

SAM
GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE SOFTWARE



Modelo de Otimização de SAM

Controle, otimize, cresça



Em um mercado internacional em constante mudança, as empresas buscam oportunidades de ganhar vantagem competitiva e simultaneamente aumentar a receita, os lucros e a fidelidade dos clientes. Elas também enfrentam dificuldades para manter-se à frente devido a vários fatores, como novos requisitos legais e a pressão de superar a concorrência em uma economia global cada vez mais integrada, bem como a nivelção das tecnologias para atender a empresas de todos os portes.

Nesse ambiente, a Tecnologia da Informação (TI) está rapidamente se tornando um ativo estratégico fundamental que sustenta e promove a inovação, a rentabilidade e a satisfação do cliente. Por um lado, o aumento da complexidade da TI dificultou – e encareceu – o gerenciamento das infraestruturas e plataformas das empresas. Por outro lado, a vantagem estratégica que se acredita poder conquistar por meio da tecnologia está gerando uma nova onda de investimentos em TI.

Conciliando a TI à estratégia de negócios

Devido à maior importância atribuída a TI, determinados problemas atuais correm o risco de se tornar grandes obstáculos para as empresas no futuro. Um deles é a conciliação entre a TI e os negócios. Embora divergências entre as linhas de negócios e a TI sempre tenham sido um inconveniente, esses conflitos têm atualmente um impacto mais direto no sucesso dos negócios.

Infelizmente, muitas organizações sofrem com a conciliação entre a TI e os negócios. A falta de consenso, compreensão e as diferenças de formação impedem que executivos de TI e do setor administrativo alcancem a sintonia necessária para usar a TI a favor dos negócios.

A jornada rumo a infraestruturas e plataformas otimizadas

Felizmente, existem recursos para auxiliar as empresas a identificar os pontos fortes e fracos de sua infraestrutura e plataforma e a desenvolver uma estratégia de longo prazo juntamente a um plano de ação imediata correspondente para aprimorar o nível de otimização da TI.

Um sistema dinâmico e uma infraestrutura de apoio

Para a Microsoft, uma empresa ágil deve atuar como um sistema dinâmico. Nele, a TI trabalha intimamente com os administradores para atender às necessidades de um mercado orgânico e em constante mudança. O ambiente de TI dinâmico é a estratégia de tecnologia da Microsoft para produtos e soluções que ajuda as empresas a aumentar a capacidade de agir dinamicamente das pessoas, dos processos, das infraestruturas e plataformas que fazem uso da tecnologia. Os sistemas dinâmicos são um ativo estratégico para uma empresa, pois capacitam a empresa como todo e seus funcionários a atender às necessidades comerciais que estão em constante mudança com reações rápidas e efetivas.

Plataformas e infraestruturas otimizadas

A Microsoft conta com processos e práticas recomendadas, soluções de tecnologia e treinamentos disponíveis para ajudar as empresas a iniciar sua jornada rumo ao sistema dinâmico. Um foco central do projeto de otimização da Microsoft são os modelos de otimização, que incluem o Modelo de Otimização de Infraestrutura Básica. Esse modelo promove a conquista de uma infraestrutura mais segura, bem gerenciada e dinâmica a fim de ajudar as organizações a reduzir as despesas gerais de TI, aproveitar melhor os recursos de TI e transformar a TI em um ativo estratégico para os negócios.

Benefícios dos modelos de otimização

Os modelos de otimização oferecem às empresas uma metodologia que lhes permite compreender seus recursos de TI. Eles oferecem um plano de ação prático para ajudar as organizações a fazer a transição de um nível de otimização para o seguinte. Além disso, também fornecem aos clientes, parceiros de tecnologia e à Microsoft uma terminologia comum para coordenar os esforços em aprimorar o nível de otimização de TI do cliente.

O Modelo de Otimização de SAM

O Modelo de Otimização de Gerenciamento de Ativos de Software (SAM) está relacionado ao Modelo de Otimização de Infraestrutura e oferece uma estrutura para avaliar com precisão os processos, as políticas e as ferramentas de SAM.

