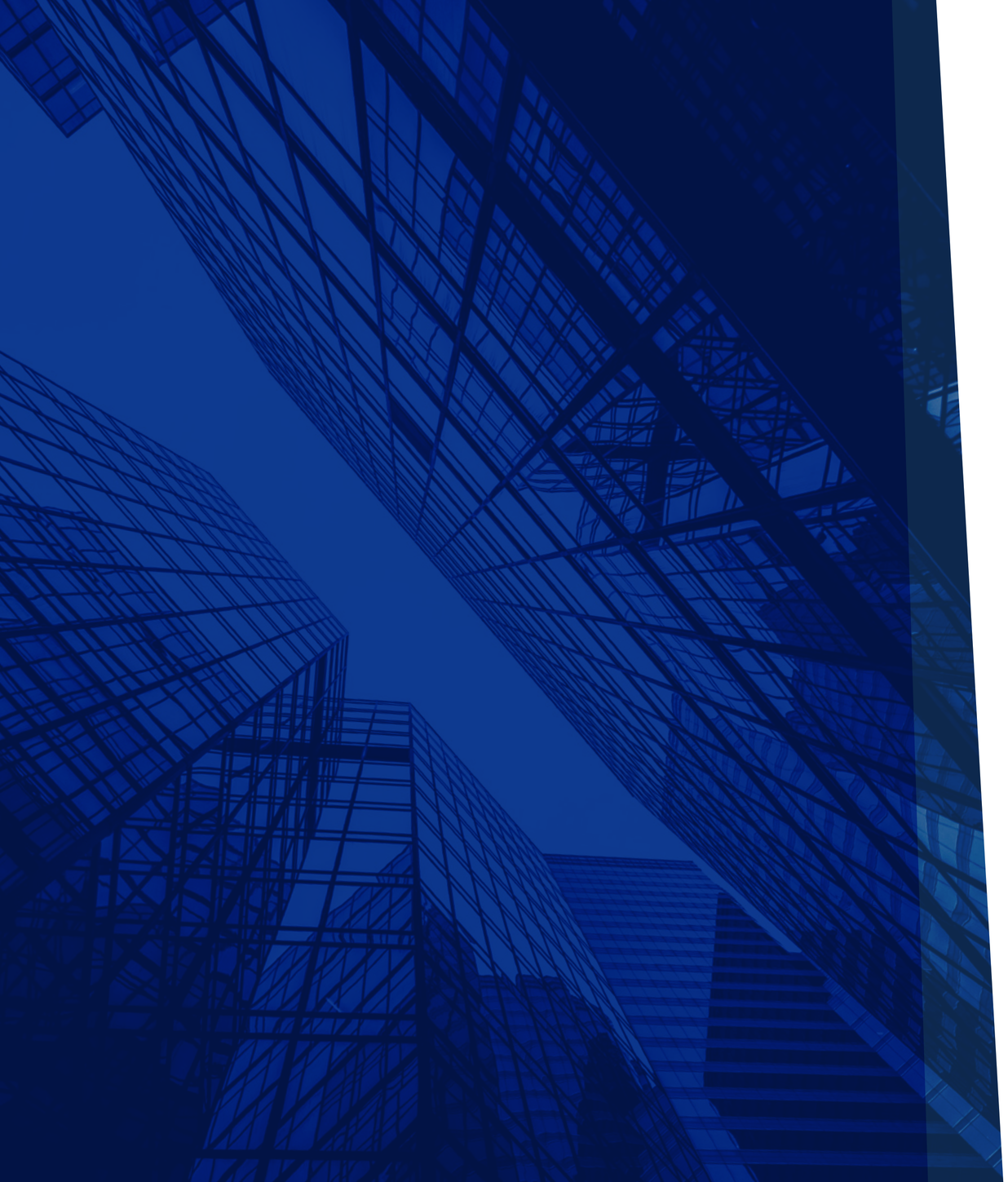
Gestão de TI

As melhores práticas para serem aplicadas na sua empresa.

infonova



Sumário

Pode parecer exagerado, mas de fato, uma gestão ineficiente em tecnologia pode "matar" uma empresa, principalmente quando não se aplicam as melhores práticas para a gestão em TI. A realidade das empresas hoje, é ter a tecnologia da informação como importante instrumento dentro do ciclo produtivo de qualquer setor, seja da indústria, varejo, transporte e tanto outros.

