

Nova abordagem do MOF e o Plano de Negócios

Última revisão feita em 26 de Agosto de 2007.

Objetivo

Especulações - Esta palavra resume bem o que sempre acontece quando algo novo esta sendo desenvolvido e não existem muitas informações sobre o que está por vir, não poderia ser diferente com a nova versão do MOF. Neste artigo comento com vocês um dos primeiros assuntos sobre o MOFv4 e espero que seja útil para todos. Boa leitura.

Introdução

Se o que as novas versões das metodologias para Governança de TI buscam é: Alinhar cada vez mais a TI com os negócios, este não seria de forma alguma um assunto deixado de lado pela nova versão que está sendo planejada para o Microsoft Operations Framework - MOF. Uma das primeiras novidades sobre o que o MOF estará nos oferecendo em breve é a elaboração de um Plano de Negócios. Infelizmente ainda não existem muitos detalhes que demonstrem como esta nova tarefa vai se encaixar nos antigos procedimentos, mesmo porque não se sabe também qual será o grau desta reformulação do MOF, portanto nos resta entender ao menos como que este novo assunto está sendo abordado neste primeiro momento e ficar de olho nas novidades.

Aparentemente esta tarefa será empregada no início do novo ciclo de vida do MOF e terá a função de registrar uma meta a ser alcançada, as razões para alcançá-la e o plano para realizar isso. O resultado que se busca com este plano é a aprovação para iniciar determinado projeto. Tudo isso está em fases iniciais, mas a definição sugerida pela Microsoft para este Plano de Negócios seria mais ou menos assim:

"Maximizar o valor de TI para colher os requisitos de forma clara e entregar um plano de serviços que alinha a estratégia organizacional."

Logo, colher os requisitos deve ser um passo além de identificar os requisitos, porque aqui os clientes deverão ser questionados e re-questinados sobre suas necessidades, investindo um bom tempo nesta reunião de requisitos para depois analisá-los. Claro que esta é uma interpretação minha, assim como as breves definições de cada um dos itens apresentados abaixo, porém cabe a nós irmos entendendo desde o início a nova abordagem do MOF para que em breve possamos estudar toda sua estrutura reformulada.

Obs.: Eu particularmente mudaria uma única palavra na definição do Plano de Negócios, trocaria a palavra Alinha por Integra, porque eu acredito que ao invés de se alinhar à estratégia organizacional o ideal seria se integrar a ela, ou seja, não vamos fazer nossos projetos funcionarem de acordo com o que o negócio demanda e sim fazer parte integral desta demanda, mas esta é uma opinião minha.

Elaborando um Plano de Negócios

Os quatro processos abaixo deverão ser executados de acordo com um conjunto de regras pré-definidas com base na elaboração de um Plano de Negócios seguindo a visão da nova versão do MOF. Cada um destes processos tem a finalidade de passar informações claras e precisas de um passo para o outro seguindo o conceito de Workflow.

Identify Business Need e Requirements Gathering

O primeiro passo é identificar as necessidades de negócio do cliente e juntar os requisitos para começar o desenvolvimento do plano. O ponto forte aqui deverá ser o foco e a clareza ao se reunir com o cliente utilizando uma linguagem de comunicação simples para ambas as partes visando reunir da melhor forma todos os detalhes sobre as exigências da necessidade.

Requirements Analysis

Depois de colher todos os requisitos necessários com os stakeholders é hora de analisar e planejar como será possível suprir todas as exigências seguindo uma política de melhoria contínua, otimização de custos e prazo de liberações. Deve-se levar em conta aqui que esta é a hora de validar se o que foi pedido esta de acordo com o que foi entendido, em outras palavras, rever a interpretação. Analisar os requisitos com a máxima atenção possível diminui os riscos de retrabalho e com certeza investir mais tempo nesta fase do projeto custará bem menos do que rever conceitos durante as próximas fases.

Strategy Alignment

Na seqüência, depois de revisar diversas vezes os requisitos levantados com o cliente é hora de alinhar também os processos com a estratégia da empresa visando um bom desempenho no decorrer do fluxo levando em consideração os contextos externos. O Alinhamento Estratégico deverá ser feito para assegurar que o projeto esteja seguindo um rumo de acordo com o que a organização espera, para ter retorno sobre o investimento feito.

Authorization to Proceed

Este último passo para a elaboração do plano deverá exercer a função de analisar o trabalho desenvolvido para dizer se o projeto vai ou não ser autorizado, digamos que aqui é o ponto de decisão, o famoso GO/NO-GO. Dependendo de qual for esta decisão teremos a seqüência do ciclo ou voltaremos atrás para fazer uma revisão do que foi elaborado e em seguida esta revisão deverá passar por mais uma análise de GO/NO-GO. Se o novo ciclo de vida do MOF continuar primando pela gerência contínua dos riscos visando melhoria contínua certamente existirá neste período uma milestone como as antigas Operations Management Reviews - OMRs, isso se este próprio passo não estiver sendo utilizado para este propósito.

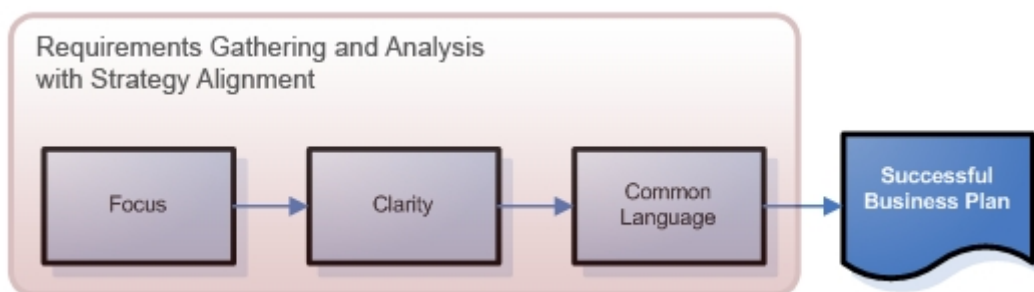


Figura 1 – Práticas para elaborar um Plano de Negócios com sucesso.