O Modelo de Otimização é usado para avaliar a infraestrutura de Tecnologia de Informação (TI) atual da sua empresa comparativamente a determinados critérios e a ajudar na criação de um ambiente mais seguro e bem gerenciado. Os principais objetivos da Otimização da Infraestrutura incluem racionalizar e reduzir as despesas de TI, realocar recursos de TI mal utilizados e dinamizar os processos de negócios da TI. A implementação do SAM, que é um conjunto integrado de políticas, processos, pessoas e ferramentas dedicados à descoberta e ao gerenciamento dos ativos de software de uma organização, é necessária para que uma empresa consiga otimizar seus ativos de TI. A otimização da tecnologia de informação é um objetivo comum ao Modelo de Otimização da Infraestrutura e ao Modelo de Otimização de SAM, portanto é interessante que sua organização unifique essas iniciativas em uma estrutura comum.

Com os estágios Básico, Padronizado, Racionalizado e Dinâmico de Otimização da Infraestrutura, seu parceiro de SAM poderá conduzir uma avaliação de otimização de SAM com base nas 10 principais competências de SAM. O objetivo final da avaliação será identificar o nível de otimização de SAM da sua organização com base em um conjunto de critérios objetivos pré-determinados. Depois que sua organização souber seu nível de otimização, ela poderá agir para avançar para o próximo nível de acordo com a orientação do parceiro de SAM.



Níveis de Otimização de SAM
Seu parceiro Microsoft SAM fará uma avaliação de seu nível de otimização de SAM e ajudará você a evoluir para os próximos níveis.

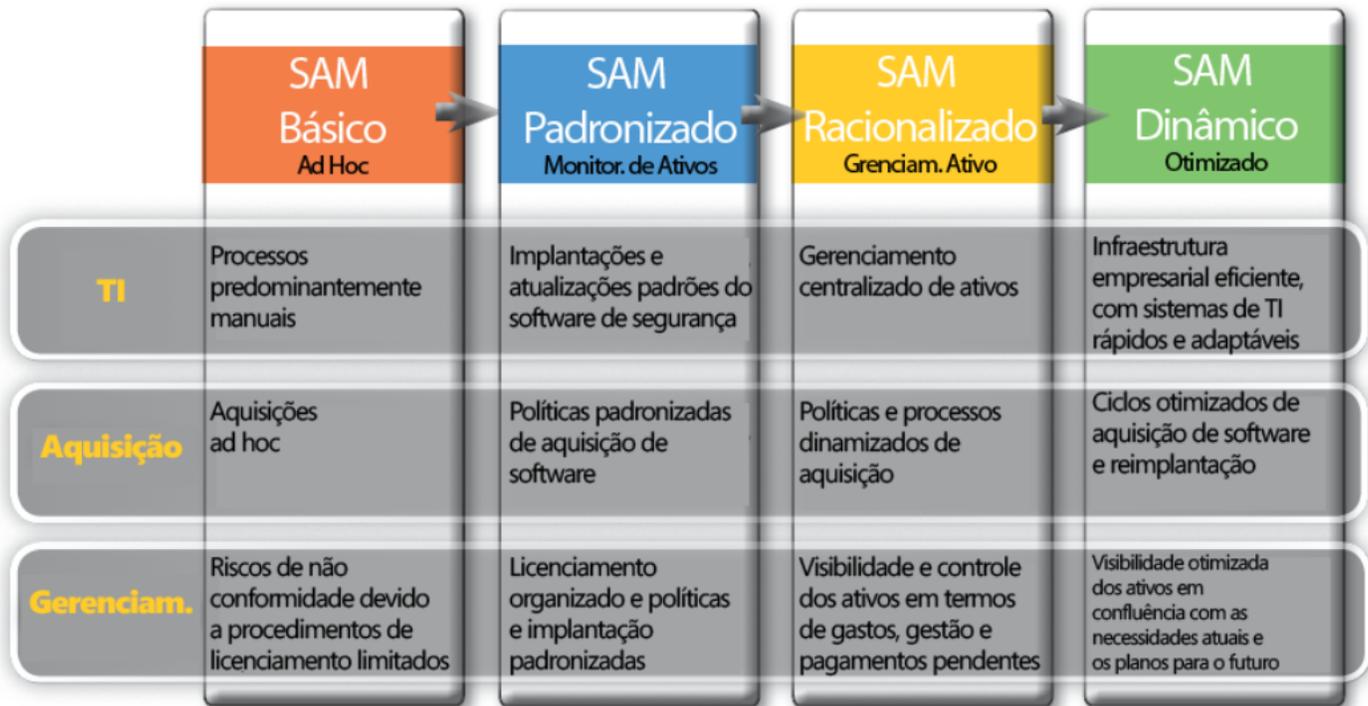
Competências

A tabela a seguir traz as 10 principais competências que o parceiro de SAM avaliará e as principais perguntas de competência que serão usadas para determinar o nível de otimização de SAM do cliente.

