

Os 10 Mandamentos da Gestão do Valor da TI como Enabler

Daniel Domeneghetti

A TI, quando vista como uma área “meio”, viabilizadora tanto das operações quanto de resultados das áreas de negócio, deve entregar, em graus e níveis diferentes, serviços e/ou produtos tecnológicos que as ajudem essas áreas a atingirem suas metas e, por decorrência, trazerem melhores resultados a empresa.

Neste contexto de resultados e valor gerado ou protegido pela TI como Área Meio (Enabler), o principal e mais importante stakeholder é o cliente (Área atendida pela TI) e sua percepção em relação à TI se caracteriza como um dos principais e mais importantes ativos intangíveis que se possa ter, e, como tal, deve ser gerido e mensurado.

Segue abaixo os 10 Mandamentos da Gestão do Valor da TI como Área Meio (Enabler).

1. Posicione-se corretamente na arquitetura corporativa

- Identifique as principais necessidades e expectativas de clientes e fornecedores (internos e/ou externos)
- Posicione-se de forma a ter uma clara proposta de valor para todos os seus públicos de relacionamento
- Exerça seu posicionamento demonstrando alinhamento e transparência com o direcionamento estratégico corporativo

2. Compreenda a cadeia de Valor potencializada pela TI

- Conheça sua cadeia de valor e defina papéis e responsabilidades claras e objetivas a todos os seus agentes de relacionamento
- Identifique e gerencie aspectos críticos relacionados a entregas e expectativas de seus públicos

3. Formalize o que se espera da TI como Área Enabler

- Estabeleça regras e processos formais para requisições, prazos de atendimento, escopo de entregas e benefícios a serem alcançados
- Crie ou faça valer Acordos de Nível de Serviço (SLAs) para as principais etapas e entregas em toda sua cadeia de valor

4. Identifique como as entregas da TI são percebidas e tangibilizadas por seus clientes internos

- Identifique e compreenda o real impacto que a TI tem nas diversas áreas/departamentos internos, assim como na satisfação e percepção de valor de clientes e demais agentes de relacionamento de externos
- Lembre que valor é algo atribuído por um terceiro a um produto ou serviço que oferece algum tipo de utilidade funcional
- Utilize pesos e ponderações conforme as necessidades e direcionamentos estratégicos da empresa e demais stakeholders

5. Traduza termos e ações técnicas para o contexto de negócios

- Fale a linguagem de negócios e lembre que a tecnologia, via de regra, é meio para potencializar, viabilizar e melhorar os negócios
- Comunique-se de forma clara e não técnica. Sopa de letrinhas, indicadores técnicos ou explicações complexas sobre tecnologias, sistemas etc. valem para a área de TI... mas a grande maioria de seus clientes internos não as entendem e, portanto, não percebem valor nisso. Adeque a linguagem e forma ou então continuará a não ter a valorização devida
- Identifique o valor gerado pela TI, pesquise os impactos derivados de suas ações e projetos e os contextualize sob a ótica de negócios para seus públicos de interesse

6. Crie indicadores e métricas associadas aos benefícios esperados por seus clientes

- Métricas e indicadores técnicos que demonstram a performance de per se, sem que exista uma correlação direta com impactos nos negócios, não são devidamente valorizados pelas áreas de negócio
- Crie indicadores relativos e comparáveis com parâmetros golden-standard de mercado, internos ou competidores diretos
- Demonstre de forma objetiva como está o desempenho e a evolução da TI em relação às expectativas e necessidades da empresa

7. Comunique-se de forma clara, interativa e contínua

- Estabeleça canais, fóruns, comitês e ambientes de comunicação com seus agentes de relacionamento. Mantenha recorrência e reforce a importância da participação ativa de todos os envolvidos
- O que não é percebido não tem valor... e para ser percebido, precisa ser conectado e comunicado

8. Apresente e comprove os resultados gerados pela TI

- Estabeleça redes, fóruns específicos e/ou canais de comunicação e documentação para que a performance e o valor aportado pela TI sejam apresentados a seus principais clientes e stakeholders
- Desburocratize o acesso e o relacionamento com a TI, já que proximidade e compreensão das necessidades e particularidades do negócio geram melhores resultados para ambos

- Crie formas e canais para o compartilhamento evolutivo de conhecimento e demais informações relevantes durante todo o processo de atendimento a seus clientes
- Crie pautas específicas para cada um de seus públicos de relacionamento
- Desenvolva documentos e relatórios práticos, regrados e confiáveis acerca das atividades e resultados

9. Adote a transparência e a verdade como regra de atuação da TI

- Sempre priorize a transparência na demonstração dos resultados conquistados, sejam eles bons ou ruins
- Identifique o valor gerado pela TI, pesquise os impactos derivados de suas ações e projetos e os contextualize sob a ótica de negócios para seus públicos de interesse
- Dados e informações técnicas, por mais relevantes que sejam, nem sempre são compreendidas por seus públicos de relacionamento. Disponibilize informações adequadas e relevantes as necessidades e compreensão de seus agentes de relacionamento

10. Demonstre a Valor Gerado e Protegido pela TI

- Conecte a TI com as metas estratégicas da companhia, a partir do modelo vigente (Ex. BSC)
- Identifique as alavancas de valor e resultado e conecte a TI, via indicadores, a essas alavancas
- A TI Gera e/ou Protege Valor, podendo ser de forma tangível ou intangível; porém, ambas as contribuições de Valor que a TI aporta devem ser “traduzidas” em números e benefícios... e demonstradas aos seus públicos de relacionamento de acordo com os benefícios entregues
- A TI deve estar e demonstrar contribuição de valor ao negócio de acordo com as metas do negócio e não somente das entregas de ferramentas, sistemas, ambientes, softwares, etc.
- Quanto mais integrada e participativa no contexto estratégico da empresa a TI estiver, melhores serão as chances de ter seu valor devidamente construído e entregue

Fonte:http://www.qualidadebrasil.com.br/artigo/gestao/os_10_mandamentos_da_gestao_do_valor_da_ti_como_enabler