

Integrando o Modelo de Processo e o Modelo de Equipe

Última revisão feita em 27 de Setembro de 2007.

Objetivo

Artigo rápido, nesta nona parte de nosso aprendizado vamos visualizar de forma objetiva a integração do Modelo de Processo e do Modelo de Equipe, com isso teremos noção de como organizar da melhor forma as funções e as tarefas de nossa equipe, boa leitura.

Introdução

Até aqui já conhecemos o Modelo de Processo e suas 21 SMFs e também o Modelo de Equipe juntamente com seus sete Grupos de Funções (os conhecidos Role Clusters), logo neste artigo acompanharemos juntos uma sobreposição destes dois modelos para que fique mais fácil entender como aplicar paralelamente as recomendações de cada um desses documentos utilizando o diagrama de ciclo de vida do MOF. Veja abaixo o diagrama contendo as SMFs e os Grupos de Funções (Role Clusters) distribuídos entre os quatro quadrantes.



Figura 1 – Integrando o Modelo de Processo e o Modelo de Equipe.

A Integração dos Modelos

É claro que a integração entre os dois modelos aqui comentada é uma visão de alto-nível, ou seja, simples e objetiva com o intuito de mostrar como podemos organizar nossa equipe de TI. Veremos também que é possível, e normal, funções estarem presentes em mais de um quadrante ao mesmo tempo. Acompanhe:

No primeiro quadrante, Changing, temos uma participação constante do grupo de Versão (Release) que através dos guias para as três SMFs deste quadrante tem como meta oferecer um Gerenciamento controlado de Versão e de Alteração, e um inventário de localização preciso de todos os serviços e sistemas de TI.

Logo no segundo quadrante, Operating, temos a participação de dois grupos ao mesmo tempo o de Segurança (Security) e o de Operações (Operations), buscando proteger os ativos corporativos, fornecendo autorização controlada para os sistemas e informações e oferecendo um gerenciamento de sistemas previsível, repetitivo e automatizado, respectivamente.

Na seqüência no terceiro quadrante, Supporting, temos uma participação única do grupo de Suporte (Support) onde a meta é prestar um suporte de qualidade para cliente e enfatizar a cultura de serviços para a organização.

Por fim no último quadrante, Optimizing, temos o encontro de três grupos ao mesmo tempo, o grupo de Segurança (Security), o grupo de Infra-Estrutura (Infrastructure) e o grupo de Serviços (Service) que juntos executarão tarefas com base em suas funções e nas guias que fazem parte da SMF deste quadrante, para fechar o ciclo buscando melhoria contínua, seja para os processos ou para o ambiente de TI.

		Quadrantes																								
		Optimizing							Supporting			Operating					Changing									
SMFs	Security Management								Problem Management	Incident Management	Service Desk	Job Scheduling	Storage Management	Service Monitoring & Control	Network Administration	Directory Services Administration	Security Administration	System Administration	Release Management	Configuration Management	Change Management			MOF Role Clusters		
	•																								Security	
																									Partner	
																						•	•		•	Release
																						•				Service
																										Operations
																										Support
																										Infrastructure

Figura 2 – Mapeamento dos Grupos de Funções com as SMFs.

Obs.: Atente para o fato de que o grupo de Parceiros (Partner) não está relacionado com nenhuma SMF e isso se deve ao fato de que geralmente este é um grupo que fica fora da empresa, traçando um relacionamento juntamente com os parceiros em si e seguindo os seus próprios processos.

Como podemos perceber na tabela acima a Microsoft sugere através da documentação do MOF uma forma de integrar a equipe de TI em nossa empresa buscando alocar cada um dos profissionais nos devidos quadrantes seguindo suas respectivas SMFs, porém esta não é uma fórmula definitiva porque vai depender muito do tamanho da organização, do tamanho da equipe de TI e também dos recursos disponíveis, sendo assim esta sugestão não precisa ser seguida de ponta a ponta, podemos adapta-la conforme nossa necessidade.

Conclusão

Portanto chegamos ao fim de mais um ponto em nossos estudos, desta vez não passamos por uma grande quantidade de termos e sim tivemos basicamente uma integração do conhecimento obtido até aqui com os Modelos de Processo e de Equipe. Este artigo serviu para aprendermos que é possível e extremamente prático organizar nossa equipe de TI que busca a excelência operacional através da sobreposição destes dois modelos, sendo assim seguiremos com nossa aprendizagem e agora entenderemos como fazer um ótimo gerenciamento dos riscos durante o ciclo de vida, eu espero vocês no próximo artigo que abordará a Disciplina de Gerenciamento de Riscos no MOF, 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

Quinta-feira, 27 de Setembro de 2007.