Alguns anos atrás, definir sobre a importância da TI para empresas sempre nos levava a pensar na seguinte pergunta: Tecnologia é área fim ou meio dentro da organização? A resposta nos dava ideia, de quais eram as prioridades da gestão em relação aos investimentos e de quanto era fácil ou não a vida de um gestor de TI em seu dia-a-dia.

Hoje a tecnologia da informação bate às portas da diretoria das empresas, influencia e agrega poder para decisões estratégicas e com a responsabilidade de potencializar o crescimento da empresa no mercado.

É por isso que esse e-book é um convite para falarmos sobre a realidade das empresas em relação a gestão em TI. Empresas e consumidores estão cada vez mais conectados, o consumo e poder de decisão cada vez mais online, o famoso "boca a boca" sobre produtos e serviços estão nas redes sociais, vídeos e ferramentas de chat.

Sim, definitivamente uma gestão ineficiente em TI pode "matar" sua empresa.

Falando em Gestão de Tecnologia

Não vamos entrar nos conceitos e detalhes sobre gestão de tecnologia nas empresas, esse não é o nosso objetivo. O que vamos fazer é um comparativo entre a teoria e a prática. Isso porque, adequar o gerenciamento deste departamento às necessidades e realidade das empresas vai muito além do que diz os melhores autores e livros sobre gestão.

O que é Gestão de TI?

Vamos utilizar o senso comum: acreditamos que você vá concordar que podemos pensar no conceito ou o foco da gestão em TI da seguinte forma:

A gestão de TI garante que todos os recursos tecnológicos de uma empresa sejam aplicados e utilizados corretamente, de forma a oferecer valor para a organização. A administração da área de TI permite por exemplo, a otimização de recursos, melhoria de processos de negócios e comunicação e a aplicação das melhores práticas em gestão de TI.

Os profissionais ligados ao gerenciamento de tecnologia também devem possuir habilidades em áreas como liderança, planejamento estratégico, agilidade e pensamento lógico.

O que achou? Refletiu bem o conceito sobre o que é gestão de TI? Podemos melhorar ou até mesmo divergir em alguns pontos, mas no final das contas é mais ou menos o que muitos profissionais de referência escrevem sobre o tema.

infonova

O que você entende sobre Gestão de TI?

Fazendo uma tradução para a realidade de muitas empresas brasileiras, temos a gestão de TI como uma responsabilidade de grande impacto em todos os departamentos da organização.

O uso de recursos tecnológicos há muito tempo deixou de se restrito aos profissionais de TI. Todos na empresa, precisam saber exatamente o que fazem com as ferramentas e tecnologias disponíveis e devem aplicar da melhor forma. Isso não só garante o retorno do investimento, mas é a certeza que a empresa está no caminho para o crescimento.

Isso quer dizer, por exemplo, que investimentos em tecnologia de ponta, como servidores, softwares de gestão, dispositivos móveis e outros ativos, fazem parte de uma gestão de TI que precisa oferecer resultados práticos e também financeiros. É importante identificar se os investimentos em tecnologia estão refletindo na melhoria, desenvolvimento e crescimento da empresa.

Quanto às habilidades dos gestores de TI, já evoluímos bastante: Temos boas formações, cursos e certificações, que garantem um bom caminho para a aplicação das melhores práticas em gestão de TI. Mas na prática, ainda temos alguns gestores de tecnologia com o espírito de apagador de incêndios, ou seja, com grandes dificuldades em realizar um gerenciamento eficaz.

Quais os principais riscos de uma gestão ineficiente em TI?

Chegamos a um ponto fundamental deste e-book, em que vamos falar de riscos de uma gestão ineficiente de TI e quais as suas consequências. Como já vimos anteriormente, não é ousadia nenhuma em dizer que hoje todos os departamentos de uma empresa dependem da gestão de TI.

Reflita um pouco: Qual setor de sua organização não depende da tecnologia para que tudo se desenvolva bem?

Imagine uma situação em que há algum problema simples: o cabo de energia de um servidor responsável pelo setor de vendas ou financeiro apresenta algum problema de repente. Pense no prejuízo que isso pode causar.

