

Proposta de um Ciclo de Vida mais rápido

Última revisão feita em 08 de Setembro de 2007.

Objetivo

Continuando com nossa séria especulativa de artigos eu escrevi este texto para comentar os novos detalhes liberados sobre o MOFv4. Quero lembrar que apesar de o assunto principal do artigo ser oficial muitos dos detalhes são especulações de como deverá funcionar a nova abordagem do MOF, espero que gostem e se tiverem idéias compartilhem, por favor.

Introdução

Alterações, sugestões e muito mais novidades é o que a Microsoft vem apresentando para a futura quarta versão do MOF. Neste artigo as novidades ficam por parte de Operações e Suporte, pelo que estão sendo sugeridas as novas mudanças visam integrar ainda mais o time de TI ao mesmo tempo em que torna o ciclo de vida do MOF ainda mais rápido. A parte inicial do ciclo referente ao desenho, construção, estabilização e implantação da solução será deixada para depois, provavelmente ainda não é hora de revelar estas novidades, então vamos imaginar que independente de como seja nós já temos uma solução planejada, pronta e em funcionamento, como deverá funcionar a parte do ciclo que cuida da Operação e Suporte?

A princípio a Microsoft está levando em conta a sua responsabilidade com relação aos clientes que utilizam suas soluções, logo esta exigência leva a uma séria de procedimentos visando oferecer as melhores práticas para operar e suportar um ambiente de TI que além das tecnologias de mercado utiliza também boa parte das tecnologias desenvolvidas pela própria Microsoft. Ainda não está bem claro se a Operação e o Suporte ainda serão quadrantes diferentes ou se agora serão tratadas no mesmo quadrante, tudo indica que pela necessidade de um ciclo de vida mais rápido estes dois quadrantes anteriores serão agora apenas um - Operations & Support, mas lembre-se, esta é apenas uma especulação. Uma certeza é que já existe uma frase para definir a missão deste quadrante, que em português seria mais ou menos assim:

"Operar, Manter e dar Suporte aos Serviços de TI existentes, mantendo os objetivos de acordo com o SLA."

De uma forma geral esta definição é meio que auto-explicativa para um quadrante com o nome de Operations & Support, porém o interessante aqui é que se propõe uma atenção maior para os acordos firmados com os clientes, internos e externos, e que o time não deve apenas tem em mente a resolução dos objetivos e eventuais problemas e sim realizar estas atividades com o objetivo paralelo de manter os SLAs, algo que vai exigir com certeza muito preparo de toda equipe, ainda mais se realmente tudo se passar em um único quadrante, pois lembrem-se que na versão três os SLAs eram tratados nos quadrantes de Operações e de Suporte e ainda contavam com as análises em duas OMRs - Operations Management Reviews, a Operations Review e a SLA review.

Proposta de um ciclo de vida mais rápido

Como tornar possível esta missão de manter tudo funcionando, respeitando os SLAs e ainda fazer sobrar tempo para melhorias? A sugestão está sendo tornar o ciclo de vida mais rápido. Aparentemente esta é uma ótima idéia e a primeira iniciativa foi combinar algumas das antigas Service Management Functions em uma só e ainda remanejar outras. Acompanhe a seguir o diagrama que mostra esta movimentação de SMFs:

