

Gerenciamento de Alterações - SMF Change Management

Última revisão feita em 03 de Outubro de 2007.

Objetivo

Neste novo ciclo de artigos do MOF iremos estudar cada uma das 21 SMFs sugeridas pela documentação do MOF. Neste primeiro artigo vamos conversar sobre o ciclo percorrido por um pedido de mudança até sua implementação, boa leitura.

Introdução

Obs.: Achei melhor deixar alguns termos em inglês mesmo porque na maioria das vezes iremos trabalhar com eles desta forma no mercado.

A SMF Change Management - Gerenciamento de Alterações, é responsável pelo processo de documentação, avaliação de impacto, aprovação, agendamento e revisão de mudança em um ambiente de TI, sua tarefa é assegurar que todas as partes afetadas por uma mudança saibam e entendam o impacto de uma mudança necessária. Como os sistemas estão cada vez mais dependentes um dos outros qualquer mudança em uma parte de algum sistema pode causar um grande impacto em outra, logo os processos do Gerenciamento de Alterações devem identificar todos os sistemas que serão afetados antes de implantar uma alteração com o intuito de minimizar ou eliminar qualquer problema surpresa.

Os itens que devem fazer parte do controle de mudança estão entre hardware, softwares (Sistemas Operacionais e aplicativos), processos, procedimentos, funções, responsabilidades e qualquer outro item ou documento relevante ao ambiente gerenciado, ou seja, qualquer item que exista no ambiente e é necessário para manter o nível de serviço deverá ser controlado pelo controle de mudança. A meta desta SMF é fornecer um processo ideal para introduzir alterações em um ambiente com o mínimo de parada possível, iniciando uma mudança através da submissão de uma Request for Change (RFC), definindo prioridades e utilizando categorias para avaliar a urgência e o impacto de uma mudança, isso vai definir a velocidade com que a mudança será executada e o caminho que ela fará para ser autorizada. Será necessário também estabilizar um processo eficiente para enviar uma RFC para um gerente de mudanças e para a Change Advisory Board (CAB) visando sua aprovação ou não, Deveremos planejar o desenvolvimento da alteração como um processo que pode variar em extensão e que pode incluir revisões nos milestones fundamentais, teremos que trabalhar em conjunto com a SMF Gerenciamento de Versões para gerenciar as mudanças no ambiente de produção e executar um processo de Post-Implementation que avalia se a mudança alcançou as metas pretendidas e por fim determinar se a mudança no ambiente é mantida ou não.

Definições Importantes

Para entendermos melhor este artigo e a documentação oficial para esta SMF vamos conhecer algumas definições importantes que também são recomendadas pela Microsoft na própria documentação do MOF, lembrando também que mesmo algumas definições sendo as mesmas encontradas no mercado muitas delas são feitas com base nesta SMF.

Change Advisory Board (CAB): Grupo formado para fazer recomendações, análise adicional, adiamento ou até o cancelamento de uma mudança proposta com foco nas necessidades do negócio, prioridades, custo/benefício e impactos.

CAB Emergency Committee (CAB/EC): Um subgrupo do CAB formado para autorizar ou rejeitar mudanças em caráter de urgência.

Change: Qualquer item (componente) que ao ser introduzido em um ambiente de TI possa causar impacto ao ambiente e seus componentes e afetar os níveis de serviço.

Change Category: Uma forma de medir o impacto que determinada mudança pode causar no ambiente levando em consideração sua complexidade, recursos necessários, pessoas envolvidas, investimento, tempo, risco de implantação e mais.

Change Initiator: A pessoa que inicia um pedido de mudança (RFC), podendo ser ela de qualquer departamento, incluindo o de TI.

Change Manager: A pessoa que é responsável por todo o processo de Gerenciamento de Alterações no departamento de TI.

Change Owner: Pessoa responsável por planejar e implementar uma mudança no ambiente de TI. Deve ser nomeado pelo Change Manager como proprietário de uma mudança em particular e será responsável por acompanhar desde a aprovação da RFC até o cronograma da mudança aprovada.

Change Priority: Uma classificação que determina a velocidade com que a mudança requisitada será aprovada e implementada, é levado em consideração de prioridade a necessidade da organização e o risco se a mudança não for implementada.

Configuration Item (CI): Item de Configuração é um componente de TI controlado pela SMF Gerenciamento de Configurações, o item pode variar em complexidade, tamanho e tipo, dependendo do ambiente um CI pode ser composto por outro CI desde hardware, software, documentação e outros.

Release: Uma coleção de uma ou mais mudanças que inclui itens de configuração (CI) novos e/ou alterados devidamente testados para serem introduzidos no ambiente de produção.

Request for Change (RFC): É um pedido formal de mudança, incluindo a descrição da mudança necessária, os componentes afetados, as necessidades do negócio, estimativa de custos, avaliação de riscos, recursos necessários e status de aprovação.

Descrição de Processos e Atividades

Uma alteração que segue os passos descritos pela SMF Change Management é representada por um fluxo de processos que aborda as tarefas fundamentais necessárias para implementar uma mudança com excelência, a seguir iremos conhecer as fases deste processo.

Change Request

Nesta primeira etapa teremos o processo de Change Request, um pedido de mudança pode ser feito por qualquer pessoa que faça parte da organização, ela deverá preencher um documento chamado Request for Change (RFC) que deve conter toda informação relacionada com o pedido de mudança e em seguida encaminhar para análise (para o Change Manager ou responsável) seguindo o padrão definido para tal. Caso a RFC não contenha o mínimo de informações necessárias ela retorna para que o Change Initiator termine de preencher.

