



GUIA PARA VENDER INTERNAMENTE O SEU PROJETO DE MONITORAMENTO DE TI

VENDA O SEU PROJETO PARA MONITORAÇÃO DE TI E NEGÓCIO DE FORMA EFICIENTE

Em organizações de pequeno a grande porte, a tarefa de convencer a empresa ou a diretoria a adotar ou adquirir novas tecnologias não é nada fácil. Seja por questões de curva de aprendizado, tempo de implantação ou as famosas decepções oriundas do passado, por serviços contratados que ficaram inacabados ou foram descontinuados.



Este eBook tem por objetivo lançar luz sobre o desafio de vender internamente qualquer projeto de tecnologia, com **foco especial no monitoramento de infraestrutura de TI**. Pode ser utilizado tanto por analistas para convencer seus coordenadores e gerentes, como por diretores de TI que precisam buscar novos recursos com o board da empresa.

SUMÁRIO

04 Reconhecendo o problema

06 Principais barreiras a serem encontradas

08 Iniciando um novo projeto

09 Levantamento da situação atual do ambiente

10 Definição de objetivo do Projeto

12 Infraestrutura a ser monitorada

14 Aplicações a serem monitoradas

15 Processos de Negócios a serem monitoradas

17 Benefícios para a Gestão

18 Escolha da solução

23 Implantação do Projeto

24 Conclusão



RECONHECENDO O PROBLEMA

As áreas de tecnologia da informação das organizações vêm tendo um aumento de visibilidade significativa nos últimos anos. Todas as áreas das empresas são impactadas pela TI, pois ela dá sustentação a todos os sistemas utilizados. Hoje, as médias e grandes empresas possuem muitos de seus processos automatizados, o que trás diversos benefícios. Como principais benefícios podemos citar o aumento da produtividade das equipes e o registro de atividades. Inclusive empresas de pequeno porte têm buscado a automação como um diferencial competitivo.

Embora a importância da TI seja inegável, na maioria dos cenários existe uma grande dificuldade para aprovação de projetos que necessitam de novos investimentos.



Apesar de vivermos numa época de baixo crescimento econômico no Brasil, o que inevitavelmente reduz novos investimentos, o verdadeiro problema é que, de modo geral, **as equipes de TI não conseguem transmitir o real valor de seus projetos.**

Como consequência, novos problemas são originados pela falta de investimentos. Ou seja, a crise financeira das empresas é agravada por não se investir em novas tecnologias para reduzir desperdícios de recursos ou para aumentar a produtividade.

É responsabilidade dos profissionais de TI saber vender novos projetos da área de tecnologia. Se o responsável por essa área, seja um gestor ou um CIO, não conseguir demonstrar a importância do projeto para o negócio da empresa ninguém o fará por ele. Além disso, analistas de TI também precisam convencer seus gestores sobre novos projetos. A chave para demonstrar valor está exatamente neste ponto: **representar de forma quantificada, ou aproximada, o ganho potencial para o negócio originado pelos investimentos a serem realizados.**

PRINCIPAIS BARREIRAS A SEREM ENCONTRADAS

Com a vontade de resolver os problemas das empresas é que os projetos são iniciados. Contudo, **invariavelmente os desejos são muito maiores que os recursos disponíveis pelas organizações.** A partir deste cenário, percebemos um grande conflito de interesses entre todas as áreas.





Veja nosso template de apresentação para aprovar projetos de monitoração:

[baixar agora](#)

Cada setor acredita que seus projetos possuem maior relevância do que os projetos de outras áreas. Nestas discussões entram questões sobre retorno sobre o investimento (ROI) tangível e intangível. A área de TI possui necessidades como: atualização de software e upgrade de hardware, melhoria nos processos e serviços, investimentos em segurança, melhoria da experiência do usuário, governança de TI e **monitoração da infraestrutura tecnológica que sustenta todos os processos da organização**. Os projetos que tiverem justificativas insuficientes perderão essa disputa e ficarão com a fatia menor dos investimentos.

Projetos que demonstram o retorno sobre o investimento ou que reduzem diretamente o budget são consideravelmente mais fáceis de justificar. Já os projetos que necessitam de um aumento de despesas para a melhoria dos serviços são de difícil justificativa e aprovação. Para isso, é necessário desenvolver um projeto mais robusto e uma boa apresentação das ideias.

