TeamViewer
Remote Management

WHITE PAPER

4 segredos do gerenciamento remoto de TI

Sumário

Introdução: vantagens do gerenciamento remoto de TI	3
Conheça o que deseja gerenciar	4
Use as ferramentas certas para o trabalho	4
Gerencie com segurança	6
Simplifique seu stack de tecnologia	7
A Solução TeamViewer RMM	7
Conclusão	7
Recursos	8
Referências	8
Sobre a TeamViewer	8

Introdução:
vantagens do gerenciamento remoto de TI

A TI é mais valiosa quando maximiza a eficácia, segurança e eficiência da infraestrutura, mantendo as organizações o mais produtivas possível. Atender a essa meta requer a substituição do paradigma reativo de quebra/correção tradicional por uma abordagem proativa, projetada para manter os sistemas funcionando em vez de esperar que eles entrem em colapso.

Essa mudança de paradigma de reativo para proativo é enfatizada pelo número ainda crescente de ex-funcionários de TI que se tornaram provedores de serviços gerenciados (MSP). Em apenas seis anos, de 2018 a 2023, o crescimento do mercado global de provedores de serviços gerenciados deverá passar de US$ 173,4 bilhões para US$ 296,38 bilhões.[1] Seu objetivo é identificar problemas potenciais e resolvê-los antes que causem downtime não planejado e reparos caros.

Quando cada implantação, atualização ou reparo exige uma chamada de serviço em pessoa, é difícil adotar uma abordagem proativa de TI porque você está limitado a reagir com urgência aos incidentes. As empresas devem decidir por si mesmas quando sua infraestrutura de TI ultrapassou a dependência de 100% do serviço presencial. Depois que a TI atende a uma rede com cinco ou mais dispositivos e há pessoas trabalhando de forma remota, é hora de comparar seus custos atuais com o suporte de TI, incluindo os custos gerados pelo downtime não planejado, com os valores projetados usando um gerenciamento remoto de TI proativo.

As vantagens de uma solução de gerenciamento remoto de TI bem projetada tornam-se indispensáveis, uma vez que permitem que MSPs e departamentos de TI realizem à distância tudo isso:

- Executar e manter a infraestrutura de TI, reduzindo significativamente o tempo médio de resposta por ticket
- Realizar tarefas de manutenção fora do horário, evitando interromper os colaboradores
- Atuar de forma proativa e não reativa, mantendo o software atualizado e seguro contra ataques cibernéticos, com terminais protegidos e backup de dados
- Ter insights em tempo real sobre a infraestrutura de TI e compartilhá-los com quem precisa, para ajudar a avaliar as condições atuais, tomar decisões oportunas e projetar necessidades futuras
- Aumentar a eficiência operacional e reduzir os custos, monitorando dispositivos e abordando obstáculos potenciais antes que se tornem problemas importantes

Com a crescente popularidade do gerenciamento remoto, o número de serviços de TI que podem ser fornecidos à distância também se expandiu para incluir monitoramento de rede, monitoramento de dispositivo, patching, monitoramento da web, segurança e backup de terminais e muito mais. Esses serviços são agrupados e oferecidos como soluções de monitoramento e gerenciamento remoto (RMM).

De acordo com o Smarter MSP[2], um experiente gerente de marketing especializado em MSPs indicou que as soluções RMM trouxeram três benefícios principais para os provedores de serviços gerenciados:

1

Aumento da eficiência ao manter uma visão completa dos ativos gerenciados e entregar serviços de forma rápida e contínua.

2

Aproveitamento máximo do tempo de atividade monitorando redes e dispositivos e reagindo rapidamente ante alertas de problemas potenciais antes que cresçam.

3

Redução de custos ao eliminar a necessidade de viagens sempre que o suporte é necessário.

Esses benefícios se aplicam tanto aos departamentos de TI internos quanto aos MSPs, especialmente se contam com forças de trabalho remotas.

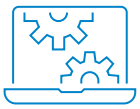
Muitas soluções de RMM podem ser personalizadas de acordo com os requisitos de TI, para que você obtenha apenas as opções e serviços de que sua organização realmente precisa. Neste whitepaper, abordaremos as quatro chaves para gerenciar a TI remotamente, junto com as opções a serem consideradas para escolher sua solução de RMM.