	Categorias ISO 19770-1	Principal Competência	Pergunta de Competência
	Gerenciamento organizacional	SAM em toda a organização	Como o gerenciamento de ativos de software (com procedimentos, funções, responsabilidades e patrocínio executivo documentados) foi implementado em cada segmento da infraestrutura?
		Plano de Melhorias de SAM	Sua organização tem um plano de melhorias de SAM aprovado?
	Processos de inventário de SAM	Inventário de Hardware e Software	Qual porcentagem dos computadores dos usuários e dos servidores foi inserida em um inventário centralizado de software/ CMDB (base de gerenciamento de configurações)? Qual é preenchida por uma ferramenta de controle de software?
		Precisão do Inventário	Com que frequência os inventários de software são comparados com outras fontes para confirmar a precisão do suposto número de licenças (por exemplo, número de usuários em relação aos usuários registrados no RH)?
	Processos de verificação de SAM	Registros de Direitos de Licenças	Qual porcentagem das licenças de software adquiridas foi registrada em um inventário de direitos de licenças (um repositório central/controle de todas as licenças possuídas e/ou já adquiridas)?
		Avaliação Periódica	Com que frequência você compara as implantações de software (utilização) com os direitos de software (compras)? Os direitos de software são as licenças de software possuídas ou já adquiridas.
	Interfaces de gerenciamento de operações	Interfaces de Gerenciamento de Operações	Como as diversas funções de Gerenciamento de Operações (contratos, ativos financeiros fixos, suporte de serviço, segurança, rede) usam os inventários de software e hardware em suas atividades diárias?
	Interfaces de processos do ciclo de vida	Processo de Aquisição	Qual porcentagem das aquisições de software da sua organização é realizada ou controlada/monitorada por um processo de aquisição central?
		Processo de Implantação	Qual porcentagem de todo o software implantado nos computadores e servidores da organização (considerando-se todos os sistemas operacionais) foi instalada através de fontes centralizadas ou de um ambiente de distribuição controlado?
		Processo de Descontinuidade	Qual porcentagem dos ativos de hardware desativados foi monitorada de modo a possibilitar a reutilização do software anteriormente instalado nesses ativos?

SAM por função

Aplicar um plano de SAM certamente envolve e beneficia todos os departamentos da organização. Cada área conta com suas próprias funções e estratégias que, combinadas, geram uma aplicação do SAM que beneficia toda a organização. A tabela a seguir fornece exemplos das três principais funções.

