

VMware IT Business Management Suite

Uma abordagem baseada em fatos, para administrar a TI como negócio

RESUMO GERAL

O VMware® IT Business Management Suite™ proporciona transparência e controle sobre os custos e a qualidade dos serviços de TI. Ao possibilitar um contexto de negócios para os serviços oferecidos pela TI, o IT Business Management ajuda as organizações de TI a fazer a transição de uma orientação à tecnologia para uma orientação voltada ao agente de serviços, fornecendo um portfólio de serviços de TI em sintonia com as necessidades das partes interessadas das linhas de negócios. Com parâmetros de referência que proporcionam evidências objetivas, o IT Business Management oferece também a abordagem baseada em fatos necessária para minimizar os custos de TI e, simultaneamente, maximizar o valor da TI para seus clientes. Uma maior transparência e alinhamento, além do aprimoramento contínuo dos serviços de TI que eles possibilitam, apoiam a TI em sua busca para desenvolver uma vantagem competitiva por meio de iniciativas de transformação importantes, como nuvem, mobilidade e modernização do data center.

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

- **Transparência sobre a qualidade e o custo dos serviços de TI** - Permite que o setor de TI tome decisões de negócios baseadas em fatos e implemente o gerenciamento da demanda
- **Aperfeiçoamento da governança** - Promove responsabilidade em toda a empresa, incluindo LOB, TI e fornecedores externos
- **Aumento da eficiência** - Otimiza custos e terceirização em toda a infraestrutura interna, incluindo nuvem privada e virtual, bem como nuvem pública

Condução dos negócios como agente de serviços de TI

A nuvem está provocando uma mudança básica na forma como as linhas de negócios e o setor de TI interagem. A capacidade das linhas de negócios de adquirirem serviços de TI diretamente de terceiros está forçando uma mudança na missão da TI, cujo foco principal passa da prestação de serviços de TI para um novo papel no qual a TI é, antes de tudo e principalmente, um "agente" de serviços de TI e, de forma secundária, um criador desses serviços. Nesse novo papel de "agente", a clareza em relação aos custos e à qualidade dos serviços é uma responsabilidade fundamental da TI, pois ajuda a garantir que a organização tome as melhores decisões com respeito a quais serviços serão prestados internamente e quais serviços deverão ser consumidos da nuvem pública. O VMware IT Business Management Suite permite que a TI faça a transição da orientação à tecnologia, em que gerencia servidores, armazenamento, serviços de rede e aplicativos, para a orientação a negócios, na qual gerencia um portfólio de serviços.

Transparência total dos custos de TI

Minimizar os custos de TI e, ao mesmo tempo, maximizar o valor de negócio é um princípio central do gerenciamento do negócio de TI. A fatura da TI é produto da transparência dos custos do setor e apresenta às linhas de negócios os produtos e serviços que elas consumiram, junto com o respectivo custo. A preparação de uma fatura de TI eficaz exige o entendimento profundo dos custos associados à prestação dos serviços de TI e a capacidade de apresentar ou realizar chargeback desses custos de uma forma que seja compreensível para os negócios. O VMware IT Business Management Suite oferece vários recursos para automatizar a transparência e ajudar a administrar a TI como um negócio.

Agilidade no cálculo dos custos e na modelagem dos serviços

O VMware IT Business Management Suite usa um mecanismo determinístico e um modelador potente para alocar ou converter os custos de TI (física, virtual, mão de obra, fornecedores, despesas indiretas, instalações, software, suporte, nuvem, etc.) para cada serviço de negócios da TI. Devido à capacidade de realizar desde alocações simples até o cálculo de custos baseado no uso ou, ainda mais complexo, baseado em atividades, essa abordagem oferece controle, agilidade e transparência superiores às abordagens de inferência, cujos algoritmos oferecem pouco controle.

Planejamento e orçamento

O VMware IT Business Management Suite automatiza os processos manuais de planejamento e orçamento. Com a consolidação e centralização dos orçamentos, a área de finanças de TI economiza tempo e pode racionalizar os orçamentos e as alocações de forma adequada, proporcionar transparência sobre os gastos planejados e realizados, e sobre as suas variâncias, e monitorar as economias acumuladas.

Cenários hipotéticos

Os cenários hipotéticos são usados para avaliar, comparar, planejar e otimizar as decisões de gastos. Por exemplo, o VMware

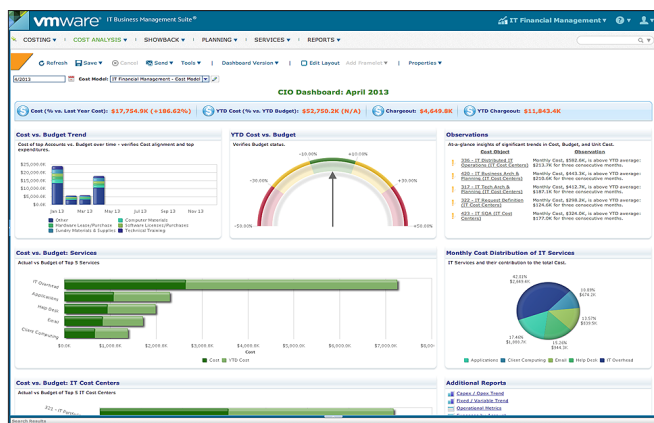


Figura 1. Apresentação dos custos dos serviços de TI no painel do CIO

IT Business Management Suite pode mostrar como os custos totais, os custos de serviços e os custos de unidades de negócios específicas seriam afetados se um fornecedor fosse substituído, o suporte ao servidor físico fosse penalizado ou um aplicativo fosse descontinuado. Com o VMware IT Business Management Suite, essas decisões podem ser modeladas e as respostas podem ser usadas para permitir a tomada de decisões baseada em fatos.

