

O Ciclo de Vida do MOF e suas Características Modelo de Processo

Última revisão feita em 22 de Agosto de 2007.

Objetivo

Terceiro degrau de nossa aprendizagem. Estamos ainda observando o MOF de longe, entendendo seus conceitos para em breve entrar de vez neste universo de boas práticas para o Gerenciamento de Serviços de TI. Neste artigo iremos conhecer um pouco mais sobre o ciclo de vida do MOF e seu Modelo de Processo, acompanhem.

Introdução

O ciclo de vida do MOF é apresentado com base no seu Modelo de Processo, veremos neste artigo os passos que compõem o ciclo, seus detalhes e características. Quero lembrar também que no decorrer de nosso aprendizado irei abordar o Modelo de Equipe e a Disciplina de Gerenciamento de Riscos, porém neste momento o ideal é focarmos nossa atenção nas características apresentadas pelo Modelo de Processo, pois será com base nelas que nós entenderemos todo o conjunto da documentação do MOF. A intenção do Modelo de Processo do MOF é simplificar a abordagem dos processos, procedimentos e comunicação, complexos e dinâmicos, de um ambiente de operações com uma representação simples e de fácil entendimento que pode ser aplicada em organizações de qualquer tamanho.

Os princípios do Modelo de Processo

Para entregar e suportar os Serviços de TI o Modelo de Processo se baseia em quatro princípios, que são:

Structured Architecture - Arquitetura Estruturada

O modelo é formado por uma arquitetura que permite entre outros a integração entre os processos, gerenciamento constante do ciclo de vida de um projeto e a definição de funções e responsabilidades.

Rapid Life Cycle (Iterative Improvement) - Ciclo de vida rápido (Melhoria contínua)

Para suportar a demanda de constantes mudanças de negócio em uma organização que busca estar sempre se mantendo competitiva e inovadora o ciclo de vida do MOF funciona de uma forma rápida e espiral mantendo atividades operacionais chaves divididas em quatro quadrantes com a intenção de permitir que estas rápidas mudanças sejam realizadas e avaliadas continuamente, visando claro, a melhoria contínua do ambiente de operações.

Review-driven Management - Gerenciamento de Revisões-direcionadas

Para auxiliar o gerenciamento de um ambiente de TI o MOF conta com várias técnicas e métodos sugeridos nas Service Management Functions - SMFs, Funções de Gerenciamento de Serviços, porém apenas colocar em prática estas recomendações não garante que a organização estará aproveitando ao máximo seus investimentos feitos TI. Por isso o ciclo de vida conta com quatro pontos-chave chamados de Operations Management Reviews - OMRs, Revisões do Gerenciamento de Operações, que permitem avaliar o desempenho das atividades realizadas durante o ciclo do projeto e as atividades do dia-a-dia, fornecendo orientações detalhadas para isso.

Embedded Risk Management - Gerenciamento de Riscos Embutida

Com base na Disciplina de Gerenciamento de Riscos o MOF aplica suas orientações para cada uma de suas SMFs do Modelo de Processo e Funções do Modelo de Equipe.

Resumo: O Modelo de Processo do MOF segue quatro princípios, o primeiro é ter uma arquitetura estruturada que permite integração entre processos, gerenciamento constante do ciclo de vida e definição de funções e responsabilidades. O segundo princípio se baseia num ciclo de vida com uma iteração rápida que permite aplicar mudanças com a velocidade que o negócio precisa mantendo sempre uma melhoria contínua para um ambiente de operações. Já o terceiro princípio se apóia nas OMRs para gerenciar o andamento de seus processos na aplicação das recomendações descritas pelas SMFs avaliando o desempenho das atividades realizadas pela operação. Por fim o quarto princípio garante que o Gerenciamento de Riscos estará presente em todos os pontos do ciclo seguindo as orientações da Disciplina de Gerenciamento de Riscos.

Entendendo o Ciclo

Agora já sabemos que o ciclo de vida do MOF conta com um diagrama que é apresentado no Modelo de Processo, este ciclo segue quatro princípios que buscam em conjunto representar de forma simples e de fácil entendimento a abordagem dos processos, procedimentos e comunicação em um ambiente de operações. Agora vamos conhecer os três elementos chaves que formam a arquitetura deste diagrama. Veja:

