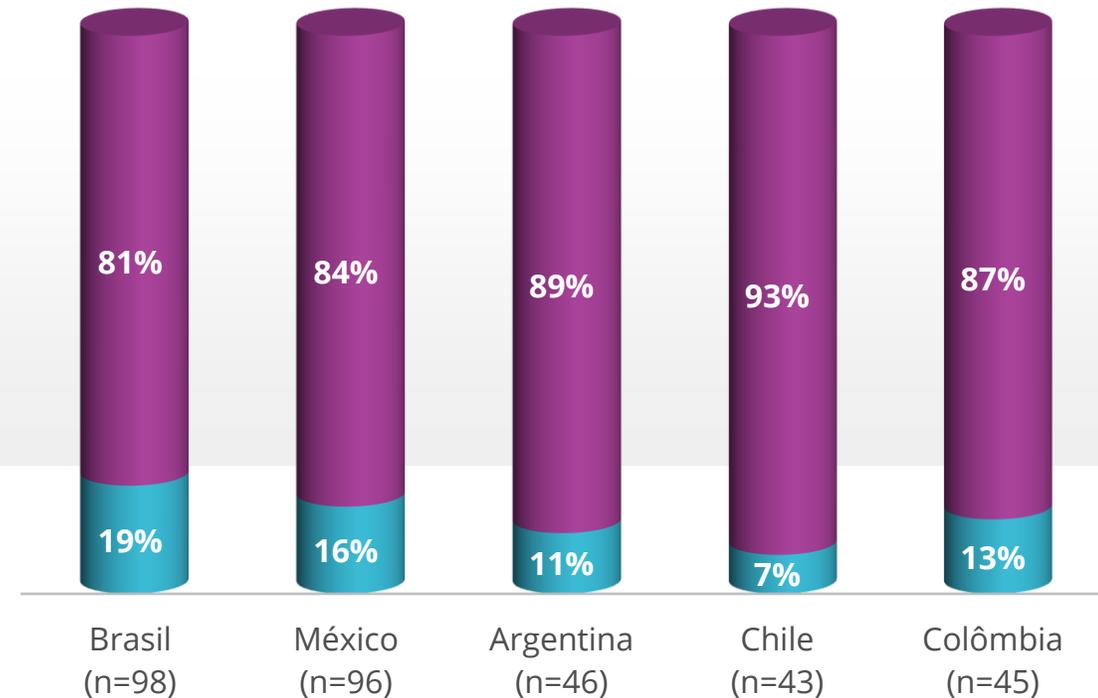
# A Importância de soluções práticas de fácil utilização, devido à falta de mão de obra dedicada.