Quatro segredos do gerenciamento remoto de TI

1 Conheça o que deseja gerenciar

Nem todas as soluções de RMM são iguais. A maioria das soluções de RMM ajuda a monitorar e gerenciar alguns ou todos os itens seguintes:

Data centers

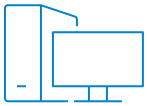


Sistemas operacionais

Servidores

Aplicativos

Sites



Terminais

Máquinas virtuais

Dispositivos periféricos

2 Use as ferramentas certas para o trabalho

Priorize. Crie uma lista de desafios e problemas que sua organização está enfrentando. Quais questões requerem atenção imediata? Depois de definir os principais desafios, você consegue descobrir quais ferramentas são absolutamente essenciais. A partir daí, decida de quais ferramentas você precisará em um futuro próximo e quais são irrelevantes.

Aqui está uma visão geral das ferramentas e serviços RMM disponíveis. Quais são essenciais para os seus negócios?

Monitoramento de dispositivos e rede em tempo real, 24/7

Monitore servidores e dispositivos terminais 24 horas por dia e receba alertas em tempo real, para que possa resolver os obstáculos antes que sejam problemas.

Gestão de ativos

Com visibilidade total em um console de gerenciamento de ativos, você pode ver, monitorar e gerenciar todos os dispositivos da sua infraestrutura de TI em uma tela.

Gerenciamento de patches

A correção e atualização massiva e automatizada dos sistemas operacionais e softwares de terceiros protege contra ataques cibernéticos que exploram vulnerabilidades de software.

Gerenciamento de dispositivos de rede

Monitore e gerencie a disponibilidade de dispositivos periféricos de rede, como impressoras, roteadores, firewalls, switches, USBs e muito mais.

Proteção de terminais

A proteção contra malware centralizada e automatizada para desktops, laptops, tablets e smartphones reduz significativamente o risco de vírus, ransomware, spyware e muito mais.

Backup

Gerenciar backups remotamente garante que este elemento crítico do plano de recuperação de desastres seja executado completamente e dentro do cronograma.

Monitoramento de sites

Monitore seu site a partir de vários locais e receba alertas de carregamento lento, queda ou problemas funcionais (erros de checkout em e-commerce ou falhas de login, por exemplo).

Aplicativo móvel

Permite que os técnicos de TI operem o RMM com seus dispositivos móveis Android ou iOS, para que os problemas possam ser identificados e resolvidos de qualquer lugar, 24 horas por dia.

Relatórios

Gere relatórios detalhados sobre o tempo de atividade do servidor, detecções de malware, tempo de resolução de problemas e muito mais. Obtenha relatórios automatizados personalizados para os KPIs que você especificar.

Auditoria

Acompanhe a compliance das licenças de software de terceiros, para que você sempre saiba quantas licenças de cada aplicativo estão em uso e quantas ainda estão disponíveis.

Busca de rede

Veja quando novos dispositivos são adicionados à rede para garantir a configuração adequada e gerenciamento remoto.

Gerenciamento de dispositivos móveis

Monitore e gerencie desktops, laptops, smartphones e tablets.

Sistema de tickets integrado

Organize e gerencie todos os tickets de suporte em seu RMM, sejam eles enviados por telefone, e-mail ou formulário de help desk online.

Interface de programação de aplicações (API)

Permite que você acesse os dados coletados pela solução RMM e em software de terceiros, para que possam ser compartilhados com unidades que não têm acesso ao RMM.

Implantação de software

Implante um novo software em dezenas, centenas ou milhares de dispositivos em segundo plano, sem afetar o uso dos dispositivos.

Scripting e automação

Execute scripts para tarefas rotineiras: agende a execução automática de processos repetitivos, como criar pontos de restauração ou excluir arquivos temporários com frequência especificada.

Automação de Serviços Profissionais (PSA)

O modelo PSA pode ser parte da solução RMM ou trabalhar com ela para ajudar a gerenciar os MSPs integrando emissão de tickets, fornecendo insights de negócios, com o agendamento técnico e na agilização do faturamento.