Parece improvável, mas a gestão em TI também envolve a segurança dos ativos e do acesso das pessoas a estes equipamentos, independente da razão.

Vejamos então quais são os impactos ligados a uma gestão ineficiente em TI e como isso pode contribuir de forma negativa para sua empresa.

Falta de visibilidade pelos gestores

Sim, eles ficam cegos. Perder a visibilidade é um risco que os gestores de TI não podem correr, isso gera uma cascata de problemas de grande impacto. Sem visibilidade, o gestor não sabe o que está acontecendo em seu departamento e muito menos no resto da empresa.

O impacto desse risco reflete nos resultados financeiros e no ciclo produtivo de qualquer empresa.

Prejuízos e budget mal aplicado

Investir em tecnologia não uma coisa fácil! Uma gestão eficiente pode oferecer meios para reduzir custos com TI, mas do contrário resulta em prejuízo certo em todos setores serão prejudicados. O orçamento de tecnologia não se restringe somente ao seu departamento, o budget precisa ser bem distribuído.

Por mais que cada setor tenha seu orçamento, o investimento em tecnologia para cada área precisa da aprovação e posteriormente a comprovação de retorno sobre os investimentos. É preciso um alinhamento rígido sobre estas questões, como por exemplo, a importância e necessidade dos ativos que devem ser adquiridos. Outro ponto de atenção devem ser as políticas e processos que precisam ser bem definidos pelo setor de tecnologia. Não existe independência neste aspecto. Isso tem impacto em questões ligadas a segurança da informação.

Segurança da Informação ineficiente

E por falar em segurança de TI, o risco associado a essa área, quando não se aplicam as melhores práticas para a gestão em TI, é a certeza de prejuízos financeiros e na imagem da empresa junto ao mercado e consumidores.

Segurança da informação há muito tempo deixou de ser uma responsabilidade apenas da área de TI, hoje ela é compartilhada com todos os colaboradores. Os incidentes de segurança como invasões, perda e vazamentos de informações não estão somente ligados a uso de antivírus ou restrições na rede de dados. Todos são responsáveis pela política de segurança.

infonova

Problemas de Comunicação

Comunicação é estratégica em qualquer empresa. Sem ela, não é possível colaborar entre os departamentos e nem se relacionar com fornecedores e clientes. Essa comunicação não se restringe somente a telefonia. Estamos falando de e-mails, suporte aos clientes, pedidos aos fornecedores, informações internas na empresa, emissão de relatórios e decisões estratégicas.

Insatisfação de clientes e colaboradores

Até o momento, o fator humano era impactado indiretamente, mas chega um momento em que clientes e colaboradores começam a sentir as consequências de uma gestão ineficiente em TI. É o caminho natural: se os setores estão mal, os primeiros reflexos vão estar ligados à insatisfação, tanto de colaboradores quanto de clientes.

Queda de produtividade

Ainda falando sobre colaboradores, a queda de produtividade também faz parte das consequências ligadas ao risco de um gerenciamento deficiente na área de TI. A insatisfação resultante dos itens descritos anteriormente leva a uma forte queda de produtividade.

Os gestores devem perceber, com ferramentas que monitoram a produtividade, esses sinais e precisam buscar os motivos que levaram à essa queda antes que chegue às últimas consequências.

Baixos resultados nas vendas

Por final e resultante de todos riscos associados a ausência das melhores práticas em gestão em TI, temos os baixos resultados nas vendas. O ciclo se fecha e se não há um plano de buscando a solução para os problemas de gestão em TI, pode ser tarde demais.

Vale destacar também que em alguns casos a “morte” da empresa pode não ocorrer, mas a consequência será a estagnação junto ao mercado, impedindo o crescimento ou uma acomodação que nenhuma empresa procura ter.

Não corra riscos

Confira **06 dicas infalíveis** para iniciar a Gestão em TI

Depois da lista com potenciais problemas que podem levar as empresas a falência, chegou a hora da boa notícia. Fique tranquilo, os problemas ligados ao gerenciamento em TI têm solução e muitas empresas estão alcançando excelentes resultados.

Vamos começar com a nossa dica de número zero, que será a base de todas as demais. A primeira orientação está em adotar as melhores práticas para a gestão de TI, não existe uma roda a ser inventada, é preciso aproveitar a experiência de quem já passou por fases de prejuízos, do caos até as melhores práticas.