## P. Como está dividida sua força de trabalho que atua no monitoramento de TI?



n=332

## P. Em relação à equipe interna que atua no monitoramento da TI na sua empresa, como se dá essa atuação?

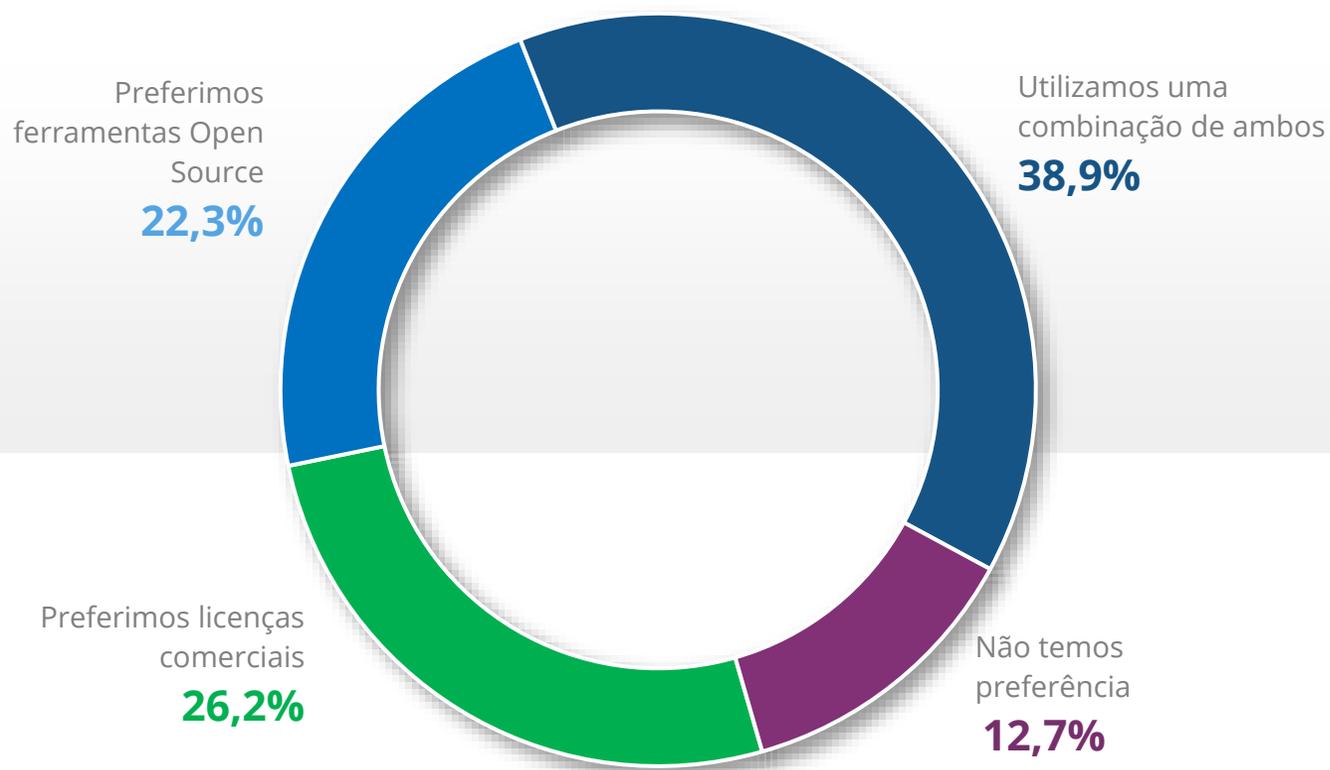


- A equipe faz o monitoramento da TI com outras atribuições.
- A equipe dedicada às atividades de monitoramento.

n=332

# As razões para mesclar diferentes soluções passam por necessidades que demandam soluções distintas.

## P. Ao escolher plataformas de monitoramento de TI na sua empresa, há maior preferência por quais modelos de licenças?

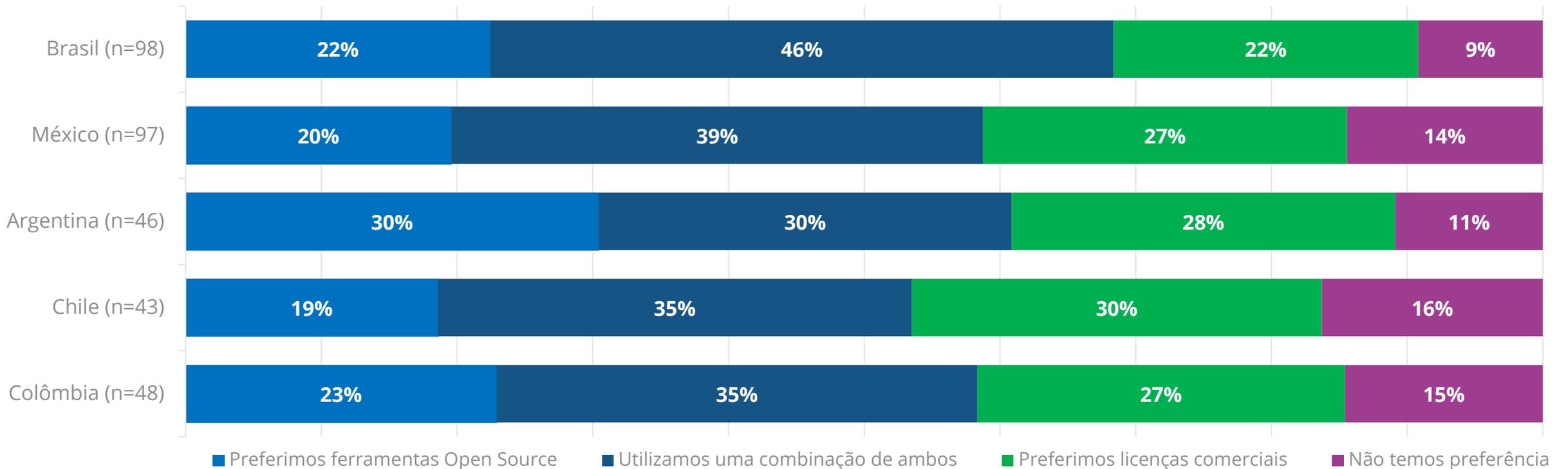


A interoperabilidade é uma peça fundamental para organizações que buscam adotar uma abordagem open ou flexível em relação à tecnologia. Permitindo que diferentes soluções trabalhem de forma integrada, promovendo a flexibilidade, a diversidade de soluções e a capacidade de se adaptar às mudanças no ambiente de negócios.

