

## Roteiro da Entrevista

### Core Infrastructure Optimization (Core IO)

| Capacidade                                                        | Pergunta |                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administração de identidade e acesso                              | 1        | Como é realizado o controle de acesso aos recursos e infra-estrutura de TI? (Existe alguma política de 'senha forte' e qual a periodicidade que os usuários são obrigados a trocar a senha)                                 |
| Administração das estações de trabalho, dispositivos e servidores | 2        | Quantas versões de Sistema Operacional (SO) são utilizadas? Existe algum equipamento com versão de SO sem suporte (Ex: Windows XP)                                                                                          |
| Administração das estações de trabalho, dispositivos e servidores | 3        | Como mantém os PCs com as atualizações mais recentes? (Existe um servidor de deploy de atualização ou cada usuário baixa os patches diretamente nos computadores?)                                                          |
| Administração das estações de trabalho, dispositivos e servidores | 4        | Administração das estações de trabalho, dispositivos e servidores. (Quantos funcionários são responsáveis pela administração das estações de trabalho e servidores? Quantas estações/servidores a empresa possui?)          |
| Segurança e redes                                                 | 5        | Como protege a rede e estações de trabalho contra ataques? (Há alguma política para mídias móveis, como pen-drives, cds e hds externos? Existe antivírus corporativo? O licenciamento cobre todas as estações de trabalho?) |
| Segurança e redes                                                 | 6        | Qual é o nível de proteção proporcionado pelos firewalls? (qual o percentual de computadores com proxy, com interface direta à internet e quantos serviços expostos eles possuem)                                           |
| Proteção e recuperação de dados                                   | 7        | Qual é o nível de backups e recuperação de dados? (para quais serviços/dados são realizados backup, com que frequência e onde são armazenados – local ou remoto)                                                            |
| Processos de TI e segurança                                       | 8        | Qual é o nível de processos de TI e segurança? (Existe suporte remoto? A TI é proativa em detecção de problemas de segurança na rede?)                                                                                      |
| Nuvem                                                             | ?        | Existe alguma parte dos seus serviços/sistemas que rodam em algum provedor de Cloud, se sim, qual? O que motivou essa tomada de decisão? (Ex: AWS, Google Cloud, Azure, Digital Ocean)                                      |

### Business Productivite Infrastructure Optimization (BPIO)

|                       |   |                   |                                                                                                                     |
|-----------------------|---|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comunicação unificada | 9 | Perguntas seguras | Qual nível de solução de mensageria sua empresa possui? (Qual o software mais utilizado como solução de mensageria: |
|-----------------------|---|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                        |    |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        |    |                               | CRM, e-mail, Skype, outros)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Comunicação unificada                  | 10 | Mensagens Unificadas          | Como se acessa o correio eletrônico (e-mails, voice mail) na sua empresa? (Existe comunicação entre o CRM e o e-mail da empresa?)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Comunicação unificada                  | 11 | Comunicação Instantânea / Voz | Qual é a natureza da sua infra-estrutura telefônica e como são utilizadas as ferramentas de software para minimizar custos como DDD e DDI? (Existe alguma solução VOIP ou URA interna ou a infraestrutura é toda da companhia telefônica, ou não possui VOIP e/ou URA para ramais. Quantos ramais e troncos a empresa possui)                                                                                            |
| Colaboração                            | 12 | Portais e Colaboração         | Qual o nível de colaboração eletrônica das equipes de trabalho internas e externas da sua empresa (funcionários, fornecedores e clientes)? (Eles se comunicam por quantos sistemas diferentes, ou há um único sistema integrando todas as equipes?)                                                                                                                                                                      |
| Gerenciamento de Projetos Corporativos | 13 | Gerenciamento de Projetos     | Como é feito o gerenciamento de projetos corporativos na sua empresa?(Os processos são integrados no ERP da empresa ou somente os resultados são inseridos no CRM?)                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gerenciamento de Conteúdo Corporativo  | 14 | Gerenciamento de Conteúdo     | Como é gerenciado o conteúdo corporativo da sua organização? (Existe alguma iniciativa ativa de Gerenciamento do Conhecimento? - Lembrei do trabalho da Ana)                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Busca corporativa                      | 15 | Busca Corporativa             | Busca corporativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Business Intelligence                  | 16 | Business Intelligence         | Como são gerados os relatórios da empresa? (Com qual periodicidade os relatórios são gerados, são gerados de forma manual, ativa – usuário precisa pedir, ou passiva – sistema envia relatórios diretamente para as pessoas regularmente. Quanto tempo a equipe de TI leva para implementar um novo relatório pedido pela diretoria? Existe algum sistema específico de apoio a tomada de decisão, ou apenas ERPs/CRMs?) |

#### Application Platform Optimization (APO)

| Capacidade            | Pergunta |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Business Intelligence | 16       | Quais ferramentas apoiam o processo de tomada de decisões?                                                                                                                                                                       |
| Business Intelligence | 17       | Como são gerados os relatórios da sua empresa? (Com qual periodicidade os relatórios são gerados, são gerados de forma manual, ativa – usuário precisa pedir, ou passiva – sistema envia relatórios diretamente para as pessoas) |

|                        |    |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |    | regularmente. Quanto tempo a equipe de TI leva para implementar um novo relatório pedido pela diretoria? Existe algum sistema específico de apoio a tomada de decisão, ou apenas ERPs/CRMs?)                                                                              |
| Business Intelligence  | 18 | Qual método de data warehousing utiliza para a coleta de informações? A empresa consegue processar em escala de Big Data? O dataware é interno ou externo à empresa?                                                                                                      |
| Business Intelligence  | 19 | Como são supervisionados os processos de negócio críticos? Existe alguma ferramenta de monitoramento e/ou auditoria?                                                                                                                                                      |
| Experiência do Usuário | 20 | Em que grau é considerada a Experiência de Usuário (facilidade de uso) quando decidem adquirir ou desenvolver aplicativos? Existe algum profissional dedicado a UX no time de desenvolvimento – interno ou externo?                                                       |
| SOA e BPM              | 21 | Qual é a necessidade da sua empresa com relação à integração de aplicativos (EAI)?                                                                                                                                                                                        |
| SOA e BPM              | 22 | Como é seu esquema de comunicação com parceiros de negócios e com fornecedores? Existe algum sistema de orquestração e/ou micros serviços?                                                                                                                                |
| Gerenciamento de dados | 23 | Como seria catalogado o tema de disponibilidade contínua da sua infra-estrutura de dados? Como é feito o gerenciamento de riscos e acionamento de pessoal técnico de sobreaviso, em caso de falha nos serviços? Existe política bem definida na empresa para esses casos? |
| Desenvolvimento        | 24 | Como sua empresa desenvolve software ou novas aplicações? Como é definido que tipo de software será criado para o portfólio da empresa?                                                                                                                                   |
| Desenvolvimento        | 25 | Como você gerencia os projetos de desenvolvimento internos ou terceirizados?                                                                                                                                                                                              |
| Desenvolvimento        | 26 | Qual é o tamanho da equipe de desenvolvimento e manutenção de aplicativos? (considere desenvolvedores, testadores, arquitetos e DBAs) A equipe adota qual prática de análise/desenvolvimento (cascata, prototipação, XP, Scrum, etc)?                                     |