

SMF Business and IT Alignment **Alinhamento entre Negócio e TI**

Última revisão feita em 22 de Dezembro de 2008.

Objetivo

Este artigo introduz a primeira SMF da fase Planejar, nós veremos as atividades que fazem parte da função Business and IT Alignment e os procedimentos que devem ser executados para alcançarmos os objetivos definidos aqui. Tenha uma ótima leitura.

Obs.: As informações deste artigo são básicas e destinadas ao prévio entendimento do MOF 4, para maiores detalhes acompanhe a série de vídeos no site do Projeto MOF Brasil.

Introdução

A organização espera de TI serviços que sejam confiáveis, que estejam em conformidade e com custo-benefício aceitável, sempre se adaptando as novas necessidades do negócio.



Figura 1 – A SMF Business and IT Alignment no MOF 4.0.

Objetivos

Entre os principais objetivos desta SMF está o alinhamento da estratégia do departamento de TI com as metas do negócio, as estratégias da organização. Um princípio aqui é entregar serviços efetivos e eficazes que satisfaçam as necessidades da empresa, sempre alinhados com seu plano estratégico.

Processos

Para que cada um dos processos desta SMF seja realizado existe um fluxo, este fluxo pode acontecer de forma seqüencial ou paralela, dependendo de como cada processo funciona dentro da organização. É claro que quando existem dependências entre um processo e outro estes deverão ser executados de forma seqüencial ou ainda se a pessoa ou equipe responsável por um processo for a mesma pelo outro também. O que eu quero dizer é que, dependendo da

forma com que o processo foi implementado na organização, suas dependências ou ainda o tamanho da equipe responsável por ele, sua execução será ligeiramente alterada, mas isso não afetará suas atividades ou produto final. Acompanhe a seguir os 5 processos e suas atividades para a SMF Business and IT Alignment.

1. Definir uma Estratégia de Serviços de TI.

A estratégia de TI determina os serviços necessários para ajudar a organização alcançar suas metas e objetivos, alinhando os objetivos de TI com os objetivos do negócio com o intuito de identificar e aproveitar oportunidades. As principais atividades deste processo são:

- Alinhar os objetivos de TI com os objetivos da organização
- Mapear e priorizar as funções de negócio para o Portfólio de Serviços de TI
- Definir iniciativas
- Finalizar e combinar uma estratégia anual
- Gerenciar a performance

2. Identificar e Mapear os Serviços.

Identificar e mapear os serviços oferecidos por TI possibilita visualizar as dependências entre SLAs, OLAs, Tecnologias, Clientes e o impacto para entregar o serviço, esta atividade também auxilia na pré-criação do Catálogo de Serviços. Um mapa de serviços representa cada serviço do negócio e do usuário e geralmente contém os seguintes itens: Clientes, Hardware, Aplicações, Configurações e Serviços Externos/Internos. As principais atividades deste processo são:

- Identificar serviços e seus proprietários
- Identificar clientes e usuários fundamentais
- Revisar, classificar e categorizar grupos de componentes de serviço e proprietários de serviços fundamentais
- Publicar um Mapa de Serviço

3. Identificar a demanda dos Serviços de TI e Gerenciar os requisitos do Negócio.

Esta é uma tarefa que analisa a demanda e a necessidade de cada serviço de TI visando a melhoria contínua para oferecer sempre serviços mais aderentes ao negócio da organização, funcionando como um modelo para avaliar a demanda atual e um método para analisar os requisitos e capacidade destes mesmos serviços. As principais atividades deste processo são:

- Mapear novos requisitos
- Capturar a utilização atual e a demanda
- Identificar e validar tendências futuras
- Analisar a demanda e os requisitos

4. Desenvolver e avaliar um Portfólio dos Serviços de TI.

O Portfólio de serviços é uma lista utilizada pelos líderes de TI com os projetos e os serviços que melhor suportam a estratégia de TI desenvolvida no início desta SMF. Este lista deve conter os projetos alinhados com a estratégia de TI, os serviços que já estão implementados e os serviços que serão tirados de produção. A prioridade será para os novos projetos relacionando-os com as necessidades do negócio. As principais atividades deste processo são:

- Definir a estrutura e a composição do Portfólio de Serviços de TI
- Medir o valor dos serviços de TI em relação aos resultados da organização
- Analisar e aprovar conceitos de novos projetos
- Publicar um Portfólio

5. Gerenciar Níveis de Serviço.

Este processo garante que as necessidades contínuas, a comunicação e as expectativas entre a organização e o departamento de TI sejam gerenciadas de forma pró-ativa. O catálogo de serviços define os padrões (métricas) para medir estas expectativas através das SLAs (acordo entre a organização e TI), OLAs (acordo entre as equipes de TI) e UC (acordo entre a organização e fornecedores externos). As principais atividades deste processo são:

- Gerenciar relacionamentos empresariais
- Localizar alterações nas necessidades do negócio
- Criar o Catálogo de Serviços
- Definir OLAs, UCs e SLAs

Conclusão

E assim terminamos mais um artigo sobre MOF 4.0, desta vez conhecemos os processos da SMF Business and IT Alignment, no próximo artigo nós aprenderemos um pouco sobre as atividades da SMF Reliability, até lá e muito obrigado pela leitura.

Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. www.microsoft.com
2. Microsoft Brasil. www.microsoft.com.br
3. Documentação oficial do MOF. www.microsoft.com/mof

Escreveu,

Cleber Marques
contato@clebermarques.com

Quinta-feira, 24 de Abril de 2008.