

A busca da excelência operacional em TI

Como um ambiente operacional de TI orientado à serviços pode ajudar a acelerar o alinhamento de TI e negócios

Enquanto os CIOs em todo o mundo continuam a trabalhar para alinhar TI com as necessidades de negócios, terão mais chance de obter sucesso rápido aqueles que adotarem uma abordagem estruturada, disciplinada para alcançar a excelência operacional em TI. E, ao concentrar seus esforços na criação de um ambiente operacional orientado a serviços, esses CIOs podem ajudar na obtenção de vantagem competitiva ao mesmo tempo em que reduzem o risco operacional - com uma operação de TI dinâmica, resiliente, responsiva e disponível que também seja segura, conforme e custo-eficaz.

O foco persistente no alinhamento das operações de TI com os objetivos de negócios tornou-se um mantra para os CIOs em todos os setores. Mas alcançar, de fato, esse alinhamento pode ser um desafio - especialmente se os CIOs também estiverem sendo requisitados para ajudar a inovar os negócios e ao mesmo tempo reduzir os custos das operações do dia-a-dia.

Operacionalmente, os CIOs precisarão definir novas prioridades para gerenciar TI e para otimizar e integrar uma longa lista de tecnologias, se quiserem ter sucesso. O objetivo é permitir vantagem competitiva e simultaneamente reduzir o risco operacional - o que significa que os CIOs devem administrar uma operação de TI dinâmica, resiliente, responsiva e disponível que seja segura, tenha conformidade com leis regulatórias e custo-benefício.

O desenvolvimento de uma arquitetura empresarial como base para a excelência operacional

De uma perspectiva de melhores práticas, estamos falando em alcançar excelência operacional em TI, sustentar necessidades de negócios com os níveis apropriados de recursos de TI, governança e gerenciamento de riscos. E isso pede a implementação de uma arquitetura empresarial bem estruturada - uma abordagem que reconheça a necessidade de alinhar TI com as necessidades de negócios, ao invés de tentar alinhar os negócios com as necessidades de TI.

Mas onde - e como - os CIOs devem começar o processo para trabalhar rumo à excelência operacional em TI? Muitos especialistas concordam que a melhor maneira de começar é desenvolvendo uma arquitetura empresarial - "um blueprint conceitual que defina a estrutura e a operação de uma organização.

A finalidade de uma arquitetura empresarial é determinar como uma organização pode, da maneira mais eficaz, alcançar seus objetivos atuais e futuros."¹

Deve-se projetar uma arquitetura empresarial para sustentar as estratégias de negócios específicas de uma organização. Assim, se a estratégia de negócios de uma empresa estiver ligada a aumentar a eficiência do atendimento a clientes, sua arquitetura empresarial deve sustentar o aumento da eficiência do atendimento a clientes. Além desses amplos parâmetros, uma arquitetura empresarial pode ajudar um CIO a:

- Definir um conjunto de sistemas e processos interativos que sejam reutilizáveis, confiáveis, flexíveis, escalonáveis e seguros, e sustentem os processos de negócios
- Adicionar nova infra-estrutura e sistemas, e gerenciar o ciclo de vida e o valor dos sistemas atuais
- Acelerar a entrega de soluções para os negócios
- Reduzir o custo das operações de negócios, através da otimização da aquisição e do suporte de TI e da reutilização de recursos de TI
- Alavancar o conhecimento empresarial através da consolidação e otimização de processos, dados, funções de negócios e outros recursos



Embora o desenvolvimento de uma arquitetura empresarial possa ser um sólido primeiro passo para alcançar a excelência operacional em TI, é importante reconhecer que nem todas as abordagens à arquitetura empresarial são criadas da mesma maneira.

Uma abordagem, baseada no conceito de criar um ambiente operacional de TI altamente estruturado, orientado a serviços, estabelece uma arquitetura empresarial que alavanca os princípios orientados à serviços. Ela pode ajudar as empresas na redução do tempo para a obtenção de valor, redução dos custos, ampliação da visão e gerenciamento de grandes projetos com mais facilidade, e na transformação da infra-estrutura de TI da corporação em um instrumento poderoso para impulsionar os objetivos de negócios de uma organização.

Um ambiente operacional de TI orientado a serviços

O modelo IBM recomenda que esse tipo de ambiente operacional de TI prepare a fundação para estabelecer uma arquitetura empresarial. Ao empregar conjuntos de serviços interativos, bem definidos, o modelo prescreve e posiciona os tipos de funções e capacidades necessárias para as organizações sustentarem de modo efetivo seus objetivos de negócios.

A construção desse ambiente operacional de TI reside na orientação à serviços para garantir a cobertura de todas as funções de TI. Os componentes resultantes - a maioria dos quais tipicamente definidos como serviços - são uma combinação de hardware, software, e experiência técnica que podem ser fácil e rapidamente reunidos para criar soluções para garantir empresas com a flexibilidade, a responsividade e eficiência de que precisam para se adaptarem rapidamente às dinâmicas exigências.

Como resultado, um ambiente operacional de TI orientado a serviços possibilita reunir soluções complexas para sustentar projetos complexos - tudo baseado num escopo funcional consistentemente descrito que tira proveito de componentes padronizados, reutilizáveis, com interfaces e interações bem definidas. O melhor, a abordagem orientada à serviços permite que as operações de TI sejam modeladas junto com os mesmos princípios, como operações de negócios gerais.

Para obter mais informações

Para saber mais sobre desenvolvimento e implementação de um ambiente operacional de TI orientado para serviços, visite:

ibm.com/cio

© Copyright IBM Corporation 2008

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
U.S.A.

Produzido nos Estados Unidos da América
Março de 2008
Todos os direitos reservados

IBM e o logo IBM são marcas comerciais ou registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, em outros países, ou em ambos.

Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviço de terceiros. Referências nesta publicação a produtos e serviços da IBM não implicam em que a IBM pretenda disponibilizá-los em todos os países nos quais a IBM opera.

¹SearchCIO.com, Definitions,
http://searchcio.techtarget.com/sDefinition/0,,sid182_gci1081274,00.html, Junho de 2007