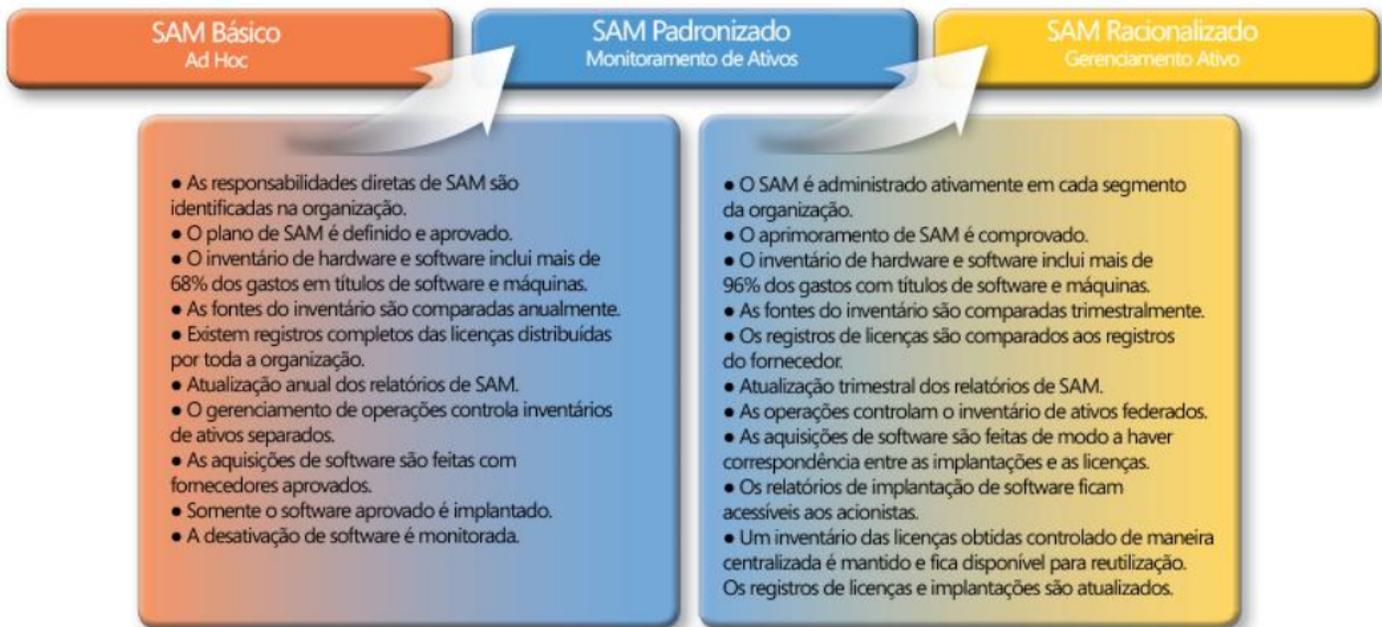


O SAM aprimora seus recursos operacionais através de procedimentos padronizados e práticas recomendadas, aumenta a visibilidade das necessidades de aquisição de software da sua empresa e proporciona uma visão mais ampla do gerenciamento de ativos da empresa.

TI	Aquisição	Gerenciamento
<p>Controle os riscos de segurança associados ao uso de software não autorizado e/ou à falta de conhecimento das atualizações de segurança disponíveis, reduzindo assim as chamadas de suporte. Otimize a eficiência com monitoramento centralizado de ativos para manter-se informado sobre qual software você possui, qual software poderia ser mais bem utilizado em outro lugar e que tipos de programa serão necessários no futuro. Expanda a infraestrutura da sua empresa com sistemas de TI flexíveis e rápidos, que se adaptem com facilidade às futuras necessidades.</p>	<p>Obtenha controle centralizado e implemente/determine o uso de procedimentos de aquisição à medida que identificar as licenças de software de que sua empresa precisa para crescer. Otimize as negociações e o relacionamento com os fornecedores sabendo exatamente qual software sua organização precisa e usa. Aumente a visibilidade sobre os planejamentos de curto e longo prazo para as futuras aquisições de software que serão necessárias para atender às necessidades comerciais atuais e futuras.</p>	<p>Controle e restrinja os riscos legais da sua empresa através de gerenciamento aprimorado de software e licenças. Otimize o time-to-market através de melhor funcionalidade de software e de amplo conhecimento dos bancos de dados existentes. Obtenha maior visibilidade sobre os ativos e as necessidades da sua empresa, podendo assim tomar decisões mais conscientes e planejar melhor o crescimento da organização, a curto e a longo prazo.</p>

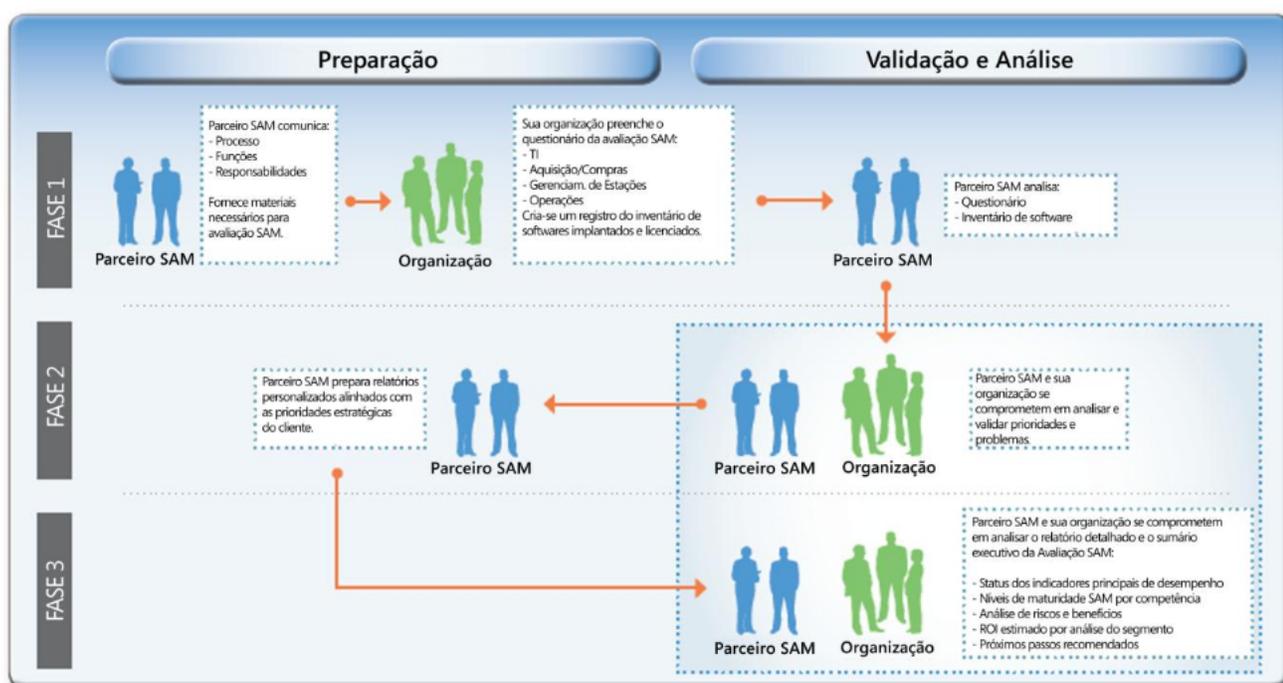
Pontos de Transição de Modelo de Maturidade de SAM