Change Classification

Nesta segunda etapa classificaremos a prioridade e a categoria da mudança, mesmo se ela ainda não foi aprovada. Logo com a prioridade e a categoria definidas pelo Change Initiator na RFC o Change Manager ou alguém responsável deve revisar estes itens e se necessário alterá-los. A mudança tem a prioridade classificada de acordo com sua urgência para com as necessidades dos negócios, a categoria classificada de

acordo com a natureza de alteração, já as mudanças emergenciais devem seguir diretamente para o CAB/EC.

Change Authorization

Esta terceira etapa vai depender da categoria e da prioridade de cada mudança, em cada caso a pessoa apropriada ou um grupo (por exemplo, o Change Advisory Board) deverá decidir se a mudança será implementada com base na RFC. Uma estrutura para autorizar mudanças deve ser definida de acordo com todas as categorias e prioridades e quando necessário considerar para os processos de autorização o feedback de todos os grupos de funções envolvidos. Teremos que definir as funções do Change Manager e a composição do CAB e do CAB/EC oferecendo um ciclo de feedback para que o Change Initiator esteja envolvido com o processo de autorização de sua RFC.

Change Development

Depois que uma RFC é aprovada a fase de planejamento (desenvolvimento) da mudança se inicia, e a tarefa nesta quarta etapa será desenvolver os entregáveis da mudança com foco no seu planejamento para o ambiente de produção. Deveremos elaborar um cronograma de mudanças de acordo com as necessidades dos negócios, categoria, prioridade, etc, definindo também um Change Owner de acordo com as necessidades da mudança, tecnologia, tamanho, prioridade e categoria e garantir que o desenvolvimento da mudança siga um reconhecido ciclo de vida de desenvolvimento. Teremos que conduzir Milestones com a participação de membros do CAB para revisar e assegurar que cada etapa foi completada com sucesso e assegurar que a mudança desenvolvida e a passagem para o processo de versionamento alcançaram o critério de aceitação.

Change Review

Depois que a versão foi liberada com sucesso e implementada no ambiente de produção nesta quinta etapa teremos que analisar a mudança para sabermos se a alteração resultou no efeito desejado e satisfaz as necessidades do pedido de mudança. Para isso teremos que monitorar e revisar o desempenho da mudança feita no ambiente de acordo com os objetivos da RFC e dos grupos de funções envolvidos, revisar as lições aprendidas e documentar para utilizar em futuros planos de alterações, saber o que fazer com mudanças que não deram certo ou aplicar a política "Aceitar e Continuar" que já deverá ter sido definido e por fim encerrar (fechar) com sucesso a RFC e informar quem a iniciou (Change Initiator).

Atenção: Vale lembrar que cada uma das etapas descritas acima oferece muito mais detalhes do que os que vimos aqui, porém detalhar o processo não é o intuito agora, com este artigo nós devemos entender basicamente como funcionam estes passos, mas futuramente iremos estudar estas recomendações na prática, para isso continuem acompanhando os artigos.

Logo abaixo podemos ver o diagrama que representa o fluxo citado acima, os processos neste caso seguem um ciclo iterativo, veja:

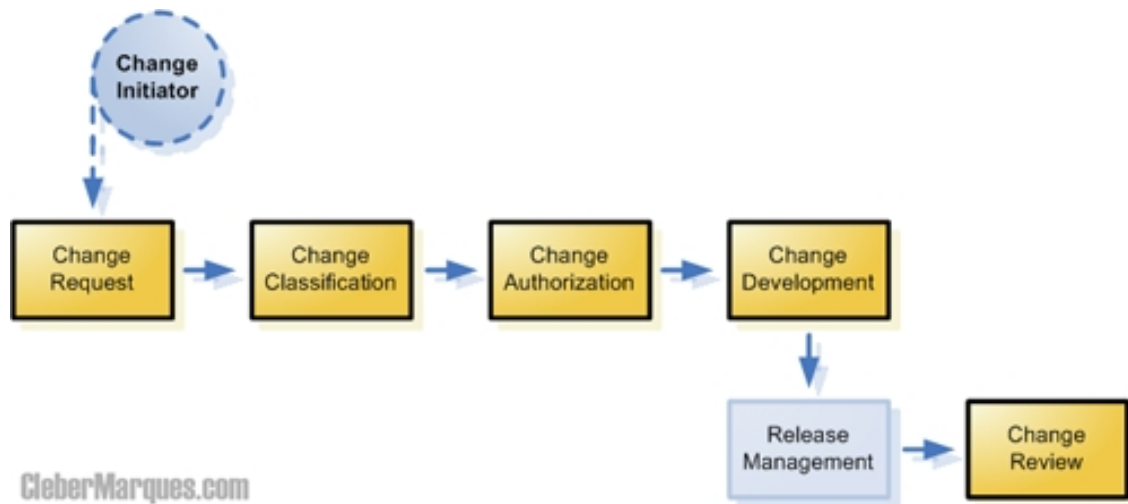


Figura 1 – Fluxo de processos da SMF Change Management.

Com as novas tecnologias desenvolvidas pela Microsoft temos muito mais alternativas do que antes para nos apoiar na resolução dos passos descritos acima, um bom exemplo é o System Center, uma família de soluções de gerenciamento de TI que nos ajuda planejar, implantar, gerenciar e otimizar de forma pró-ativa nosso ambiente, temos também o SMS, MOM, ISA, Windows Server 2003 o 2008 entre outros, mas este é assunto para um próximo artigo.

Conclusão

Depois que estudamos as fases do processo da SMF Change Management (Gerenciamento de Alterações) nós conseguimos entender o passo a passo para que uma mudança seja sugerida, analisada, aprovada e implementada. Sendo assim já estamos prontos para entender como é feito o Gerenciamento de Configurações no MOF e este será o assunto do próximo artigo, espero que vocês estejam gostando, 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, 03 de Outubro de 2007.