Trabalhe com provedores de RMM que ofereçam todas as ferramentas que você precisa e permitam personalizar sua solução para não acabar pagando por ferramentas e serviços desnecessários.

3 Gerencie com segurança

De acordo com o portal de estatísticas alemão Statista, o custo médio de um ataque cibernético para as empresas europeias e norte-americanas com até 50 funcionários era de US$ 24 mil. A perda alcançava os US$ 133 mil em empresas com até 999 colaboradores e US$ 504 mil em um quadro de funcionários superior.[3]

Dados o alto custo da perda de dados, malware, ataques de dia zero, phishing, ransomware e muito mais, é essencial ter uma solução de RMM segura e com ferramentas para manter sua rede e dispositivos igualmente seguros.

Embora o RMM facilite o gerenciamento da segurança de sua infraestrutura de TI, também é importante considerar a segurança do próprio RMM, pois a solução se conecta a todas as partes de sua infraestrutura e algumas soluções de RMM também fazem conexão com softwares de terceiros. Se houver vulnerabilidades nessas conexões, sua empresa pode estar em risco. Um pesquisador de segurança publicou informações sobre essa vulnerabilidade em uma ferramenta RMM popular em 2017. Dois anos depois, um MSP que não havia corrigido a vulnerabilidade teve toda a sua base de clientes prejudicada por ela.[4]

Três ferramentas de RMM — gerenciamento de patches, backup e proteção de terminais — lidam com desafios comuns de segurança de TI. As soluções RMM integradas permitem que você execute tarefas relacionadas à segurança sem ter que alternar entre os aplicativos. O RMM oferece ainda uma visão rápida de seus dispositivos, com detalhes como:

- Quais dispositivos exigem atualizações de sistemas operacionais e aplicativos de terceiros
- Se todos os backups de dispositivo foram bem-sucedidos
- O status atual da proteção do dispositivo terminal

A proteção de terminais notifica você quando um dispositivo foi alvo de ataque. Assim, medidas contrárias podem ser tomadas de forma imediata e remota. Com o RMM, seus técnicos de TI não precisam lidar com os problemas do dispositivo no local. Eles resolvem situações urgentes em qualquer lugar, de onde quer que estejam.

Para garantir que terceiros ou intermediários não possam decifrar as transmissões feitas ou recebidas pelo seu RMM, cada sessão remota com seus servidores e terminais deve ser protegida por criptografia de ponta a ponta. Outros recursos essenciais de segurança do RMM incluem:

- ✓ Garantia de correção de vulnerabilidades após conscientização por parte dos parceiros em potencial
- ✓ Capacidade administrativa para remover permanentemente e negar acesso a ex-funcionários
- ✓ Proteção contra keylogger e ataques de força bruta

Com a solução de RMM certa, a plataforma em si deve ser segura e contar com ferramentas RMM integradas que ajudam a gerenciar sua segurança de TI.

4 Simplifique seu stack de tecnologia

Seja você um gerente de TI interno ou um operador MSP, a eficiência é uma prioridade. Na velocidade dos negócios hoje, a ineficiência leva ao caos, riscos de segurança e experiências ruins para o cliente, só para citar alguns de seus efeitos.

É provável que você encontre um fornecedor diferente para cada uma das ferramentas que usa para o gerenciamento remoto de TI, mas um dos maiores benefícios que uma solução RMM oferece é a capacidade de consolidar seu stack de tecnologia usando todas as ferramentas de um mesmo fornecedor. Ter uma plataforma RMM centralizada e com todas as suas ferramentas de gerenciamento remoto oferece três vantagens principais:

1. **Maior eficiência**

   Monitore e gerencie todos os dispositivos em uma tela. Isso significa que seus técnicos de TI não precisam alternar entre as plataformas toda vez que um novo dispositivo ou usuário é adicionado ao sistema e sempre que precisam acessar uma ferramenta RMM diferente.

2. **Tranquilidade**

   Elimine preocupações sobre possíveis incompatibilidades de solução, uma vez que todas as ferramentas e serviços são integrados em uma só plataforma.

3. **Conveniência**

   Ter um fornecedor significa ter um vendedor, um número de suporte e endereço de e-mail e uma fatura para pagar. Ter dois ou mais fornecedores para suas ferramentas de gerenciamento remoto torna tudo mais complexo e gera mais trabalho administrativo para todas as partes interessadas e departamentos envolvidos.