Seguindo estes processos a equipe de TI poderá atender às necessidades do cliente sempre que for procurada de forma organizada e com todos os documentos necessários para garantir o foco em suprir exigências. Deste modo algumas novas funções também foram mencionadas, funções estas que estariam envolvidas com esta fase, vejam: Business Planner, Account Relationship, Service Manager e IT Architect.

As Service Management Functions

Nesta nova abordagem de início do ciclo de vida para cada fase do workflow algumas Funções de Gerenciamento de Serviços ou SMF - Service Management Functions, também foram

apresentadas, algumas que já faziam parte da versão 3 do MOF e outras que são novidades para nós, acompanhem:

Requirements Management

Gerenciamento de Requisitos reunidos, identificados e analisados durante o ciclo.

Portfolio (ou Demand) Management

Gerenciamento de Portfólio de TI (Conjunto) que pode conter desde os projetos documentados até os serviços prestados.

Availability Management

Gerenciamento de Disponibilidade com descrições dos processos para assegurar que os SLA sejam cumpridos.

Security Management

Gerenciamento de Segurança com base nos planos, políticas, diretrizes e normas em uma organização de TI.

Financial Management

Gerenciamento Financeiro focado nos recursos destinados aos serviços prestados pela TI da organização.

Service Level Management

Gerenciamento de Nível de Serviço que visa discutir os mesmos com os usuários e fornecedores a fim de analisar o seu desempenho.

Capacity Management

Gerenciamento de Capacidade para o planejamento, dimensionamento e controle dos recursos de rede com foco na eficiência.

Continuity Management

Gerenciamento de Continuidade com instruções para implantar procedimentos efetivos para recuperar serviços em casos de falhas focando a continuidade dos mesmos.

Service Mapping & Cataloging

A princípio eu não consegui pensar como esta SMF poderia ser diferente da Portfolio Management, acho melhor esperar por mais detalhes futuros.

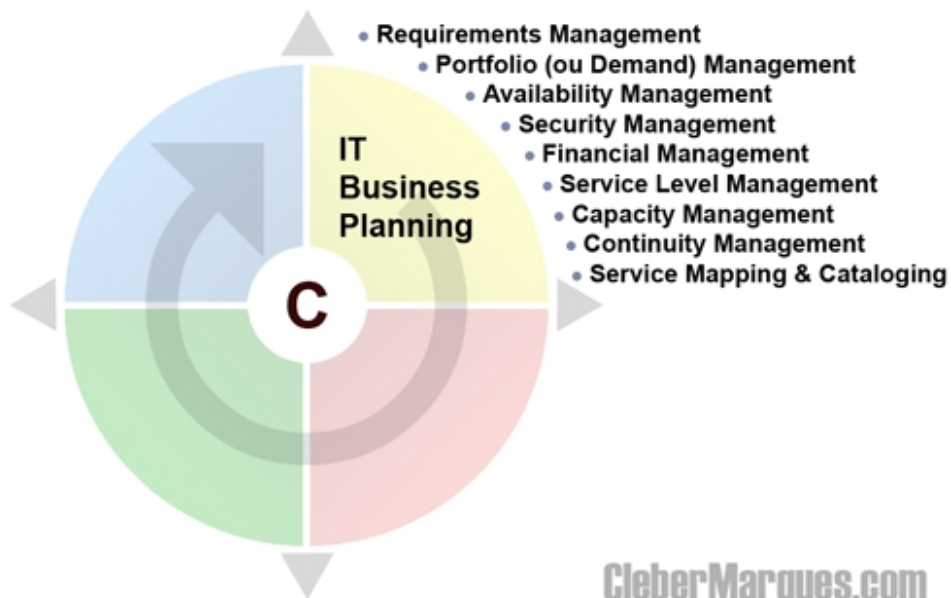


Figura 2 – O Plano de Negócios e as SMFs relacionadas.

Obs.: O diagrama acima não é oficial, trata-se de uma figura que criei para ilustrar o Plano de Negócios e as SMFs relacionadas com ele. Também inclui no centro do ciclo a letra C que caracteriza o Cliente (Customer) e conseqüentemente a Organização. Com isso eu quero supor que o ciclo gira em torno das necessidades do Cliente, sugestão minha.

Não me arrisquei muito na definição de cada uma destas SMFs, porque quem conhece sabe o quão as SMFs da versão 3 do MOF são detalhadas e como já comentei não existem detalhes suficientes para imaginarmos como esta nova abordagem está sendo feita, mas acho que com estas breves definições já dá pra termos uma idéia do que vem por aí.

Conclusão

Se fizermos uma analogia da reformulação do MOF com uma gravidez este primeiro artigo seria um ultra-som nos primeiros meses de gestação, estamos querendo saber logo o que vem por aí, mas ainda é muito cedo para entender o que está sendo apresentado, mas uma coisa é certa, em breve teremos em mãos a nova versão de uma das mais importantes documentações para o Gerenciamento de Serviços de TI, com muitas novidades e melhorias, não vejo a hora. Até lá conto com a opinião de vocês sobre os artigos, sempre que puderem me enviem e-mails sobre o que acharam, por favor. 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
4. TechNet Blog MOF. blogs.technet.com/mof

Escreveu,

Cleber Marques

contato@clebermarques.com

Domingo, 26 de Agosto de 2007.