INICIANDO UM NOVO PROJETO

Ao se iniciar qualquer projeto, seja de tecnologia ou não, **deve-se ter em mente o problema o qual se pretende resolver**. Geralmente os novos projetos são iniciados a partir da identificação de falhas em processos ou maiores ganhos de produtividade que se deseja atingir.

Todos os projetos possuem riscos como falhas de execução, não cumprimento de acordos por parte de fornecedores, mudanças abruptas de prioridades da organização, imobilização de recursos oriundos de falhas, etc. Identificar todos esses riscos e possíveis cenários adversos é essencial para dar credibilidade ao seu projeto. Esses cenários geralmente são levantados pelos decisores, mas quando surge da área de projetos de tecnologia a ideia ganha mais força e facilita a sua aprovação.



LEVANTAMENTO DA SITUAÇÃO ATUAL DO AMBIENTE

Em todo projeto que se inicia, deve-se primeiro estudar a situação atual para então propor ações de melhoria. Especificamente em projetos de monitoramento de infraestrutura e aplicações, podemos verificar algumas situações que se repetem na maioria das empresas.

Veja alguns cenários comuns que levam profissionais a iniciar novos projetos:

- Hoje existe (ou não) uma solução para monitorar o ambiente de TI;
- Não são monitorados todos os elementos da infraestrutura de TI;
- Somente a disponibilidade dos hosts e CPU, memória e disco dos servidores é monitorada;
- Não existe uma visão clara da causa raiz dos problemas;
- A empresa possui mais de uma solução para monitorar o ambiente de TI. Seria necessária uma única solução que consolidasse tudo;
- Os usuários descobrem os problemas antes da área de TI;
- Não existe uma cultura de gestão à vista através de dashboards que facilitariam a tomada de decisões.

DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS DO PROJETO



Todo projeto precisa de objetivos que servirão como linhas guia para sua execução. Esses objetivos deverão ser cumpridos ao final do projeto e podem ser divididos em fases de execução para reduzir o tamanho das entregas, o que aumentará as chances de sucesso. Um dos principais problemas na aprovação de novos investimentos é a falta de clareza nos objetivos.

A definição de objetivos é de vital importância, pois serve de justificativa para todas as fases seguintes do projeto. Caso seja realizada de forma equivocada, pode comprometer a percepção de valor da entrega realizada. É por isso que esta fase pode se tornar a mais demorada. Todavia, não é o que temos visto no mercado, na maior parte das vezes esta etapa não é valorizada, gerando decepções na fase de entrega.

VEJA ALGUNS EXEMPLOS DE OBJETIVOS DO PROJETO DE MONITORAMENTO:



Reduzir falhas nos sistemas;



Reduzir custos alocando sempre o profissional certo para resolução de incidentes;



Automatizar processos: alertas, paradas agendadas e geração de relatórios;



Implantar a gestão à vista de indicadores de infraestrutura através de dashboards;



Melhorar a qualidade dos serviços entregues pela área da TI.