E dentro destas melhores práticas para a gestão em TI, organização, planejamento e controle servem de base para as próximas dicas. Serão esses pilares os responsáveis por garantir o sucesso do gerenciamento estratégico de TI das empresas.

Classificação e organização de ativos

Um dos grandes desafios dentro da gestão de TI tem relação a grande quantidade de ativos que precisam ser gerenciados. Esse controle vai além da lista de equipamentos de informática disponíveis na empresa. Dentro das boas práticas em gestão em TI recomendadas é preciso classificar por exemplo, as versões de hardware e seu controle de atualizações, a previsão de vida útil e os objetivos da aquisição.

Toda essa classificação e controle tem vários objetivos. A primeira delas é que toda empresa precisa ter o controle de ativos, não só dos equipamentos de informática, mas de todos os bens que são considerados como investimentos realizados. Partindo de uma cadeira, balde lixo, servidor, etc. Essa parte atende a requisitos legais, existem setores da administração responsáveis por isso.

Ligado a gestão em TI, a aplicação desta prática resulta sobre o uso do ativo, sua manutenção e principalmente se está atendendo aos objetivos que levaram ao investimento. Não adianta por exemplo, investir em um servidor com características para atender o gerenciamento de dados, onde o foco maior está no processamento, e depois descobrir, que o ativo está atendendo como servidor de arquivos, onde a principal característica deve ser o armazenamento em disco.

Além do desvio dos objetivos dos ativos, a falta de controle resulta na continuidade de problemas que foram identificados anteriormente, que justificaram o investimento, mas que não trouxeram a solução esperada.

Identificação e classificação de softwares em sua empresa (SAM)

De forma semelhante aos ativos de hardware, o controle de softwares também é de fundamental importância em uma gestão eficiente em TI. Os princípios são os mesmos vistos anteriormente, entretanto, o impacto das soluções em software são diferentes quando comparado ao hardware.

O uso de software nas empresas, atendem a requisitos específicos a exemplo de legislações do governo, a regulação de determinados setores e principalmente atender aos requisitos dos clientes. Isso nos leva a um controle rigoroso quanto as versões de software e suas atualizações.

Uma nova versão de software, não implica em atualização para toda a empresa, é preciso avaliar o impacto das mudanças quanto aos requisitos que precisam ser atendidos. Uma atualização não planejada pode paralisar toda as operações e causar grandes impactos financeiros.

Monitoramento dos ativos

Após classificar e organizar os ativos de hardware e software, é preciso monitorá-los. Com as boas práticas de gestão em TI é possível fazer o gerenciamento eficiente dos ativos. Emitindo relatórios com informações relevantes para os gestores de tecnologia.

O monitoramento eficiente resulta em decisões estratégicas em relação aos investimentos em tecnologia. Com base em informações atuais é possível que os gestores possam utilizar os orçamentos da forma correta para todos os setores da empresa.

Gestão de Dispositivos Mobile

Dispositivos móveis, apesar de estarem relacionados aos ativos de hardware e software, é muito importante tratá-los de forma diferenciada. Isso porque em virtude de sua mobilidade, os funcionários passaram a levar informações da empresa para diferentes lugares, sem um controle mais próximo a respeito de informações sensíveis e estratégicas da empresa.

Uma gestão eficiente em TI, precisa evitar incidentes relacionado a espionagem, perda de informações e roubo de dados. Existem políticas e boas práticas aplicadas a esses equipamentos que evitam incidentes de segurança e perdas financeiras.

Previsão de Vulnerabilidades

Segurança da informação é considerada prioritária para todos os gestores em TI. Apesar de grandes esforços em novas tecnologias, processos e certificações, vivemos em uma constante ameaça de ataques virtuais.

O grande desafio para os gestores de TI é a conscientização. Garantir a segurança da informação é uma responsabilidade compartilhada. Para o gestor em tecnologia pesa a obrigação pelos investimentos e políticas de segurança, mas, cada funcionário tem o dever de aplicar as recomendações e melhores práticas aplicadas para a empresa.

infonova

Terceirização de Serviços

Benefícios do Outsourcing de TI

Você deve ter visto no e-book, que não são poucas as responsabilidades atribuídas ao gestor em TI e também o quanto uma gestão pode realmente matar uma empresa. Além das boas práticas ligadas ao gerenciamento de tecnologia, um outro importante recurso está ligado a terceirização de serviços, o chamado Outsourcing de TI.