O Gerenciamento de Ativos de Software proporciona benefícios financeiros e de diminuição de riscos quando implementado corretamente. A implementação do SAM traz tanto resultados imediatos como resultados em longo prazo que podem ajudar sua organização a assumir maior controle sobre as despesas de software e hardware. O gráfico dos pontos de transição a seguir mostra as políticas e os processos de SAM necessários para passar do nível SAM Básico para o SAM Padronizado ou do SAM Padronizado para o SAM Racionalizado.



O processo de otimização de SAM

Seu parceiro SAM poderá orientá-lo ao longo do processo de otimização de SAM. O processo tem três fases. A Fase 1 gira em torno da preparação e da análise do questionário de avaliação de SAM e dos registros de licenciamento. A Fase 2 consiste em uma revisão/confirmação dos relatórios personalizados nas instalações do cliente e na análise da estratégia. Na Fase 3, uma avaliação de SAM detalhada e um resumo executivo são apresentados informando o nível de maturidade de SAM da sua organização e as próximas etapas recomendadas.



Otimização de SAM – Planejando melhorias na prática de SAM

Seu parceiro SAM da Microsoft ajudará sua organização a avançar de um nível de otimização de SAM para o seguinte a fim de explorar todo o potencial do SAM. O gráfico abaixo mostra cada uma das principais competências de SAM e uma descrição dos processos ou procedimentos efetivos em cada nível de otimização. Com esse gráfico, você poderá compreender melhor em que ponto de cada competência sua organização se encontra e poderá usá-lo para planejar melhorias a fim de atingir o nível seguinte.

Competência Chave	Básico	Padronizado	Racionalizado	Dinâmico
SAM em toda a organização	Gerente de Projeto definido, mas funções e responsabilidades de SAM não definidas.	Responsabilidade por SAM é identificada por toda a organização.	Cada grupo funcional gerencia ativamente o SAM.	Responsabilidades de SAM definidas na descrição do cargo em toda a organização.
Plano de Melhorias de SAM	Nenhum plano de desenvolvimento ou comunicação de SAM.	Plano de SAM foi definido e aprovado.	Melhorias no SAM são demonstradas.	Metas de SAM fazem parte do scorecard executivo; revisado regularmente.
Inventário de Software e Hardware	Nenhum inventário centralizado ou menos de 68% de ativos no inventário central.	Entre 68% e 95% dos ativos estão no inventário.	Entre 96% e 99% dos ativos estão no inventário.	Mais de 99% dos ativos no inventário.
Precisão do Inventário	Inventário manual; nenhuma ferramenta de descoberta.	Fontes de inventário são reconciliadas anualmente.	Fontes de inventário são reconciliadas trimestralmente.	Ferramentas de descoberta dinâmica fornecem detalhes quase em tempo real.
Registro de Direitos de Licenças	Compras gerencia contratos; não acessível para gerentes de TI.	Registro completo de direitos engloba toda a organização.	Registros de direitos reconciliados com registros do fornecedor.	Sistema de direitos de SAM faz interface com registros do fabricante para monitoramento de uso.
Avaliação Periódica	Operações de TI gerenciadas de forma ad-hoc.	Criação anual de relatórios de SAM.	Criação trimestral de relatórios de SAM.	Reconciliações de sistema e relatório ITAM disponível sob demanda.
Interfaces de Gerenciamento de Operações	SAM não considerada parte do plano de risco e integração da organização.	Operações gerencia inventários separados de ativos.	Operações gerencia inventários associados de ativos.	Todas as unidades de negócios seguem a mesma estratégia, processos e tecnologias para SAM.
Processo de Aquisição	Ativos comprados de acordo com projetos; sem uma análise da disponibilidade atual.	Compras de softwares são feitas através de fornecedores aprovados.	Compras de softwares são feitas com base na reconciliação de aquisições/implantações.	Todas as compras são feitas em um catálogo de ativos predefinido; baseado na utilização medida.
Processo de Implantação	Ativos implantados por usuários finais em pontos distribuídos; sem TI central.	Apenas softwares aprovados são implantados.	Relatórios de implantação de softwares são acessíveis por executivos.	Softwares disponíveis de forma dinâmica e sob demanda para usuários,
Processo de Descontinuidade	Software é descontinuado com o hardware, e não é recolhido ou realocado.	Software não utilizado é recolhido (quando a licença permitir) e monitorado dentro do inventário centralizado e controlado.	Um inventário centralizado controlado de licenças recolhidas é mantido e disponível para reutilização. Registros de implantação e licenças são atualizados.	Processo automatizado com controle centralizado e monitoramento de todos os softwares instalados, opções de recolhimento; redistribuição interna e eliminação.