Gerenciamento de negócios para nuvem

A nuvem está proporcionando mais opções para os negócios, permitindo que adquiram serviços de TI de terceiros, em vez da TI interna. Essa mudança está forçando que cada vez mais as equipes de infraestrutura de TI sejam transparentes com relação aos serviços de infraestrutura oferecidos por elas. Como resultado, quando as linhas de negócios questionam o custo da nuvem privada comparado ao da pública, a equipe de infraestrutura tem o desafio de determinar o custo total, incluindo todos os componentes da sua infraestrutura. Embora a necessidade de determinar o custo da infraestrutura esteja aumentando, a maioria das organizações não tem capacidade de fazê-lo de forma rápida e fácil.

O VMware IT Business Management Suite pode ajudar a enfrentar esses desafios. O fornecimento do custo de uma máquina virtual e da utilização de recursos compartilhados auxilia-o a gerenciar melhor a demanda, o orçamento, o CapEx/OpEx, e leva à responsabilidade sobre os recursos em nuvem, reduzindo o custo total de propriedade.



Figura 2. Gerenciamento de negócios para nuvem

Análise comparativa: evidência objetiva proporciona clareza durante a jornada

A VMware oferece um tratamento abrangente a outro desafio do gerenciamento do negócio de TI: a questão do "e daí?", após a identificação dos custos de TI. Os parâmetros de referência de organizações similares proporcionam a evidência objetiva necessária para indicar onde você está atualmente, onde poderia estar no futuro e que caminhos você poderia tomar para melhorar.

O VMware IT Benchmarking™ cobre 18 pilares ou domínios, 20 setores e mais de 3.500 métricas. O VMware IT Benchmarking usa organizações semelhantes em termos funcionais ou setoriais para comparar os custos da sua organização aos custos de outras empresas no setor e aos de empresas cuja a área de cobertura de TI em termos de escala e complexidade seja comparável à sua. Os parâmetros de referência objetivos integrados iluminam a jornada e o seu progresso está sempre visível.

Gerenciamento da qualidade do serviço

O dilema entre custo e qualidade parece ser óbvio, mas, na verdade, é bastante complexo. Alguns serviços oferecem economias excepcionais de custos com pequenas reduções na qualidade. Outros operam mais como serviços de custo fixo. Para reduzir os custos da TI e administrá-la mais como um negócio, você precisa entender os fatos concretos por trás desse dilema. Em geral, os clientes das linhas de negócios se opõem a reduções no nível de serviço até que você apresente a redução correspondente no custo. As camadas de nível de serviço são uma ótima maneira de gerenciar os clientes preocupados com o serviço ou com o custo e, ao mesmo tempo, reduzir e otimizar os gastos de TI.

O gerenciamento da qualidade do serviço também se aplica a fornecedores usados para serviços completos ou partes de um serviço. O monitoramento do acordo de negócio e a automatização dos fluxos de serviços, dos indicadores-chave de desempenho e dos roteiros de escalonamento posicionam-no para começar ou acelerar a sua transformação em agente de serviços – assegurando que a TI minimize os custos e maximize o valor.

Plataforma corporativa

A fundação para o IT Business Management Suite é uma plataforma corporativa robusta, que oferece funcionalidade ampla, de forma dimensionável e segura. Os conectores garantem que os dados sejam adequadamente coletados, depurados e validados, antes de serem adicionados. Ao detectarem problemas, os conectores enviam notificações/alertas. Painéis com base em funções asseguram que as pessoas certas tenham acesso às informações certas. As informações servem como repositório central e fonte válida única para o custo, a qualidade e o valor da TI. O IT Business Management Suite inclui também um mecanismo de observação que monitora custos e qualidade para destacar mudanças que possam exigir atenção especial. Além disso, a integração com o portfólio de produtos da VMware permite medir e calcular de forma direta os custos relativos ao uso de nuvem e o cálculo dos custos totais de nuvem pública, privada e híbrida.

Saiba mais

O VMware IT Business Management Suite vem em três edições (Standard, Advanced e Enterprise) e é oferecido para implantação nas próprias instalações ou em software como serviços. Para obter mais informações, bem como estudos de caso e discussões sobre como outras organizações de TI abordaram o gerenciamento de negócios de TI, acesse <http://www.vmware.com/br/products/itbm-suite/> ou ligue para 1-877-4-VMWARE (fora da América do Norte, +1-650-427-5000).