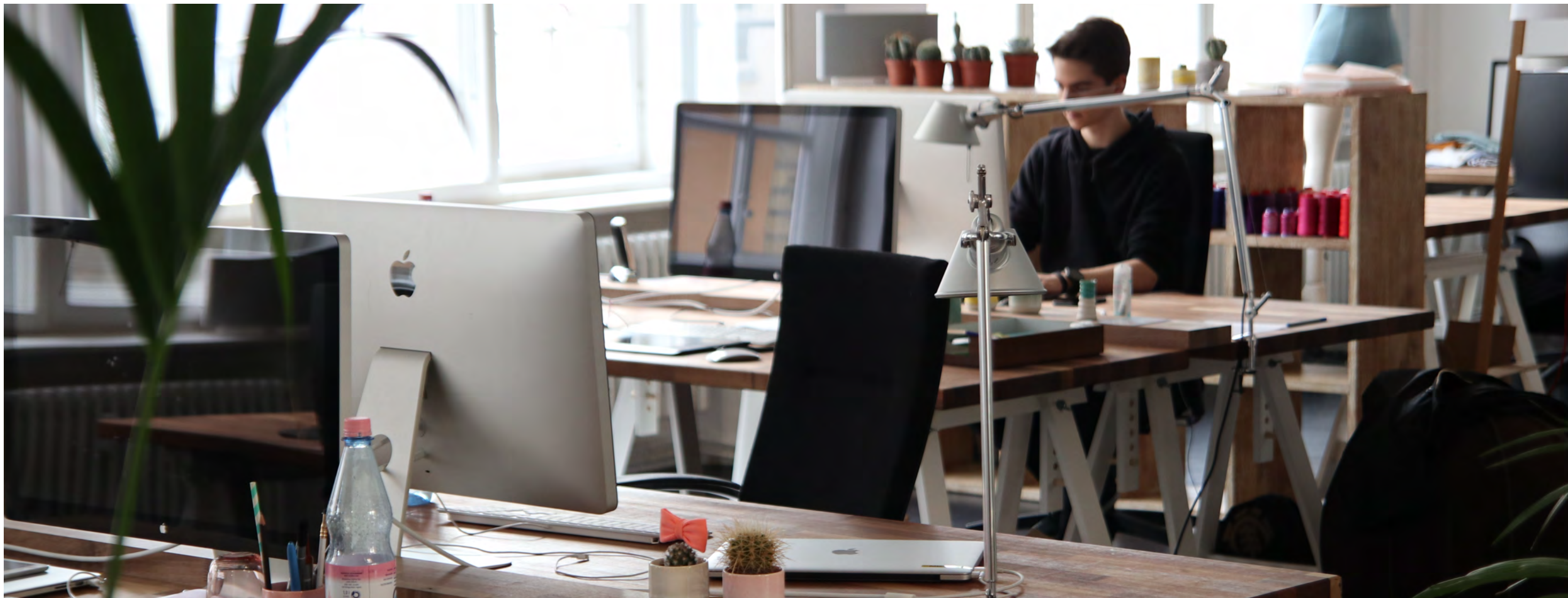
Além dos objetivos listados, um bom ponto de partida na definição de objetivos também seria alcançar maior agilidade na resolução de problemas, ter dados mais confiáveis sobre a disponibilidade do ambiente, reduzir problemas em menor período de tempo e encontrar a sua causa raiz de forma automática. Tudo isso alinhado aos objetivos organizacionais e quantificado para a verificação dos resultados.

INFRAESTRUTURA A SER MONITORADA

Quando se cria um projeto para monitoração da infraestrutura de TI, é importante saber o que gostaria de monitorar. Geralmente os itens mais comuns são: servidores, roteadores, switches, links de internet, storages, instâncias de banco de dados, arcondicionados, câmeras, catracas, impressoras, máquinas virtuais, entre outros. Algumas soluções de monitoramento têm limitações quanto ao que monitorar, outras são mais flexíveis.

A forma de coleta de informações pode ser via SNMP, WMI, entre outros protocolos de mercado. Equipamentos mais customizados também podem ser monitorados, desde que o sistema consiga acessar a informação e tenha a flexibilidade para a customização do monitoramento. Por padrão, ferramentas de grandes fornecedores possuem menor flexibilidade para este tipo de monitoramento, pois qualquer customização requer altos investimentos.





Na hora de montar um projeto é importante destacar a infraestrutura a ser monitorada com as quantidades de cada item, pois o licenciamento das soluções geralmente é por quantidade de hosts (ICs) ou serviços (AICs).

É importante visualizar cada equipamento dentro de um contexto maior, onde por exemplo, um roteador, um firewall e um link de internet compõem o serviço de internet. Essa relação de hierarquia e dependência denomina-se catálogo de serviços.

APLICAÇÕES A SEREM MONITORADAS

Na a maior parte das empresas, o monitoramento de TI se atém somente à infraestrutura. Entretanto, para se verificar a disponibilidade e garantir o funcionamento adequado dos sistemas, sem lentidão, é necessário monitorar as aplicações. Desta forma, é possível evitar interrupções nos processos-chave de negócios e as reclamações constantes dos usuários sobre tempos de respostas abaixo do esperado.

Geralmente os projetos de monitoramento não se preocupam com as aplicações a serem monitoradas, essa necessidade acaba sendo percebida após a implantação da solução.

ENTRE ALGUNS EXEMPLOS DE APLICAÇÕES A SEREM MONITORADAS ESTÃO:



ERP (SAP, Protheus);



Service Desk (OTRS, Qualitor, ZenDesk);



Sistemas de Vendas;



E-mail;



Áreas restritas do site;



Sistema desenvolvido internamente;



Centrais telefônicas.