Esse método de terceirização de TI pode beneficiar a diferentes departamentos, incluindo operações, cadeia de suprimentos e recursos humanos. Porém, a responsabilidade pelos resultados de uma estratégia de outsourcing em TI está ligada aos gestores de tecnologia.

Para muitas organizações, o objetivo de uma estratégia de terceirização de TI é fornecer a melhor tecnologia ao menor custo, no entanto, esse não é o único objetivo. É possível para as organizações alcançar a transformação de seus negócios, o uso das melhores práticas em TI e obter resultados estratégicos.

Como selecionar um bom fornecedor de Outsourcing de TI

Além dos benefícios de economizar em custos, as razões pelas quais as empresas utilizam Outsourcing de TI incluem eficiência, produtividade e a oportunidade de se concentrar nas funções do negócio. Além disso, muitas empresas estão buscando nos fornecedores de terceirização a criação de centros de inovação.

Não existe um modelo único a ser aplicado para o Outsourcing de TI, a estratégia a ser adotada muda para cada empresa de acordo com seus objetivos. O importante neste processo de adoção é escolher um bom fornecedor com base nas melhores práticas em gestão de tecnologia.

O primeiro passo para implementar uma boa estratégia de Outsourcing é pensar nas seguintes perguntas: Por que, como, quem, como e onde? Saber o que terceirizar por exemplo, significa saber quais funções de tecnologia são essenciais para o negócio e avaliar o que pode ser terceirizado. Lembre-se que os serviços de TI são estratégicos para o negócio da empresa, por isso da importância das perguntas no planejamento do Outsourcing em TI.

Na escolha de um bom fornecedor de Outsourcing em TI considere as seguintes dicas.

- Verifique a distância e fuso horário do fornecedor: é comum escolher fornecedores localizados em outros países, levando em consideração menores custos, entretanto, é preciso avaliar os impactos dessa escolha nas operações.
- Avalie o tamanho do fornecedor de Outsourcing: é preciso avaliar a capacidade de atender ao negócio que você está oferecendo, sempre verificando a experiência e eficiência quanto a produtividade e resultados.
- Verifique o histórico do fornecedor: peça aos seus potenciais fornecedores uma lista de clientes já atendidos em contratos semelhantes. Considere também visitar as instalações de terceirização, onde as atividades de TI vão ocorrer.

A terceirização de serviços de TI, não é um projeto simples, deve ser muito bem planejado e com base nas melhores práticas para gestão em TI. Escolher o melhor fornecedor será fundamental para que essa estratégia tenha os resultados esperados, evitando dessa forma o fechamento ou a estagnação das empresas junto ao mercado. Hoje já temos cases de sucesso, com resultados estratégicos para empresas de diferentes setores e tamanhos.

Conclusão

A gestão eficiente em TI deve ser usada para atender às metas do setor e dos negócios da empresa. As boas práticas em gestão em tecnologia abrangem diferentes áreas, incluindo custos, capital humano, hardware e software, fornecedores e riscos. Para um gestor é preciso uma forte liderança, trabalhando em estreita colaboração com todo os setores da empresa, bem como com outras linhas de negócios e grupos de usuários para alcançar seu sucesso.

Este é um grande desafio que evita a "morte" das empresas e permite, quando feito com base nas melhores práticas de gestão em TI, o crescimento em potencial junto ao mercado, fornecedores, clientes e concorrentes.

Boa sorte e sucesso em sua jornada.

Agende hoje mesmo uma reunião conosco.
Teremos o maior prazer em encontrar soluções para alavancar o seu negócio.

infonova

Unidade BERRINI

Tel: (11) 2246-2875
Av. Nações Unidas,
12.995 10º andar
Brooklin Novo - São Paulo - SP
CEP: 04578-000

Unidade PAULISTA

Tel: (11) 2246-2875
Av. Paulista, 37 - 4º andar
Bela Vista - São Paulo - SP
CEP: 01311-902

www.infonova.com.br