

Brochura



O que passar para um modelo operacional "focado na entrega de serviços" significa para você

Perfil de avaliação de capacidades "focadas na entrega de serviços"



Hewlett Packard
Enterprise

Otimização vs. transformação?

Qual a diferença entre otimização e transformação? Se tudo o que você estiver fazendo é adquirir, atualizar e provisionar ativos de TI, isso é otimização. Mas visto que apenas 15% dos problemas e ineficiências de TI estão enraizados na tecnologia, a otimização sozinha tem benefícios limitados. Os problemas e ineficiências que sobram envolvem fatores como uso de recursos e estratégia de entrega de serviços. Para corrigi-los, você terá que enfrentar mudanças fundamentais em seu modelo operacional de TI—e isso é transformação. (Podemos citar o seguinte exemplo: recentemente mostramos a um cliente como a otimização de sua infraestrutura de TI o faria economizar 7% em custos operacionais, enquanto sua transformação o traria uma economia de 25%. Adivinhe o que ele escolheu.)

Não importa quão grande será a sua transformação (ou mesmo que não seja tanto), o nosso trabalho é examinar todos os fatores possíveis, para que você possa extrair o maior retorno do seu investimento.

Seu perfil de transformação

As suas respostas para o nosso breve questionário nos indicaram que você está considerando passar para um modelo operacional **focado na entrega de serviços** que introduza uma estrutura de "gerenciamento de serviços" voltada para o cliente ao seu ambiente de TI no local. Para as organizações de TI acostumadas a ver a TI como um array de ativos e recursos internos que suportam vários projetos, um modelo operacional focado na entrega de serviços requer um novo tipo de pensamento—um em que recursos padronizados, consolidados e virtualizados suportem um catálogo de serviços projetado expressamente para atender às necessidades das unidades de negócio. O novo modelo operacional também vem com novas considerações significativas para operar e financiar um modelo baseado em serviços.

Tendo uma experiência de muitos anos trabalhando com milhares de clientes de vários tamanhos e em todos os setores, aprendemos que uma transformação da TI bem-sucedida abrange não só cada aspecto da sua tecnologia, mas também vários outros domínios. Isso significa avaliar objetivamente o ponto em que você se encontra hoje, comparar esse estado com seus objetivos de transformação da TI e planejar uma implementação que irá ajudar você a conseguir o mix certo entre tecnologia central, TI composta e nuvens pública e privada.

Esse perfil de avaliação de capacidades de TI foi preparado para você por um estrategista de transformação da Hewlett Packard Enterprise (HPE). O perfil é modelado pelos dados e insights que conseguimos em várias interações de capacidades em larga escala com nossos clientes. Ele oferece, a você, um "aperitivo" de uma avaliação de capacidades de TI bem mais aprofundada feita pela HPE, disponível com a HPE Technology Consulting. Uma avaliação completa das capacidades utiliza uma estrutura proprietária desenvolvida pela HPE. Chamada de Estrutura de Transformação Unificada, ela incorpora informações quantitativas e qualitativas extensas sobre empresas como as suas, a fim de gerar uma visão detalhada e abrangente de 360 graus de suas capacidades atuais. A avaliação completa também revela o que será necessário para atingir o modelo operacional que você definiu como seu objetivo—ao mesmo tempo que se concentra em oferecer um retorno rápido.

Avaliação de capacidades de TI da HPE—um processo comprovado

O que uma avaliação de capacidades de TI da HPE envolve? Grosso modo, ela envolve um exame cuidadoso dos fatores que estão orientando demanda, suprimento e economia da entrega e da disponibilidade de serviços de TI e como você está equipado para responder a eles:

- Mudanças no mercado e nas regulamentações
- Considerações de negócios, operações, técnicas e implementações
- Esforços de digitalização em toda a organização
- Modelos de operação futuros e atuais
- Metodologias de entrega de serviços

A avaliação também inclui uma verificação cuidadosa de toda a sua gama de capacidades. Usando esses insights, podemos identificar e planejar as alterações necessárias para atingir seu objetivo de modelo de operação de TI.

Insights das linhas de frente

- 90% das empresas investem muito em tecnologia e muito pouco em outros domínios, como processos.
- 80% estão se concentrando em "pedacinhos" dos ambientes de nuvem, em vez de implementar modelos de nuvem completa.
- Menos de 25% têm um modelo robusto de entrega de serviços.

Os sete domínios de capacidade de transformação

A maioria das pessoas vê a TI simplesmente como uma coleção de ativos, de modo que os clientes da HPE frequentemente ficam surpresos ao saber que uma transformação bem-sucedida requer que examinemos todos os aspectos de uma operação de TI, da tecnologia às políticas, até as pessoas. Com a nossa experiência, identificamos sete domínios principais da transformação da TI.