O RMM anda de mãos dadas com acesso e suporte remotos. Como? Quando os problemas são identificados com o RMM, você usa o acesso remoto para se conectar ao dispositivo e solucionar imediatamente. Tudo em uma só plataforma integrada.

Você simplifica seu stack de tecnologia com o RMM e o suporte remoto integrados na plataforma TeamViewer.

A Solução TeamViewer RMM

O TeamViewer Remote Management é uma solução robusta para gerenciamento remoto de TI. Ela oferece monitoramento remoto de dispositivos, monitoramento de dispositivos de rede, gerenciamento de ativos, gerenciamento de patches, proteção de terminais, backup e monitoramento web. Embora o TeamViewer Remote Management esteja disponível como uma solução independente, ele funciona perfeitamente com o TeamViewer Remote Access and Support, para que suas ferramentas de gerenciamento remoto sejam sempre confiáveis, rápidas e seguras. Para usuários do TeamViewer Remote Access and Support, o TeamViewer Remote Management é uma extensão conveniente e integrada.

Conclusão

O gerenciamento remoto proativo de TI é muito mais eficiente do que a antiga abordagem "consertar quando quebra", que exigia que técnicos e dispositivos estivessem no mesmo lugar. A gama de funções e dispositivos que podem ser gerenciados remotamente continua a crescer. O RMM tornou o gerenciamento remoto de TI ainda mais eficiente ao agrupar conjuntos personalizados de ferramentas em uma só plataforma, permitindo que as empresas consolidem suas pilhas de tecnologia e executem todas as funções de gerenciamento remoto de TI a partir de uma plataforma.

Quando o TeamViewer RMM é utilizado em conjunto com o TeamViewer Remote Acess and Support, as empresas de TI e os MSPs trabalham com mais rapidez, segurança e produtividade do que nunca. Usando essas quatro chaves para gerenciar sua TI remotamente, você terá a solução RMM certa para sua empresa.

Próximo passo

Quer experimentar o TeamViewer RMM em sua empresa? Prove todos os recursos e serviços grátis durante 14 dias.

Solicite um teste grátis

Sem compromisso. Não é preciso cartão de crédito.

TeamViewer

Recursos

Descubra mais sobre o TeamViewer RMM

Solicite uma demonstração gratuita do TeamViewer RMM

Referências

1. Impact (2020, June): Why the Break/Fix Model for IT Services Is Dying. Retrieved from https://www.impactmybiz.com/blog/why-the-break-fix-model-for-it-services-is-dying/

2. smartermsp.com (2020, July): Ask an MSP Expert: How can an RMM tool help my MSP business? Retrieved from https://smartermsp.com/ask-an-msp-expert-how-can-an-rmm-tool-help-my-msp-business/

3. Statista (2020, November): Average cost of cyberattack to European and North American firms 2020, by size. Retrieved from https://www.statista.com/statistics/1008112/european-north-american-firms-cyberattack-cost/

4. securityboulevard.com (2019, February): Ransomware attack on MSPs exploits popular PSA/RMM Tool. Retrieved from https://securityboulevard.com/2019/02/ransomware-attack-on-msps-exploits-popular-psa-rmm-tool/

Sobre a TeamViewer

Como plataforma líder global de conectividade remota, o TeamViewer permite que os usuários conectem qualquer pessoa, qualquer coisa, em qualquer lugar, a qualquer hora. A empresa oferece acesso remoto seguro, suporte, controle e recursos de colaboração para terminais online de qualquer tipo e apoia empresas de todos os tamanhos para explorar todo o seu potencial digital. O TeamViewer foi ativado em aproximadamente 2,5 bilhões de dispositivos, até 45 milhões de dispositivos estão online ao mesmo tempo.

Fundada em 2005 em Göppingen, Alemanha, a TeamViewer é uma empresa de capital aberto listada na Bolsa de Valores de Frankfurt, empregando cerca de 1.350 pessoas em escritórios na Europa, Estados Unidos e Ásia-Pacífico.

Continue conectado

www.teamviewer.com

TVRM-WP-PT-BR-032021-1