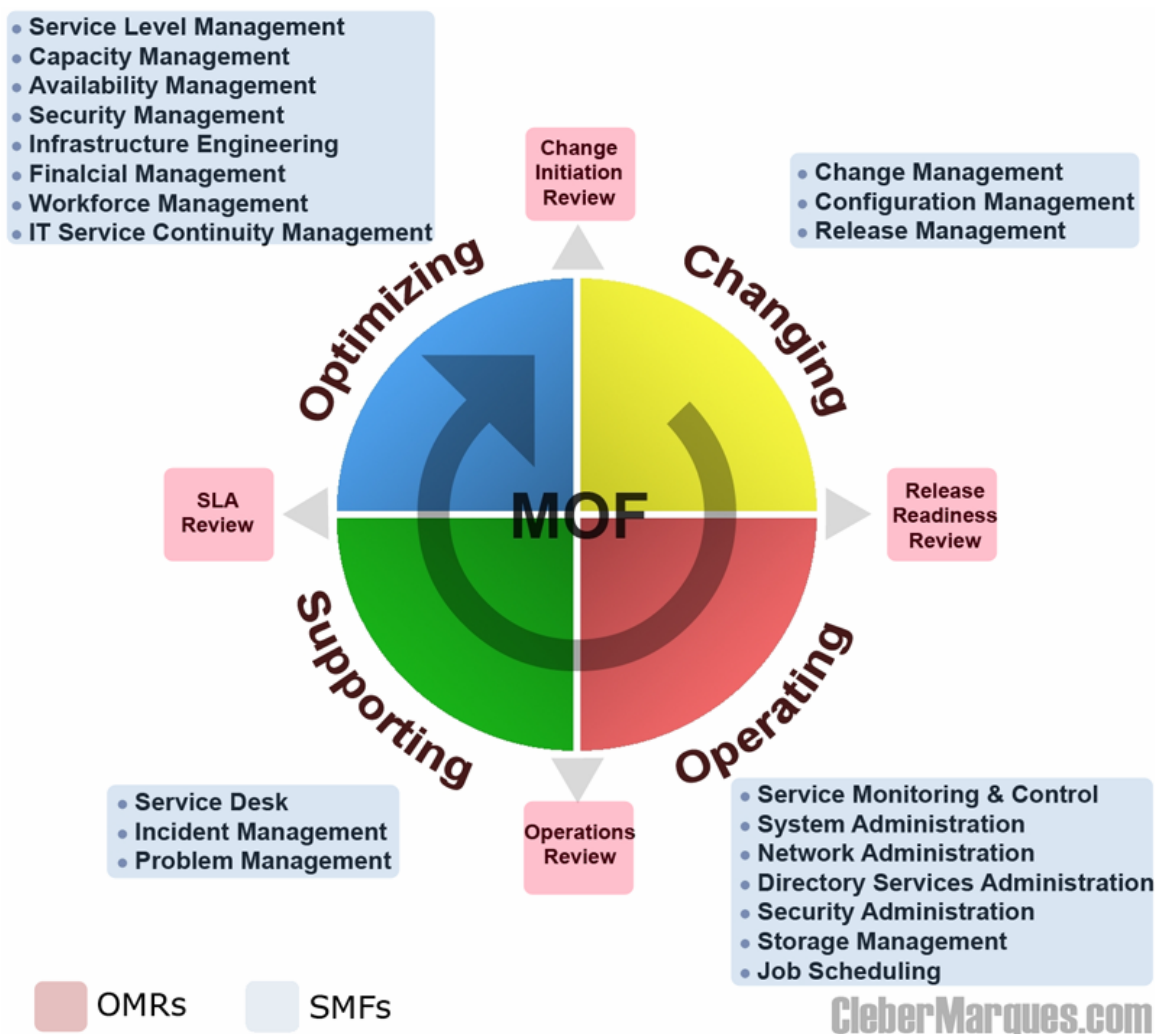


Figura 1 – Diagrama do Modelo de Processo com as OMRs e as SMFs.

Quadrantes

As atividades de operações são definidas e agrupadas em quatro quadrantes, cada um com um foco em determinados processos e tarefas. Estes quadrantes são:

- Changing
- Operating
- Supporting
- Optimizing

Operations Management Reviews - OMRs (Revisões do Gerenciamento de Operações)

São quatro pontos-chave no ciclo de vida que funcionam como milestones, permitem avaliar o desempenho das atividades realizadas. Estas OMRs são:

- Release Readiness Review
- Operations Review
- Service Level Agreement (SLA) Review
- Change Initiation Review

Service Management Functions - SMFs (Funções de Gerenciamento de Serviços)

O principal componente do Modelo de Processo, são no total 21 SMFs divididas entre os quatro quadrantes que apresentam um conjunto de atividades específicas e prescritivas para cada função. Estas SMFs são:

- Change Management
- Configuration Management
- Release Management
- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Service Monitoring and Control
- System Administration
- Network Administration
- Directory Services Administration
- Security Administration
- Storage Management
- Job Scheduling
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- Security Management
- Infrastructure Engineering
- Financial Management
- Workforce Management
- IT Service Continuity Management

Obs.: Não se preocupe agora com todos estes detalhes sobre os Quadrantes, as OMRs e as SMFs, tudo será explicado aos poucos nos próximos artigos.

Conclusão

Estes três elementos do Modelo de Processo são muito importantes para entendermos o ciclo de vida do MOF, portanto nos dois próximos artigos vamos estudar com mais detalhes os quadrantes do Modelo de Processo e as Operations Management Reviews - OMRs, Revisões do Gerenciamento de Operações, para enfim começarmos a falar sobre cada uma das 21 Service Management Functions - SMFs. O caminho é longo, mas iremos juntos dando um passo de cada vez na busca da excelência de nossa operação. Conto com vocês no próximo artigo, muito obrigado.

Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. www.microsoft.com
2. Microsoft Brasil. www.microsoft.com.br
3. Documentação oficial do MOF. www.microsoft.com/mof

Escreveu,

Cleber Marques
contato@clebermarques.com

Quarta-feira, 22 de Agosto de 2007.