

Capacitação da excelência dos OEMs por meio de recuperação por autoatendimento

Transforme suas soluções de OT com resiliência cibernética incorporada

Como fabricante de equipamentos originais (OEM) em automação industrial, você enfrenta uma pressão crescente para oferecer muito mais do que apenas equipamentos. Você precisa oferecer total resiliência operacional. À medida que as ameaças cibernéticas se intensificam e as regulamentações industriais se tornam mais rígidas, seus clientes exigem soluções que mantenham as linhas de produção em funcionamento com intervenção mínima.

Uma abordagem comprovada para esse desafio consiste em incorporar capacidades de recuperação de autoatendimento diretamente em seus sistemas de automação, criando uma vantagem competitiva que transforma os custos de suporte em satisfação do cliente final.

Custo médio da inatividade:

Fabricantes de equipamentos originais (OEMs) dos setores de manufatura, energia, geração de energia, logística e infraestrutura crítica sabem que operadores de instalações e outras instalações remotas não podem se dar ao luxo de enfrentar longos períodos de tempo de inatividade enquanto aguardam suporte técnico. A desconexão de rede pode agravar o problema, impedindo que a TI centralizada utilize ferramentas de gerenciamento remoto para ajudar a resolver rapidamente falhas em sistemas de tecnologia operacional (OT).

Restaure servidores OT em minutos — sem a necessidade de conhecimentos de TI ou intervenção do OEM.



Com a paralisação da produção custando, em média, US\$ 150.000 por hora, de acordo com a ABB, as instalações industriais precisam de recursos de recuperação imediata que não dependam de intervenção externa.

Além disso, regulamentações de cibersegurança industrial, como a ISA/IEC 62443 e a NIS 2, agora exigem recursos de recuperação rápida. Os OEMs que podem demonstrar a presença de resiliência integrada ganham uma vantagem decisiva na conquista de concorrências e na formação de parcerias de longo prazo.

O desafio do suporte de OEM

Os modelos de suporte OEM tradicionais criam pontos de atrito que prejudicam os relacionamentos com os clientes:

- **Ciclos de suporte reativo** que estendem o tempo de inatividade de produção de minutos para horas ou dias.
- **Aumento dos custos de suporte** à medida que os clientes exigem cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana para instalações distribuídas.
- **Dependência do cliente final** que enfraquece a autonomia e a confiança operacional.
- **Lacunas de conformidade** em que os clientes têm dificuldades para atender a requisitos regulatórios de recuperação.
- **Limitações geográficas** na oferta de suporte no local para instalações remotas.

A recuperação por autoatendimento muda tudo para OEMs e clientes

A recuperação por autoatendimento, com tecnologia Acronis One-Click Recovery, permite que qualquer funcionário de uma fábrica restaure servidores OT críticos, sistemas SCADA, interfaces homem-máquina (HMIs) e sistemas de controle distribuídos a um estado totalmente operacional em minutos, sem necessidade de conhecimento especializado em TI nem intervenção do fabricante original do equipamento.

Recuperação por autoatendimento:



Oferece recuperação completa baseada em imagem, e não apenas restauração de arquivos.



Oferece reinstalação automática de drivers e configurações.



Prontidão operacional verificada após a recuperação.



Opera mesmo em locais isolados e/ou remotos.



Funciona com sistemas operacionais que datam do início dos anos 2000 (por exemplo, Windows XP e Linux 2.6) até o presente.

Vantagens estratégicas para parceiros OEM

A recuperação por autoatendimento oferece benefícios rápidos e tangíveis para os OEMs, incluindo:



1 Diferenciação competitiva

Incorpore a recuperação por autoatendimento e transforme-se de um fornecedor de equipamentos em um parceiro de resiliência. Enquanto os concorrentes se concentram nas especificações de hardware, você oferece continuidade operacional que tem impacto positivo no resultado final dos seus clientes. Essa estratégia permite a cobrança de preços mais elevados e fortalece a retenção de clientes.

2 Transformação do custo de suporte

A recuperação por autoatendimento altera fundamentalmente a economia do suporte:

- **Redução significativa do volume de chamadas de suporte** para falhas de sistema.
- **Eliminação de custos com deslocamento** para restauração de sistema de rotina.
- **Tempos de resolução mais rápidos** que permitem minimizar as penalidades de SLA e reduzir as reivindicações de garantia relacionadas a falhas de sistema.
- **Um modelo de suporte escalável** que cresce com a sua base de clientes sem aumentos proporcionais de pessoal.

