

Quatro tendências vão influenciar os investimentos na área de continuidade de negócios

Bob Violino

Virtualização, consumerização, redes sociais e cloud computing podem ajudar empresas a impulsionar a implementação de planos de confiáveis de continuidade como prioridade.

Em TI, o fracasso não é uma opção. Não surpreendentemente, as organizações definiram o desenvolvimento e a implementação de planos de confiáveis de continuidade como prioridade, com o objetivo de garantir que os serviços de TI estejam sempre disponíveis para os usuários internos e externos.

Mas desenvolvimentos tecnológicos recentes e tendências na área, especialmente virtualização de servidores e desktop, computação em nuvem, e o surgimento de dispositivos móveis no mercado de trabalho, além das redes sociais, estão impactando a estratégia de continuidade de negócios.

Grande parte é para melhor, dizem os especialistas, mas tecnologias emergentes também podem criar desafios para a TI, executivos de gestão de segurança da informação e aumentar os riscos. Veja abaixo como essas megatendências estão afetando a continuidade dos negócios.

Virtualização

A virtualização está tornando a continuidade de negócios mais fácil para os executivos de TI, já que contribui para a redução do número de ativos de TI, diz George Muller, vice-presidente de planejamento de vendas, cadeia de suprimentos e TI da Imperial Sugar, no Texas, que realiza o refino de açúcar.

Com tantos equipamentos para manter, especialmente servidores físicos no data center, garantir o uptime de sistemas tornou-se um desafio maior, diz Muller. "Com a virtualização, temos a capacidade de reduzir a pegada [de servidores], o que significa que quando planejamos a continuidade do negócio agora temos menos dispositivos para nos preocupar."

No Walz Group, provedor de serviços, a virtualização de servidores tem ajudado a reduzir, de forma significativa, as interrupções e a eliminar paradas não planejadas, conta Bart Falzarano, CISO da empresa.

"Para manutenções, atualizações, patches críticos etc, a Walz simplesmente move as aplicações para fora da área que será impactada pela atividade de manutenção", diz Falzarano. "Uma vez que as verificações de controle da atividade de manutenção, teste e qualidade foram completados, podemos mover o aplicativo de volta para aquela região ou área."

Virtualização teve maior impacto sobre desastres do que na continuidade do negócio, avalia John Morency, pesquisa vice-presidente de pesquisa do instituto de pesquisas Gartner.

Rachel Dines, analista sênior de infraestrutura e de Operações, da Forrester Research, afirma que a virtualização de desktop está sendo mais efetiva na estratégia de continuidade dos negócios em comparação com a virtualização de servidores. "A virtualização de clients está fazendo a recuperação possível para muitas empresas que não podem contar com funcionários trabalhando em casa com laptops", diz Rachel.

Cloud computing

Muitos dos clientes do Gartner estão apostando no modelo software como serviço (SaaS) para apoiar os processos de negócios, percebe Morency. "Com o uso de SaaS voltado para aplicações de apoio até mesmo clientes internos há melhoria da disponibilidade contínua, mesmo na presença de interrupções maiores ou menores", diz Morency. "Isso porque, a empresa conta com um conjunto de aplicativos entregues a partir da nuvem".

O Walz Group opera uma nuvem privada e usa ferramentas de gerenciamento, que Falzarano considera serem chave para as iniciativas da empresa em continuidade de negócios. Um desses produtos é o FlexPod, plataforma de gerenciamento de data center da Cisco Systems e NetApp, que fornece uma arquitetura de design combinado com rede e infraestrutura de armazenamento.

O consumo de recursos [por exemplo, CPU, memória, armazenamento, largura de banda] para esses ambientes são exibidos por meio de um painel. Alertas e relatórios de métricas de tendências como o consumo diário, semanal, mensal e trimestral ajudam no planejamento, determinação e provisionamento da capacidade necessária para a continuidade dos negócios e a recuperação de desastres.

Ao usar ferramentas de gerenciamento na nuvem, a Walz pode configurar políticas para escalar aplicativos adicionais, e isso permite manter a continuidade dos negócios de forma mais automatizada, explica Falzarano.

Já a Imperial Sugar opera um ambiente de nuvem híbrida, com cerca de 95% de suas aplicações rodando em uma nuvem privada em data center próprio e o restante acessado por meio de um software como serviço (SaaS). A cloud privada é fornecida por um prestador de serviço de rede e a do software SaaS é entregue por fornecedores de software em uma base hospedada, diz Muller.

