

Análise de Cenário

1. Sua área de suporte é pro-ativa ou reativa? Explique
2. As informações têm 100% de rastreabilidade? Se não, quais problemas são identificados?
3. A organização tem um Dashboard (painel de controle com indicadores) para acompanhar a gestão dos processos da empresa e também sobre a infraestrutura de TI? Se sim, funciona adequadamente? Se não, quais problemas são identificados?
4. Existem políticas de segurança? Se sim, são seguidas?

Roteiro Para Entrevista

Core Infrastructure Optimization (Core IO)

Capacidade	Pergunta	
Administração de identidade e acesso	1	Como é realizado o controle de acesso aos recursos e infraestrutura de TI?
Administração de estações de trabalho, dispositivos e servidores	2	Quantas versões de Sistema Operacional (SO) são utilizadas?
Administração de estações de trabalho, dispositivos e servidores	3	Como mantém os PCs com as atualizações mais recentes?
Administração de das estações de trabalho, dispositivos e servidores	4	Administração de das estações de trabalho, dispositivos e servidores
Segurança e redes	5	Como protege a rede e estações de trabalho contra ataques?
Proteção e recuperação de dados	7	Qual é o nível de backups e recuperação de dados?
Processos de TI e segurança	8	Qual é o nível de processos de TI e segurança?

Business Productivite Infrastructure Optimization (BPIO)

Comunicação unificada	9	Qual nível de solução de mensageria sua empresa possui?
Comunicação unificada	10	Como se acessa o correio eletrônico (e-mails, voice mail) na sua empresa?
Comunicação unificada	11	Qual é a natureza da sua infra-estrutura telefônica e como são utilizadas as ferramentas de software para minimizar custos como DDD e DDI?
Colaboração	12	Qual o nível de colaboração eletrônica das equipes de trabalho internas e

		externas da sua empresa (funcionários, fornecedores e clientes)?
Gerenciamento de Projetos Corporativos	13	Como é feito o gerenciamento de projetos corporativos na sua empresa?
Gerenciamento de Conteúdo Corporativo	14	Como é gerenciado o conteúdo corporativo da sua organização?
Business Intelligence	16	Como são gerados os relatórios da empresa?

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 para tomada de decisão?
Business Intelligence	19	Como são supervisionados os processos de negócio críticos?
Experiência do Usuário	20	Em que grau é considerada a Experiência de Usuário (facilidade de uso) quando decidem adquirir ou desenvolver aplicativos?
SOA e BPM	21	Qual é a necessidade da sua empresa com relação à integração de aplicativos (EAI)? Existem muitos sistemas diferentes?
SOA e BPM	22	Como é seu esquema de comunicação com parceiros de negócios e com fornecedores?
Gerenciamento de dados	23	Como seria catalogado o tema de disponibilidade contínua da sua infra-estrutura de dados? Utiliza Nuvem?
Desenvolvimento	24	Como sua empresa desenvolve software ou novas aplicações?
Desenvolvimento	25	Como a empresa 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)