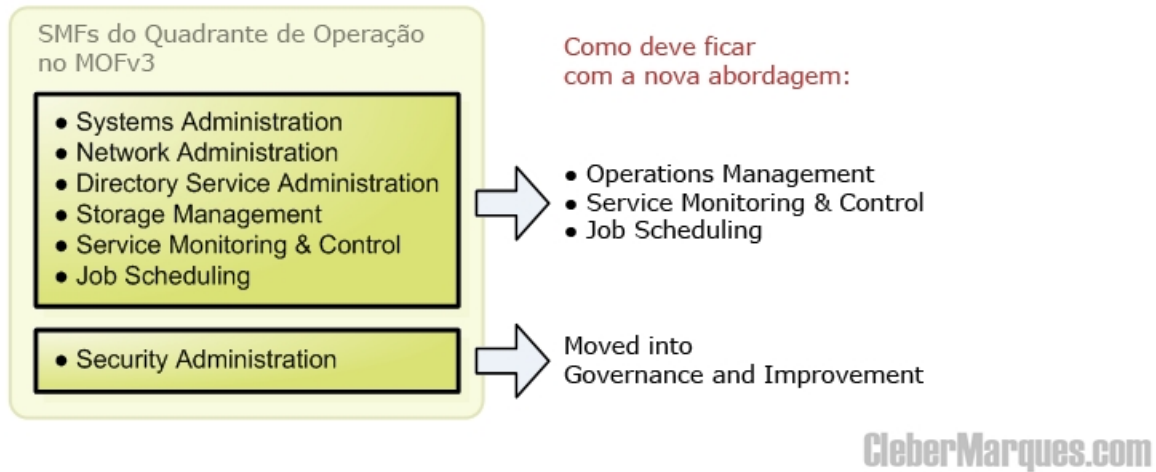


Figura 1 – Como deve ficar o conjunto de SMFs deste quadrante.

Com isso não teremos mais sete SMFs no quadrante de Operações e sim apenas três, pois como visto acima as SMFs Systems, Network e Directory Service Administration junto com a Storage Management se fundirão em uma única SMF chamada Operations Management, para formar com as conhecidas Service Monitoring & Control e Job Scheduling o conjunto de SMFs deste quadrante. Logo a SMF Security Administration deve ser movida para outra fase do ciclo, que também deve incluir assuntos como Governança de TI, Gerenciamento de Riscos, Conformidade e etc.

Obs.: Pelo que esta informação sugere os quadrantes Operações e Suporte ainda seriam separados, mas eu acho que desta forma seria difícil conseguir agilizar ainda mais o ciclo, vamos aguardar e ver até onde isso vai.

Contudo estas mudanças trazem para este quadrante do ciclo de vida alguns novos objetivos, ou melhor, objetivos redefinidos, veja a seguir as cinco metas que deverão ser alcançadas pela nova SMF Operations Management:

1. Fornecer perguntas baseadas em modelos que ajudarão o profissional de TI a identificar as instruções necessárias de trabalho.
2. Ajudar o Gerente de Operações a organizar a execução planejada de tarefas diárias, semanais e mensais.
3. Oferecer um guia de orientações para controlar o trabalho executado.
4. Mostrar a integração entre a SMF Operations Management e todo o ciclo de vida.
5. Fornecer tecnologia específica para trabalhar instruções com plataforma Microsoft.

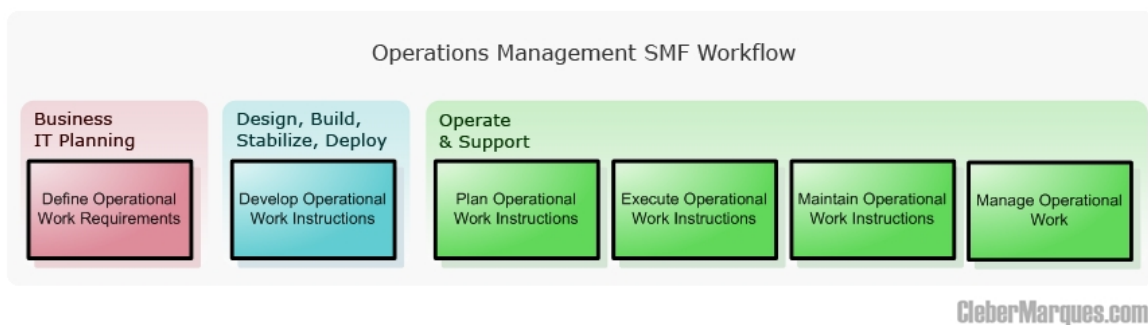


Figura 2 – Workflow da nova SMF chamada Operations Management.

Assim também como na primeira liberação de novidades, desta vez foram sugeridas algumas novas funções que estariam envolvidas com esta fase, tanto na parte de operações quanto de suporte, acompanhe:



Figura 3 – Algumas funções sugeridas para Operações e Suporte.

Conclusão

A Microsoft está em busca de tornar o ciclo de vida do MOF ainda mais rápido e aderente às novas exigências de TI, logo tivemos a sugestão de integrar algumas SMFs, mover outras e focar no cumprimento dos SLAs visando a tão desejado melhoria contínua. Com cada nova liberação a futura versão do MOF aparenta estar bem mais madura, espero em breve poder apresentar para vocês leitores toda esta nova abordagem. Muito obrigado pela leitura e até a próxima.

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, 08 de Setembro de 2007.