3 Contratos de nível de serviço aprimorados

Ofereça objetivos de tempo de recuperação (RTOs) líderes do setor sem expandir sua infraestrutura de suporte. A recuperação por autoatendimento permite que você garanta:

- **Tempos de recuperação em menos de 15 minutos** para sistemas OT críticos.
- **Capacidade de recuperação 24/7** sem a necessidade de funcionários em turnos noturnos.
- **Cobertura geográfica** que corresponde à presença global de seus clientes.

4 Ativação de conformidade regulatória

Posicione suas soluções como prontas para conformidade com ISA/IEC 62443, NIS 2 e outras estruturas de cibersegurança industrial. A recuperação por autoatendimento atende diretamente a requisitos regulamentares para:

- **Restauração rápida do sistema** após incidentes de segurança.
- **Procedimentos de recuperação documentados** que demonstram a devida diligência.
- **Recursos de recuperação autônoma** que reduzem a dependência de recursos externos.

Proteção abrangente do sistema OT e integração sem tempo de inatividade

O Acronis Cyber Protect for OT se integra perfeitamente às suas plataformas de automação, oferecendo proteção para sistemas de OT baseados em PC, incluindo, mas não se limitando a sistemas SCADA, IHMs, sistemas de controle distribuído (DCS), sistemas de controle industrial (ICS) e historiadores de dados. De forma crítica, o Acronis Cyber Protect para OT também protege sistemas legados da era do Windows XP até as plataformas atuais.

! Um elemento importante para seus clientes é que o Acronis Cyber Protect for OT é instalado e opera sem interromper os sistemas de produção em execução. A capacidade de backup a quente nunca exige o desligamento do sistema, enquanto o agendamento automático se alinha com os ciclos de produção. Além disso, o mínimo de sobrecarga de recursos preserva o desempenho dos sistemas de OT, e a compatibilidade com isolamento de segurança mantém a cibersegurança.

Principais fornecedores de automação, incluindo ABB, Yokogawa, Emerson e outros, selecionaram o Acronis Cyber Protect para OT como sua solução de backup incorporada. Essa validação do setor demonstra a confiabilidade da plataforma e a prontidão para OEMs.

Impacto financeiro: o caso de negócios do OEM para recuperação self-service

A recuperação por autoatendimento é mais do que uma oferta importante para os clientes. Também faz sentido para os OEMs. Por exemplo, as oportunidades de aumento de receita incluem a capacidade de oferecer posicionamento premium, o que permite margens mais altas em soluções com resiliência.

Além disso, os OEMs podem estabelecer fluxos de receita recorrentes por meio de serviços de proteção cibernética contínuos e expandir o alcance de mercado atendendo clientes com requisitos rigorosos de conformidade. Propostas de valor diferenciadas permitem ciclos de vendas acelerados. Quando os clientes compreendem claramente os benefícios que você oferece em comparação com os concorrentes, eles estão mais dispostos a tomar decisões de compra rápidas.

A recuperação por autoatendimento também ajuda a economizar dinheiro. Os OEMs podem obter reduções substanciais nos custos de suporte para incidentes de restauração de sistema com o serviço de recuperação rápida que eles não precisam realizar. Além disso, a proteção proativa do sistema leva a uma redução nas solicitações de garantia.

A implementação de recuperação por autoatendimento é o seu caminho para a liderança de mercado

Um processo de integração perfeito acelera as implantações e reduz os custos iniciais, tanto para você quanto para seus clientes. A Acronis oferece suporte abrangente para integração de OEM com

APIs e SDKs a fim de incorporar capacidades de recuperação em suas plataformas de gerenciamento. Você pode escolher as opções adequadas de white label ou de marca compartilhada para se alinhar com sua estratégia de mercado.

O treinamento também não é um problema. A Acronis oferece treinamento técnico e de vendas para suas equipes, bem como recursos de marketing conjunto e materiais de educação para clientes.

Os parceiros OEM normalmente observam resultados já no primeiro trimestre:

- **As pontuações de satisfação do cliente final** mostram melhoria mensurável.
- **O volume de chamadas de suporte** diminui substancialmente em caso de falhas de sistema.
- **As taxas de vitória competitivas** aumentam nas avaliações voltadas para resiliência.
- **As taxas de retenção de clientes** melhoram com a agregação de valor aprimorada.

Transforme sua posição competitiva com recuperação por autoatendimento

A recuperação por autoatendimento representa mais do que um recurso aprimorado. Trata-se de uma transformação estratégica que posiciona suas soluções de OEM para atender às demandas das operações industriais modernas. Incorporando o Acronis One-Click Recovery às suas plataformas de automação, você oferece valor imediato ao cliente final, além de criar um modelo de negócios mais lucrativo e escalável.

Pronto para transformar suas soluções de OT?

Torne-se um parceiro da Acronis para elevar suas ofertas de OEM e fortalecer sua posição no mercado.

EXPERIMENTE JÁ

