

SMF Operations

Operações

Última revisão feita em 26 de Abril de 2008.

Objetivo

Este artigo introduz a primeira SMF da fase Operar, nós veremos as atividades que fazem parte da função Operations e também os procedimentos que devem ser executados para alcançarmos os objetivos definidos aqui. Tenha uma ótima leitura.

Obs.: As informações deste artigo são básicas e destinadas ao prévio entendimento do MOF 4, para maiores detalhes acompanhe a série de vídeos no site do Projeto MOF Brasil.

Introdução

Logo após um serviço ser criado e implementado no ambiente de produção entra a equipe de operações para realizar as atividades do dia-a-dia. Na SMF Operations teremos as atividades que formam os procedimentos necessários que deverão ser realizados diariamente, semanalmente, mensalmente e etc., com o objetivo de operar o serviço atendendo as necessidades do negócio.



Figura 1 – A SMF Operations no MOF 4.0.

Objetivos

Entre os objetivos desta SMF temos a garantia de que o trabalho necessário para operar os serviços em produção foram identificados e descritos, reduzindo o tempo de retrabalho (diminuindo a necessidade de retrabalho) e minimizando o tempo de interrupção de cada serviço.

Processos

Para que cada um dos processos desta SMF seja realizado existe um fluxo, este fluxo pode acontecer de forma seqüencial ou paralela, dependendo de como cada processo funciona dentro da organização. É claro que quando existem dependências entre um processo e outro estes deverão ser executados de forma seqüencial ou ainda se a pessoa ou equipe responsável por um processo for a mesma pelo outro também. O que eu quero dizer é que, dependendo da

forma com que o processo foi implementado na organização, suas dependências ou ainda o tamanho da equipe responsável por ele, sua execução será ligeiramente alterada, mas isso não afetará suas atividades ou produto final. Acompanhe a seguir os 6 processos e suas atividades para a SMF Operations.

1. Definir as necessidades operacionais.

Nesta atividade o trabalho necessário para realizar a melhor operação dos serviços oferecidos por TI será identificado e documentado. As principais atividades deste processo são:

- Identificar os requisitos operacionais
- Identificar as tarefas operacionais necessárias
- Criar um plano operacional

2. Criar instruções para as tarefas operacionais.

Esta será a atividade onde serão criadas as especificações e as instruções para as atividades operacionais identificadas na atividade anterior, sendo documentadas nos planos operacionais. As principais atividades deste processo são:

- Identificar recursos.
- Identificar guias operacionais.
- Desenvolver instruções para as tarefas operacionais.
- Testar as instruções para as tarefas operacionais.

3. Planejar tarefas operacionais.

Aqui as atividades operacionais serão planejadas, elas deverão ser categorizadas estimando a duração de cada uma, os recursos para cada atividade deverão ser escolhidos e suas dependências identificadas. As principais atividades deste processo são:

- Categorizar as tarefas operacionais.
- Escolher os recursos.
- Estimar o tempo de duração.
- Identificar dependências.
- Criar cronogramas operacionais.

4. Executar as tarefas operacionais.

Nesta atividade teremos a garantia de que as tarefas identificadas e documentadas nas guias de operações estão sendo executadas de forma eficiente e efetiva, isto será essencial para melhorar continuamente a qualidade dos serviços entregues por TI. As principais atividades deste processo são:

- Executar as instruções de trabalho.
- Atualizar os logs de operações.
- Fornecer contribuições para a milestone Operational Health

5. Manter as instruções de tarefas operacionais.

Esta é atividade que possibilitará a manutenção das guias atuais com as instruções operacionais, mantendo cada uma sempre atualizada, retirando as tarefas que não são mais necessárias e revisando os procedimentos que foram alterados e melhorados. As principais atividades deste processo são:

- Realizar manutenções.
- Atualizar os guias operacionais.

6. Gerenciar as tarefas operacionais.

Aqui nesta atividade teremos a possibilidade de gerenciar as guias operacionais criadas para saber se estão sendo realizadas com um custo efetivo e cumprindo os SLAs. As principais atividades deste processo são:

- Verificar se as tarefas são finalizadas.
- Otimizar o cronograma de operações.
- Otimizar os recursos de operações.

Conclusão

E assim terminamos mais um artigo sobre MOF 4.0, desta vez conhecemos os processos da SMF Operations, no próximo artigo nós aprenderemos um pouco sobre as atividades da SMF Service Monitoring and Control, até lá e muito obrigado pela leitura.

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

Sábado, 26 de Abril de 2008.