Uma lição que aprendemos é que, para se conseguirem os resultados desejados, são necessárias transformações que, quase sempre, requerem alterações e aperfeiçoamentos em cada um desses domínios, muitos dos quais são, frequentemente, ignorados. Dependendo de onde você está e para onde quer ir, cada domínio requer um nível de resposta diferente.

- 1. Infraestrutura técnica e arquitetura (TI&A): A maioria dos entrevistados disse ter uma arquitetura de infraestrutura empresarial.** Mesmo que a TI&A seja benéfica (particularmente para estabilidade, previsibilidade financeira e maximização dos contratos de nível de serviço ou SLAs), um foco na entrega de serviços requer que a administração da infraestrutura não seja mais organizada ao redor dos projetos, mas, cada vez mais, em serviços comerciais relevantes. A TI deve se concentrar menos nos ativos e mais nas necessidades comerciais dos clientes.
- 2. Estrutura de gerenciamento de TI: A maioria dos entrevistados disse ter uma estrutura de gerenciamento de TI empresarial.** Entretanto, a maioria das organizações deveria migrar sua estrutura de gerenciamento de TI dos ativos e projetos para as arquiteturas de serviço, políticas de segurança, de rede e de gerenciamento de riscos.
- 3. Finanças: A maioria dos entrevistados disse trabalhar com ciclos anuais de orçamento de TI.** Mesmo com ciclos anuais de orçamento, compreender as novas opções financeiras (como o modelo de consumo com pagamento conforme o uso) e vinculá-las ao custo de serviço é fundamental para o sucesso de um modelo de TI baseado em serviços. Isso é especialmente verdadeiro agora que a TI deve colocar corretamente a "etiqueta" de preço em suas ofertas para clientes de linha de negócios; se os serviços estiverem com o preço abaixo do ideal, a TI terá um déficit orçamentário, mas, se o preço for muito alto, as unidades de negócio irão procurar serviços de TI em outro lugar.
- 4. Cultura e equipe: A maioria dos entrevistados disse ter equipes especializadas para cada domínio de tecnologia.** Como os custos com pessoal normalmente representam de 50% a 70% do orçamento geral de despesas operacionais de TI, nenhuma organização pode ignorar esse domínio e esperar uma transformação bem-sucedida. Conforme a TI se concentra na entrega de serviços, a ênfase em "heróis de competência" específicos de cada domínio provavelmente dará lugar a processos, habilidades e comportamentos mais interfuncionais, orientados a serviços.
- 5. Processos: A maioria dos entrevistados realizou investimentos em Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) ao longo dos últimos dois anos.** Esses investimentos são um bom começo. Entretanto, expandir os processos de ITIL, de modo que eles lidem melhor com as necessidades dos usuários de negócios, pode ajudar as organizações a oferecer serviços mais consistentes, ao mesmo tempo que deixam esses processos mais resilientes e confiáveis.

Insights das linhas de frente

"Normalmente, vemos clientes investindo pouco em áreas como mudança de cultura, redesign de processos, mudança de governança. Essas áreas têm a mesma importância crítica (que a tecnologia)."

– Craig Partridge
Diretor mundial
Consultoria em Plataformas de Data
Center HPE

- 6. Gerenciamento do portfólio de serviços: A maioria das organizações disse ter SLAs baseados nas tecnologias.** Entretanto, sem surpresa alguma, a orientação dos SLAs vai ter que passar para contratos de nível de operações (operational level agreements, OLAs) que documentam todos os aspectos da entrega de serviços, incluindo a criação de um catálogo de serviços que define os serviços não apenas como uma lista de ferramentas de TI, mas em termos que os usuários de negócios possam compreender.
- 7. Gerenciamento de aplicativos: A maioria das organizações disse que a TI tem mais controle sobre o gerenciamento de aplicativo do que as unidades de negócio.** Como a empresa é a dona do aplicativo, qualquer economia substancial poderá ser alcançada apenas quando a unidade de negócio adotar a ideia de otimizar o posicionamento das cargas de trabalho.

Se você entrar em contato com a HPE Technology Consulting, receberá uma avaliação completa de capacidades de TI da HPE. A avaliação completa irá tratar de cada domínio em detalhes e recomendar aperfeiçoamentos que podem ajudar você a atingir seu objetivo de modelo operacional.

Chame os especialistas em transformação

Descubra como os estrategistas de transformação da HPE podem ajudar a trazer clareza ao processo de transformação. Trabalhando com você, podemos ajudar a conseguir o melhor mix para sua entrega de serviços de TI, atingir o ROI rapidamente e evoluir mais rapidamente do que seus concorrentes.

Saiba mais em
[**hpe.com/services/hybridIT**](http://hpe.com/services/hybridIT)



Inscreva-se aqui para receber atualizações