Perguntas frequentes

P. O que é o Modelo de Otimização de Infraestrutura (OI)?

R. O Modelo de OI é usado para avaliar a infraestrutura de TI atual de uma organização comparativamente a determinados critérios e para ajudar na criação de um ambiente mais seguro e bem gerenciado. Os principais objetivos do modelo de OI são racionalizar e reduzir as despesas de TI, realocar recursos de TI mal utilizados e dinamizar os processos de negócios de TI. O modelo de OI determina o nível da infraestrutura de TI de uma organização como Básico, Padronizado, Racionalizado ou Dinâmico.

P. O que é o Modelo de Otimização de SAM?

R. O modelo de otimização de SAM é uma estrutura de SAM alinhada à otimização que permite que seu parceiro Microsoft avalie o progresso de SAM da sua organização de maneira efetiva e objetiva. Usando os estágios Básico, Padronizado, Racionalizado e Dinâmico, seu parceiro Microsoft conduz uma avaliação de otimização de SAM com base nas 10 competências de SAM. Essas competências são adotadas com base nos processos de SAM do padrão do setor independente de fornecedor ISO/IEC 19770-1:2006. O objetivo final da avaliação é identificar o nível de otimização de SAM da sua organização com base em um conjunto de critérios objetivos pré-estabelecidos. Depois que sua organização descobrir seu nível de otimização, ela poderá agir para avançar para o próximo nível. O modelo de otimização fornece uma estrutura que permite aprimorar o gerenciamento dos ativos de software e os investimentos feitos pela sua organização nesses ativos.

P. Por que a Microsoft está implementando o Modelo de Otimização de SAM?

R. A Microsoft está implementando esse modelo para fornecer um conjunto pré-estabelecido de critérios objetivos que os parceiros possam seguir com os clientes a fim de padronizar as avaliações de SAM. Antes de um cliente começar a aprimorar sua prática empresarial de SAM, ele precisa ter uma ideia clara de sua posição atual e de onde chegará. O novo modelo fornece uma estrutura clara para essas avaliações.

P. Quais são os benefícios do Modelo de Otimização de SAM?

R. Os benefícios para sua organização incluem: conformidade com o modelo de OI vigente que muitas empresas já conhecem, orientação para avançar de um nível de otimização de SAM para outro e benefícios relacionados e criação de um plano de ação para estimar as possíveis economias em cada estágio de otimização.

P. Quanto tempo leva uma avaliação comum de SAM?

R. Em uma estimativa média, a avaliação de otimização de SAM geralmente leva entre dois e cinco dias se a preparação necessária for realizada e se os principais contatos da empresa para avaliação estiverem disponíveis. Estes incluem os gerentes dos departamentos de operações, compras, financeiro e de TI.

Recursos

- Gerenciamento de Ativos de Software (SAM) da Microsoft - <http://www.microsoft.com/brasil/sam>
- Modelo de Maturidade de SAM - <http://www.microsoft.com/sam/pt/br/optmodel.aspx>
- Modelo de OI - <http://www.microsoft.com/brasil/otimizacao>