n=332

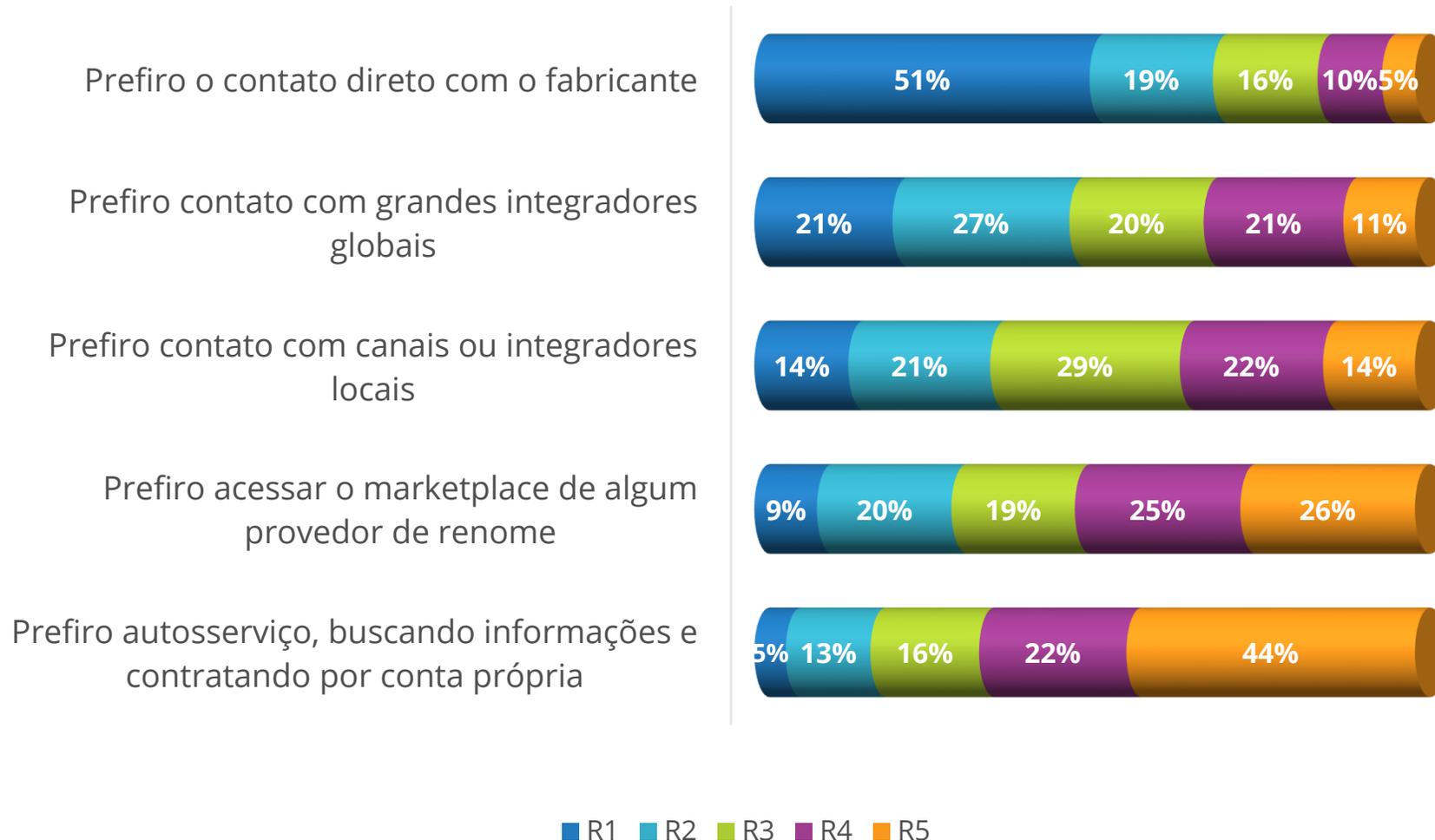
Argentina é o país com maior preferência por soluções open, enquanto o modelo composto é mais utilizado no Brasil.

**P. Ao escolher plataformas de monitoramento de TI na sua empresa, há maior preferência por modelos de licenças comerciais ou plataformas Open Source?**



As empresas da América Latina valorizam o contato direto com o fornecedor da solução de monitoramento de TI. Mas não é possível ignorar a importância das instituições significativas globais e locais como parte do processo de tomada de decisão. A parceria é essencial.

## P. Quais os itens de acordo com a sua preferência, para as etapas de avaliação e aquisição de uma solução de monitoramento de TI para sua empresa



## Considerações Finais

- 1** 85% dos executivos consideram que o monitoramento de TI garante a estabilidade operacional e a eficiência dos processos, mitigando vulnerabilidades e problemas potenciais com riscos de segurança que poderiam ter um impacto negativo nos processos do negócio.
- 2** 61% das organizações utilizam ferramentas Open Source isoladamente ou em combinação com modelos de licenciamento. A preferência pelo uso de Open Source pode ser atribuída à sua natureza aberta, abrangente e flexível, que é muitas vezes mais acessível em termos de custos, além da facilidade de integração com outros sistemas ou plataformas.
- 3** Com o aumento e a necessidade de dados confiáveis e em tempo real para garantir eficiência operacional, há uma necessidade real de ferramentas de monitoramento, a fim de avaliar a estratégia operacional e se os processos estão sendo efetivos.



# Faça o Download do Material



Para mais informações:



**Fabio Martinelli**

*Analista Sênior, Software and Cloud, LATAM*

[fmartinelli@idc.com](mailto:fmartinelli@idc.com)

+55 11 976375487

[www.linkedin.com/in/f-martinelli](http://www.linkedin.com/in/f-martinelli)



[IDC.com](http://IDC.com)



[linkedin.com/company/idc](https://linkedin.com/company/idc)



[twitter.com/idc](https://twitter.com/idc)



[blogs.idc.com](https://blogs.idc.com)



Obrigado!