PROCESSOS DE NEGÓCIOS A SEREM MONITORADOS



Com sistemas cada vez mais complexos e o mercado mais competitivo, as empresas precisam garantir um diferencial no seu negócio em relação aos seus competidores. Um dos caminhos que conduz a um processo de qualidade contínua e busca de excelência é poder ter o controle de seus processos através de monitoramento dos principais indicadores críticos do negócio, de forma a poder, proativamente, tomar ações que evitem as perdas financeiras ou desperdícios de investimentos. Monitorar estes indicadores, de forma automática e em tempo real, e visualizá-los minuto a minuto podem auxiliar nas diretrizes estratégicas.

Existem muitas informações disponíveis para as empresas, mas elas não estão disponíveis de forma simples e intuitiva para tomar uma decisão. Existem informações espalhadas em diversos sistemas como: planilhas Excel, Google Analytics, sistemas de ERP como o SAP, banco de dados, sistema de vendas, entre muitos outros.

A maior parte das informações e dados de negócio estão escondidas dentro das organizações, mas poderiam estar sendo utilizadas pelos gestores das áreas para tomarem decisões em tempo real.

Ter todas essas informações centralizadas é essencial para melhorar os serviços e os processos das empresas. Portanto, o monitoramento de processos de negócios deve ser um dos objetivos de todos os projetos de monitoração.

ALGUNS EXEMPLOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS QUE PODEM SER MONITORADOS:



Emissão de nota fiscal eletrônica (NFe);



Processo de fabricação;



Processamento de folha de pagamento;



Transferência eletrônica de fundos (TEF);



Processo de compras online.

BENEFÍCIOS PARA A GESTÃO

Após levantar a situação atual do ambiente e definir o que será monitorado é hora de elencar os benefícios que o projeto trará para a gestão da organização. Esses pontos são importantíssimos para convencer a diretoria a aprovar um novo projeto de monitoramento de TI, pois representarão os ganhos que a organização terá ao realizar o investimento.

Esses benefícios transcendem a área de TI e devem destacar a melhoria de processos. Um bom exemplo é a implantação de gestão à vista (*tableau de bord*). Ou seja, representar visualmente (via tecnologia) e de forma automática os indicadores pelos quais as equipes são responsáveis. A melhor forma de apresentá-los é através de *dashboards*.



Neste ponto é importante escolher bem quais serão os benefícios apresentados. Um bom ponto de partida é alinhá-los com os objetivos estratégicos da organização, definidos no BSC (*business scorecard*), por exemplo.

ESCOLHA DA SOLUÇÃO

A maior parte dos profissionais de TI não fazem uma previsão de retorno sobre o investimento na hora de adquirir uma nova solução de TI. Isso gera um impacto negativo no negócio, pois cria a cultura da contratação sem métricas. Vários fatores podem ser levados em conta na hora da escolha de um fornecedor de tecnologia, mas os profissionais sempre ficam em dúvida sobre quais são os mais importantes.



Entre os fatores a serem levados em consideração na contratação de uma solução de monitoramento de TI estão:



Custos com profissionais envolvidos

Quando você adquire uma nova solução ou serviço é necessário estimar o número de profissionais envolvidos e as horas de cada um dedicadas ao projeto. Isso tudo se transformará em custo para a empresa. Na hora de escolher uma solução é importante verificar a necessidade de cada uma.

Serviço ou compra de licença?

As vezes é mais econômico e eficiente terceirizar um serviço para uma empresa especialista no assunto do que adquirir licenças e “fazer tudo em casa”. Fazer em casa é muito bom quando os profissionais são bem gerenciados. Porém, quando isso não acontece é melhor deixar para quem tem a expertise no assunto, como empresas que prestam o serviço de NOC (*network operations center*).

Verificar custos de suporte

Ao adquirir uma solução, normalmente são necessárias algumas horas de suporte. Sempre leve em consideração estes custos. Alguns fornecedores possuem uma boa documentação e até treinamentos online, o que reduz significativamente os investimentos em suporte.

Obsolescência tecnológica

As tecnologias possuem um período cada vez mais curto de uso. Seus investimentos devem estimar a sua vida útil. Você já imaginou fazer um grande investimento que ficará obsoleto em um ano? Uma pesquisa sobre o mercado em questão pode trazer informações que ajudem a estimar o período de obsolescência. Um contrato deve prever o lançamento de novas versões. Buscar empresas com bastante tempo de mercado é importante, pois indica que o desenvolvimento será mantido por mais tempo do que empresas que surgem do dia para a noite.