Como o ambiente de nuvem é mantido pelos prestadores de serviços e fornecedores de software, a companhia pode focar na continuidade, e que pode ser um benefício, bem como um risco, avalia Muller.

"Enquanto eu tiver um terceiro que hospeda o ambiente, posso olhar para eles como parte do acordo de nível de serviço para garantir rápida resolução dos problemas", diz Muller. Por outro lado, mesmo com um acordo de nível de serviço mantendo o prestador de serviço responsável, não há garantias de que o serviço não será, em algum momento interrompido, aponta.

Consumerização

A proliferação de dispositivos móveis no ambiente trabalho é um benefício para as estratégias de continuidade de negócios, pois dá mais flexibilidade para opções de recuperação da força de trabalho, acredita Rachel.

"Em comparação aos dias em que os funcionários só tinham desktops e laptops, a capacidade de se manter produtivo por meio de tablets e smartphones é uma vantagem significativa", contabiliza ela. "Além disso, significa que os funcionários devem ser contatados com mais facilidade em casos de desastres."

Fornecedores de software para continuidade de negócios estão se esforçando para garantir que o software e as informações necessárias para continuidade de negócios possam ser acessados por meio de dispositivos móveis, observa Morency. Isso inclui informações como o status atual de recuperação e as aplicações e os serviços que eles podem acessar para obter as atualizações mais recentes em casos de emergência.

"As empresas não podem contar que a sede da empresa ou o data center estejam sempre disponíveis após um evento perturbador", assinala Morency diz. "Elas têm de assegurar que o conteúdo crítico sempre estará disponível [inclusive para usuários de dispositivos móveis], independentemente do que aconteceu."

"A proliferação de dispositivos móveis torna mais fácil para as pessoas ficarem conectadas, e, certamente, facilita a comunicação em uma situação de recuperação de negócios", diz Muller.

Redes sociais

Um relatório da Forrester publicado em julho de 2011, intitulado "It's Time to Include Social Technology in Your Crisis Communication Strategy" observa que a adoção generalizada de dispositivos móveis e o fácil acesso à internet impulsionam o uso de redes sociais como Twitter, Facebook e Skype, tornando-se componentes críticos no plano de resposta.

Como as empresas buscam abordagens rápidas e eficazes de comunicação com os principais interessados em casos de crise, elas devem considerar o uso de tecnologias sociais, recomenda o relatório.

Outro relatório, o "The Do's and Don'ts of Using Social Media in Business Continuity Management" divulgado pelo Gartner em janeiro de 2012, aponta que a mídia social "mantém a promessa de transformar a gestão de continuidade de negócios, especialmente em momentos de crise de incidentes e práticas de comunicação".

Mídias sociais são usadas por mais de 80% da população mundial, diagnosticou o Gartner, e as empresas não podem se dar ao luxo de ignorá-las como ferramenta de comunicação de crise. Mas o uso eficaz de um novo canal de comunicação requer um planejamento e prática, e tentar alavancar meios sociais pela primeira vez durante uma crise pode causar mais mal do que bem, alerta o instituto de pesquisas.

Entre os principais passos recomendados pelo Gartner está o uso de mídias sociais não só para se comunicar durante um desastre, mas para reunir informações e ganhar o apoio de recursos externos que podem ajudar a garantir a resiliência dos negócios. Os profissionais que atuam com a gestão de continuidade devem começar imediatamente a avaliação das oportunidades de mídia social [e os riscos], aponta o relatório do Gartner.

"As redes sociais são uma benção e uma maldição para a continuidade dos negócios", opina Rachel. "Elas têm a vantagem de ser um canal de comunicação adicional para entrar em contato com os funcionários durante uma interrupção dos negócios. No entanto, podem ser uma dor de cabeça para comunicações de crise e de relações públicas na tentativa de controlar possíveis danos à reputação e à propagação de boatos", argumenta.

Fonte: CIO on-line. Disponível em: < <http://cio.uol.com.br/tecnologia/2012/05/16/quatro-tendencias-vao-influenciar-os-investimentos-na-area-de-continuidade-de-negocios/> >. Acesso em: 16 maio. 2012.