

MANRS para Prestadores de Serviços

SEGURANÇA TRAZ MELHORES NEGÓCIOS PARA AS EMPRESAS

É um desafio para os provedores de serviços de Internet se diferenciarem no mercado de hoje. Os clientes geralmente ficam confusos sobre as capacidades e a diferença de desempenho entre provedores e pode ser difícil compreender claramente o valor que um provedor oferece. Uma forma de se diferenciar de maneira concreta está na área de segurança, que tem um conceito de valor bem estabelecido para as empresas e pode afetar significativamente os processos de decisão e aquisição do cliente.

A adesão dos provedores às Normas de Acordo Mútuo para Segurança de Roteamento (MANRS) pode fornecer uma nota de proficiência em segurança e envolvimento com a comunidade. Essa distinção pode agregar valor competitivo ao provedor, além de melhorar sua eficácia operacional. Um novo estudo da *451 Research* detalhou esse valor e a forma pela qual os provedores de serviços podem colocá-lo para funcionar.

O VALOR DO NEGÓCIO

À medida que as empresas buscam selecionar parceiros de infraestrutura, elas lidam com requisitos que podem ser difíceis de gerenciar. Onde há dificuldade em determinar o valor dos aspectos competitivos das ofertas de vários provedores, seu foco geralmente se baseia em preço. Para mover o ponto de decisão para além do preço, os provedores precisam ter qualidades que possam ser facilmente identificadas e possam diferenciá-los. O estudo da *451 Research* mostrou que a postura sobre segurança de um provedor de serviços é importante para as empresas e que as recomendações do MANRS podem adicionar valor ao serviço prestado. Embora o MANRS não seja muito conhecido pelas empresas, seus conceitos são altamente valorizados e tornam-se um valor real para os compradores corporativos.

O estudo incluiu uma breve introdução às recomendações do MANRS e, em seguida, perguntou aos entrevistados como eles valorizavam o que o MANRS oferecia e quais diretrizes e resultados do projeto eram mais valiosos para eles. A primeira dessas avaliações foi o quanto a mais elas estariam dispostas a gastar, ou nada, pelos serviços de um fornecedor que fosse um participante do MANRS. O valor médio adicional de preço foi de 15% - um valor considerável tendo em vista que o serviço é considerado um *commodity* por muitos

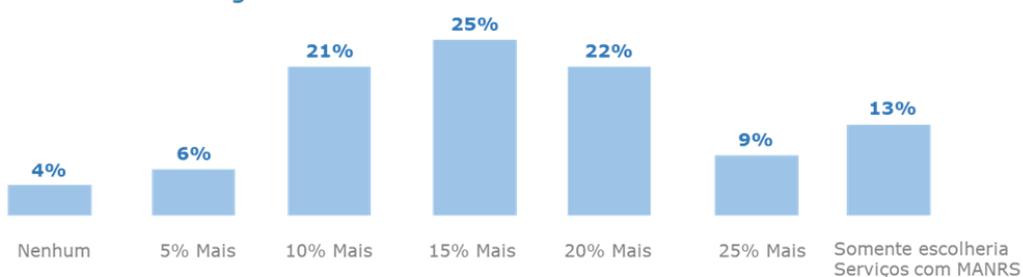
compradores (ver Figura 1). Além disso, 13% dos entrevistados disseram que usariam a participação no MANRS como um critério exclusivo para a seleção de fornecedores, se estivesse disponível. Um total de 97% ficou interessado em colocar a participação do MANRS como requisito de *RFPs* e licitações.

Essa avaliação significa que a adesão ao MANRS pode resultar num conjunto de benefícios para os provedores de serviços:

- Melhor posicionamento competitivo no processo de *RFPs* e licitações;
- Maior retenção de clientes e menor rotatividade;
- Oportunidades para serviços de valor agregado.

Trata-se de um acréscimo aos benefícios internos que os provedores de serviços podem obter com o MANRS. Os provedores de serviços podem aprimorar sua eficiência operacional estabelecendo melhores canais de comunicação com seus pares. Eles também podem melhorar suas operações no aspecto da segurança ao identificar problemas com clientes e parceiros antecipadamente. Há também o valor adicional de contribuir para a segurança geral da comunidade da Internet.

Figura 1: Ganho adicional com MANRS



GERANDO RECEITA COM MANRS

Provedores de serviços podem adicionar valor ao negócio com a participação no MANRS de várias maneiras:

- Incluir o MANRS em propostas;
- Divulgar os valores do MANRS para os clientes;
- Oferecer serviços de valor agregado.

Capitalizar o valor do MANRS diretamente com o aumento dos preços ser pode um problema. A realidade da maioria dos mercados é que as comparações de preços ocorrerão independentemente de outros aspectos da decisão de compra. A participação do MANRS pode ser útil na redução dos níveis de desconto exigidos para ganhar contratos. Ela pode ser usada para aumentar a probabilidade de seleção em um processo competitivo, além de eliminar concorrentes que não são qualificados. Os resultados do estudo mostraram que as empresas estão interessadas na inclusão do MANRS como critério de seleção. Uma análise adicional mostrou que melhorias na posição competitiva e reduções nos descontos necessários poderiam adicionar até 7% à receita de longo prazo.

Os clientes valorizam a participação no MANRS e os prestadores de serviços podem aproveitar para divulgar este seu envolvimento. Ao incluir informações e fortalecer sua marca em ações de *marketing* e comunicação com clientes e com o mercado de maneira mais ampla, os provedores de

serviços podem causar uma boa impressão em uma área valorizada pelos clientes. A divulgação de que aderiram ao MANRS pode melhorar o entendimento que os clientes têm de que seus provedores possuem competências valiosas e isto pode reduzir a probabilidade de que considerarem a troca de fornecedores. Esse vínculo com o cliente pode ser fortalecido com comunicações focadas na segurança e construção de uma comunidade. O estudo da *451 Research* também mostrou que fazer parte de uma comunidade maior que está trabalhando para melhorar a segurança da Internet é outro aspecto do MANRS que é importante para os clientes.

Os provedores de serviços podem obter receita adicional incrementando seu portfólio com serviços derivados do MANRS. O controle de *anti-spoofing* pode gerar *logs* que podem ser usados para gerar relatórios periódicos para os clientes. Esses relatórios podem fazer parte de um mecanismo de inteligência que alerta os clientes sobre configurações incorretas ou possíveis ataques. Esse tipo de serviço pode ser barato de operar, se adequadamente automatizado, e pode estabelecer um vínculo adicional com o cliente, além de gerar receita.

CONCLUSÕES

Há benefícios consideráveis para provedores de serviços em participar do projeto MANRS. Ele pode aumentar a percepção do seu valor para os clientes e, potencialmente, aumentar a receita. As recomendações do MANRS são um guia útil para aumentar a eficiência operacional e, ao mesmo tempo, contribuem para a melhoria da segurança da comunidade da Internet. A combinação de impacto no cliente e benefício interno deve ser motivação suficiente para os provedores se tornarem parte dessa crescente comunidade.

Fonte: Better MANRS for Service Providers, <https://www.manrs.org/>, acesso 03/10/18 12:18.