Curva de aprendizado

O tempo necessário para dominar um novo processo deve ser transformado em valor: multiplicando o período de aprendizado pelo custo/hora do profissional. Caso este processo seja muito longo, este indicador deve ser levado em consideração.



Possibilidade de integrações

Outro ponto importante se refere à integração da solução que está sendo adquirida ao atual ambiente tecnológico existente. O ideal é que haja o menor número de fornecedores e de softwares envolvidos, afinal ninguém quer operar vários softwares ao mesmo tempo.

Uma das demandas corporativas é a de que as soluções adquiridas integrem-se com outras soluções existentes. No nosso mercado, o monitoramento de infraestrutura de TI, é comum a solicitação para integrar o software de monitoração com ferramentas de service desk, para abertura automática de chamados quando ocorrerem falhas. Essa integração é importante, pois garante uma menor necessidade de processos executados pelos colaboradores, agilizando a gestão e automatizando processos repetitivos.





Modelo de comercialização

Na busca por uma solução de tecnologia é importante verificar qual é o modelo de comercialização dos competidores. Muitas vezes isto se torna bastante confuso. Algumas empresas vendem a solução completa, enquanto outras modularizam os produtos para passar a impressão de que tem o menor custo. Além disso, existe a venda de software e a subscrição, que é o direito de utilização de uma solução por um período de tempo, geralmente um ano.

Investimentos em customizações

Cada empresa possui um ambiente específico. Verifique se serão necessárias customizações e qual o custo disso para adequar uma tecnologia ao seu negócio.



IMPLANTAÇÃO DO PROJETO

A maior dor de cabeça dos profissionais de TI são as implantações que não terminam nunca. Os recursos das empresas são drenados por projetos mal planejados ou pela escolha errada de fornecedor. É muito comum que gerentes de projetos ou diretores de TI percam seus cargos por projetos inacabados.

Uma dica importante é quebrar a implantação em diferentes fase de execução. Isso permite que as entregas sejam menores e mais fáceis de executá-las. Ou seja, a equipe tem a visibilidade de todas as etapas da entrega. Um exemplo simples de projeto de monitoração pode ser o esquema abaixo:

1.

Reunião de Kickoff: definição de responsáveis e papéis;

2.

Validação da infraestrutura, aplicações e indicadores;

3.

Implementação da solução para o gerenciamento do ambiente definido;

4.

Design e implementação de dashboards de infraestrutura e negócio;

5.

Treinamento da equipe e aceite da implantação.

CONCLUSÃO



A aprovação de novos projetos que necessitam de investimento são desafios que devem ser superados diariamente pelas organizações. Todo o profissional, goste ou não, deve estudar um pouco sobre vendas e processos para facilitar a aprovação de novas ideias e, conseqüentemente, conseguir se promover dentro da organização. O profissional busca o aumento de sua visibilidade e os profissionais de TI que conseguem dar visibilidade aos seus projetos são mais valorizados e disputados pelas organizações.

Mais do que ser efetivo, os profissionais precisam encontrar meios para que isso seja comunicado. Esse é um desafio tanto para os profissionais como para todas as áreas das organizações que, apesar de competir por recursos, tem o objetivo em comum, que é o crescimento da empresa. Este guia é focado nisso e esperamos ter contribuído para que você emplaque o seu projeto de monitoramento de infraestrutura de TI e processos de negócio.

VOCÊ SE INTERESSOU PELO CONTEÚDO E QUER CONHECER NOSSA SOLUÇÃO PARA MONITORAMENTO DE TI?

O que você acha de conhecer uma ferramenta completa para monitoramento e visualização de dados em tempo real?

ACESSE O NOSSO SITE

SOBRE A OPSERVICES

A OpServices é uma empresa brasileira focada no desenvolvimento de soluções para a gestão e TI e de negócio. Especializada em monitoramento de infraestrutura de TI e visualização de dados em tempo real, oferece soluções para o controle de disponibilidade e desempenho de equipamentos, aplicações e processos que dão sustentação ao negócio das organizações.

Com a matriz em Porto Alegre, a OpServices gerencia mais de 250 mil indicadores de clientes de grande porte em todo o Brasil. Focada na busca de soluções específicas para a necessidade de cada cliente, trabalha com empresas sólidas, líderes em seus segmentos de atuação como: Engie, Grendene, Unimed, TNG, Klabin, Lojas Marisa, Mitsubishi Motors e Banco Digi+.

Conheça nossas redes sociais: [f](#) [in](#) [v](#)

