

Brochura



# O que um modelo operacional de "tecnologias em silos" significa para você

Perfil de avaliação de capacidades de "tecnologias em silos"



**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 ao nosso breve questionário nos indicaram que você está mantendo um modelo operacional de tecnologias em silos, em que cada domínio de tecnologia (como servidores, armazenamento e redes) é gerenciado separadamente, em silos distintos. Esse modelo operacional de TI é comum—ele surge quando uma organização de TI adquire ativos e monta equipes para lidar com projetos específicos impostos pela empresa. Entretanto, ele pode apresentar desafios, quando os recursos são subutilizados e a TI se concentra muito na tecnologia e não o suficiente nas necessidades dos clientes.

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: A maioria dos entrevistados disse ter uma arquitetura de infraestrutura empresarial.** Em ambientes de tecnologias em silos, a TI funciona como uma função de suporte para projetos definidos e delineados com precisão, com orçamentos e recursos individuais (incluindo tecnologias e equipes). Consequentemente, a administração da infraestrutura é separada em "panelinhas", e a maioria das organizações não tem as soluções de inteligência empresarial de que precisam para conseguir a excelência operacional. Nós descobrimos que conseguir eficiências nesse ambiente é difícil, mas não impossível.
- 2. Estrutura de gerenciamento de TI: A maioria dos entrevistados disse ter uma estrutura de gerenciamento de TI empresarial.** Descobrimos que as estruturas de gerenciamento de TI em ambientes em silo representam uma concha de retalhos de ferramentas de gerenciamento adquiridas individualmente e capacidades básicas de gerenciamento, e a extensão da cobertura varia com base no orçamento disponível ou na importância do projeto. Isso pode dificultar o gerenciamento centralizado da TI em um nível integrado em toda a empresa.
- 3. Finanças: A maioria dos entrevistados disse trabalhar com ciclos anuais de orçamento de TI.** Orçamentos pré-estabelecidos para projetos de negócios certamente têm a vantagem da clareza e da previsibilidade dentro de cada silo. Entretanto, eles podem adicionar complexidade e rigidez ao gerenciamento financeiros—e os orçamentos podem variar bastante entre os silos. Além disso, a aversão ao risco pode levar a longos ciclos de aprovação para novos investimentos.
- 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. Os modelos de TI com tecnologias em silos podem fazer com que transformar uma cultura seja um desafio, porque cada silo tende a operar como seu próprio departamento, completo com sua própria equipe de especialistas e "heróis de competências". Isso também dificulta o gerenciamento da habilidade de um departamento para suportar projetos ou unidades de negócio centralizadamente.
- 5. Processos: A maioria dos entrevistados disse ter começado a fazer investimentos em Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (Information Technology Infrastructure Library, ITIL®) nos últimos dois anos.** Entretanto, a natureza distribuída dos silos não serve para as iniciativas de ITIL em nível empresarial—os processos impostos dentro dos silos geralmente terminam como "inutilware"—mas, ainda assim, há oportunidades para implementar algumas práticas recomendadas transformadoras entre silos. Alguma sincronização entre silos é possível, e estão disponíveis ferramentas para automatizar processos de integração e relatório de dados inerentemente informais e dependentes de pessoas. O esforço é válido, porque processos aperfeiçoados tendem a resultar em maior satisfação do cliente.

---

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 contratos de nível de serviço (service level agreement, SLA) baseados nas tecnologias.**

Orientar os SLAs pelas tecnologias, não pelos serviços, distancia a TI dos clientes a que ela atende e prende a TI em um oneroso ciclo de reação aos eventos, em vez de preparação e planejamento para eles. Ainda assim, os clientes frequentemente aceitam níveis de serviço inconsistentes, contanto que a TI continue a respeitar o orçamento pré-alocado e os compromissos gerais de serviço.

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.**

Em um modelo operacional de tecnologias em silos, a TI controla o gerenciamento de aplicativos apenas até o ponto em que os orçamentos não sejam estourados e as expectativas mínimas de desempenho sejam atingidas.

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

---

---

**Hewlett Packard  
Enterprise**

---

© Copyright 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias dos produtos e serviços da Hewlett Packard Enterprise são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não deverá ser responsabilizada por erros técnicos ou editoriais nem por omissões contidos neste documento.

ITIL é uma marca comercial registrada da AXELOS Limited.

4AA6-5467PTL, julho de 2016, Rev. 2