

AULA 04 – Análise dos Requisitos dos Clientes - V. 01/06

1. Análise das metas e das restrições do negócio

A compreensão das metas e das restrições de negócio do cliente é um aspecto crítico do projeto de rede. A análise completa das metas de negócio do cliente proporcionará um projeto de rede que receberá a aprovação do cliente.

1.1. Análise das metas

Antes de marcar uma reunião com o cliente para discutir as metas do negócio correspondentes ao projeto de rede, é interessante **(1) pesquisar sobre o negócio do cliente**: em que mercado ele se encontra, quais são seus produtos, fornecedores e suas vantagens competitivas. Com o conhecimento do negócio do cliente e de suas relações externas será possível determinar as tecnologias e os produtos para ajudar a fortalecer o status do cliente no mercado em que ele participa.

Na primeira reunião com o cliente é necessário **(2) entender sua estrutura organizacional**. Provavelmente, o projeto final de interligação das redes refletirá a estrutura corporativa. Entender a estrutura corporativa da organização também ajudará a localizar as comunidades de usuários mais importantes para caracterizar o fluxo de tráfego.

Entender a estrutura da empresa também auxilia a entender a hierarquia da tomada de decisões. Uma das principais metas nos estágios iniciais em um projeto de rede deve ser **(3) determinar quais são os responsáveis pela tomada de decisões em relação à proposta do projeto de redes**.

Solicite ao cliente para **(4) definir uma meta global para o projeto da rede**. São exemplos típicos de metas de negócio em um projeto de rede:

- Aumentar a receita e o lucro;
- Melhorar as comunicações na empresa;
- Encurtar o ciclo de desenvolvimento de produtos;
- Aumentar a produtividade dos funcionários;
- Expandir para outros mercados;
- Modernizar tecnologias desatualizadas;
- Reduzir os custos de telecomunicações e redes;
- Oferecer novos serviços aos clientes

1.2. Identificando Riscos

Com as metas alcançadas o sucesso estará garantido. Mas é necessário também **(5) definir os riscos e as conseqüências do fracasso do projeto:**

- O quê acontecerá se o projeto falhar ou a rede não atender às especificações?
- Existirá impacto nas operações da organização?
- O sucesso / fracasso do projeto será visível para os executivos?

1.3. Identificação do escopo de um projeto de rede

Esta atividade ajuda a entender se o projeto se destina:

- A um único segmento de rede;
- A um conjunto de LAN's;
- A uma WAN;
- A redes de acesso remoto;
- Ou ainda à rede da empresa inteira.

Os projetistas de rede raramente têm a chance de projetar uma rede a partir do zero. Normalmente, um projeto de rede envolve uma versão aperfeiçoada da rede existente, ou uma rede nova conectada a uma rede existente.

Toda a expectativa do cliente em relação ao projeto de rede pode ser trazida à realidade quando o escopo do projeto fica bem definido.

1.4. Identificação dos aplicativos de rede do cliente

Os aplicativos são a verdadeira razão para a existência das redes. A identificação dos aplicativos deve incluir tanto os existentes quanto os novos. Uma forma simples de começar a identificar os aplicativos é criar uma planilha semelhante à mostrada na Figura 1.

Nome do Aplicativo	Tipo de Aplicativo	Novo?	[S] [N]	Nível de Importância	Comentários

Tabela 1 – Identificação dos Aplicativos de Rede

1.5. Análise das restrições do negócio

Existem três aspectos organizacionais que podem influenciar negativamente no projeto da rede:

- **Políticas e Normas:** é necessário conhecer qualquer trabalho oculto, hostilidades, tendências, relações de grupo ou histórico por trás do projeto que poderiam fazê-lo fracassar. Existe algum projeto semelhante que fracassou? Quais foram as razões do fracasso? O projeto eliminará empregos? Os

funcionários possuem reação a mudanças? Qual é a disposição para assumir riscos? Existem políticas de padronização ou adoção de padrões abertos? Existe padronização de marcas de equipamentos? Os departamentos controlam suas próprias aquisições? Os usuários finais estão envolvidos na escolha dos aplicativos?

Na ânsia de chegar aos requisitos técnicos, às vezes os projetistas ignoram detalhes não técnicos, e isto é um grande equívoco para o sucesso do projeto.

- **Restrições orçamentárias e de pessoal:** o projeto de rede deve se adaptar ao orçamento do cliente. O orçamento deve incluir a previsão de compra de equipamentos, licenças de software, contratos de manutenção e suporte, testes e treinamentos. Também pode incluir serviços de consultoria e despesas com terceirização de algum serviço. A formação e as habilidades do pessoal da equipe de rede devem ser avaliadas. Qual é o nível de experiência do pessoal interno envolvido no projeto?
- **Cronograma:** o prazo de entrega de cada subproduto em cada fase do projeto deve estar bem acordado com o cliente. Existem diversas ferramentas para o desenvolvimento de cronogramas que incluem marcos, atribuições de recursos, análise de caminho crítico, amarrações entre atividades, entre outros. Entre as ferramentas temos o Microsoft Project, Project Builder, etc. Um cronograma macro pode ser elaborado na etapa de desenvolvimento do projeto, podendo ser detalhado à medida que se planeja a execução de uma determinada fase do projeto.

1.6. Lista de verificação das metas de negócio

- Pesquisei o mercado e os concorrentes do cliente?
- Entendo a estrutura corporativa do cliente?
- Compilei uma lista das metas de negócios do cliente, começando por uma meta global de negócios que explica a finalidade principal do projeto de rede?
- O cliente identificou todas as operações de missão crítica?
- Compreendo os critérios do cliente para o sucesso e a identificação de falhas?
- Compreendo o escopo do projeto de rede?
- Identifiquei os aplicativos de rede do cliente?
- O cliente explicou as normas relacionadas com fornecedores, protocolos administrativos ou plataformas tecnológicas aprovadas?
- O cliente explicou quaisquer normas relacionadas com soluções abertas x soluções patenteadas?
- O cliente explicou quaisquer normas relacionadas com a distribuição de autoridade referente ao projeto e à implementação da rede?
- Conheço o orçamento para esse projeto?
- Conheço o cronograma para esse projeto e acredito que ele seja prático?
- Tenho uma boa noção sobre a experiência técnica de meus clientes e de qualquer equipe interna ou externa participante do projeto?
- Discuti com meus clientes um plano de treinamento da equipe?
- Estou ciente de todas as políticas corporativas que poderiam afetar o projeto de rede?