

Processo de Revisão com base nas Operations Management Reviews - OMRs

Última revisão feita em 28 de Agosto de 2007.

Objetivo

Neste quinto artigo sobre MOF iremos estudar a importância das Operations Management Reviews, revisões estas mais do que necessárias para garantir a melhoria contínua no decorrer de uma implantação. Lembrando que todo assunto aqui abordado será gradativamente aprofundado da forma mais simples possível, visando o entendimento e aproveitamento de todos os interessados. Boa leitura.

Introdução

Para atender com sucesso as constantes mudanças do dia-a-dia em uma organização os serviços prestados pelo departamento de TI devem estar sendo operados por uma união entre Pessoas, Processos e Tecnologia com base em um ciclo de vida rápido e funcional tendo como objetivo viabilizar a operação de forma prática e segura. Se vocês estão acompanhando nossa série de artigos até aqui devem ter percebido que esta é a missão das práticas recomendadas pelo MOF.

Com toda esta rapidez no ciclo do MOF para ir desde o planejamento até a entrega e análise de melhorias de um projeto nós podemos estar pensando - Como é possível garantir e gerenciar uma melhoria contínua? Logo a documentação do MOF nos dá a resposta para esta pergunta apresentando as suas Operations Management Reviews - OMRs, Revisões do Gerenciamento de Operações.

Revisando e Analisando

No diagrama do Modelo de Processo existem quatro pontos, também conhecidos como milestones, que permitem avaliar o desempenho das atividades realizadas durante o ciclo de vida. Estes pontos já foram mencionados anteriormente em outro artigo da nossa série, mas vale relembrar um pouco:

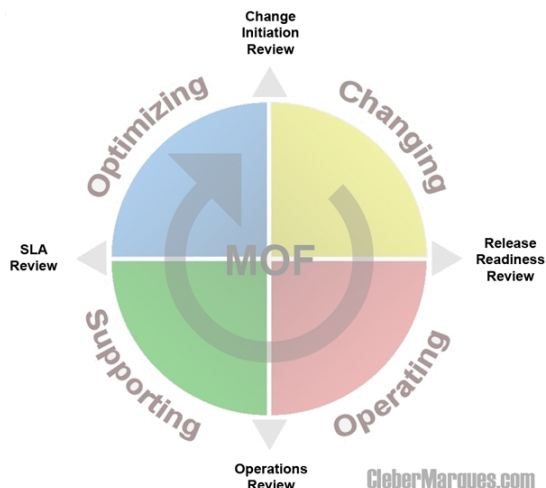


Figura 1 – Diagrama do ciclo de vida do MOF e as quatro OMRs.

Release Readiness Review - Análise de Preparação de Versão

Trata-se da revisão final aplicada à solução antes de implantá-la em um ambiente de produção. Este momento deve ser aproveitado para verificar se os objetivos definidos estão de acordo com o que foi planejado, se os requisitos foram entendidos e assegurar que ao implantar a solução os riscos de falhas e incompatibilidades serão baixos. Logo em seguida deve-se executar o Post-implementation Review (PIR), procedimento que avaliará o desempenho das alterações feitas no ambiente, documentando as lições aprendidas para o futuro.

Operations Review - Análise de Operações

Um procedimento contínuo que permite analisar o desempenho e capacidade dos processos operacionais de acordo com os níveis de serviços negociados com os clientes. Durante esta análise será possível acompanhar a qualidade das práticas operacionais e seguindo suas recomendações estas práticas deverão ser documentadas em um sistema de Gestão de Conhecimento, como uma Base de Conhecimentos.

Service Level Agreement Review - Análise de Acordo de Nível de Serviço

Procedimento para revisar os SLA - Service Level Agreements, com o objetivo de reavaliar os compromissos e a efetividade das operações de TI buscando melhorias para os serviços de TI e sua prestação. Trabalha de forma complementar à OMR Operations Review e de acordo com as sugestões do MOF este procedimento deve ser realizado com frequência, a cada um e três meses.

Change Initiation Review - Análise de Iniciação de Alterações

Este será o ponto de análise das revisões propostas para o ambiente de TI, tudo que for estudado e sugerido como mudança para a infra-estrutura de TI da organização será revisado e alinhado com os devidos padrões antes de ser liberado para desenvolvimento. Este procedimento segue em conjunto com as atividades de planejamento previstas na Microsoft Solutions Framework - MSF e com o processo de Autorização de Mudanças da ITIL.

Resumo: O ciclo tem sua primeira revisão na OMR Release Readiness Review, onde a solução passa por uma checagem completa antes de ser liberada para o ambiente de produção e aqui temos o auxílio do procedimento Post-implementation Review (PIR) para documentar as lições aprendidas para serem utilizadas em uma futura alteração. O segundo ponto de revisão fica por conta do Operations Review, que analisa o desempenho e capacidade dos processos operacionais de acordo com os níveis de serviços negociados com os clientes. Em seguida o terceiro ponto é o Service Level Agreement Review, responsável por viabilizar a reavaliação dos compromissos e a efetividade das operações de TI buscando melhorias para os serviços de TI e sua prestação. Por fim temos a revisão Change Initiation Review onde tudo que for estudado e sugerido como mudança para a infra-estrutura de TI da organização será revisado e alinhado com os devidos padrões antes de ser liberado para desenvolvimento.

Para que estas quatro etapas de análise sejam executadas de acordo com suas melhores práticas existem procedimentos e passos necessários, porém este assunto será abordado futuramente, pois o nosso foco aqui é continuar com nossa base visando toda a documentação do MOF.

Obs.: A Microsoft apresentou uma tradução para o termo Operations Management Reviews - OMRs, como Análises de Gerenciamento de Operações, mas eu optei por manter a tradução como Revisões do Gerenciamento de Operações. Logo isso não vai impactar no entendimento de forma alguma, mas deixo isso aqui registrado e caso vocês se deparem com qualquer uma das duas traduções o assunto será o mesmo.

Análises com base em Tempo e Versão

As quatro OMRs são divididas em dois grupos. O primeiro é o grupo de análise com base na versão que acompanha a mudança proposta desde seu desenvolvimento inicial até sua

instalação final, este grupo é formado pelas OMRS Release Readiness e Change Initiation. Já o segundo grupo faz uma análise com base no tempo, analisando o intervalo regular em que as operações internas desempenham suas atividades em busca de atender os níveis de serviços acordados com os clientes e usuários, e este grupo é formado pelas OMRS Operations e Service Level Agreement.

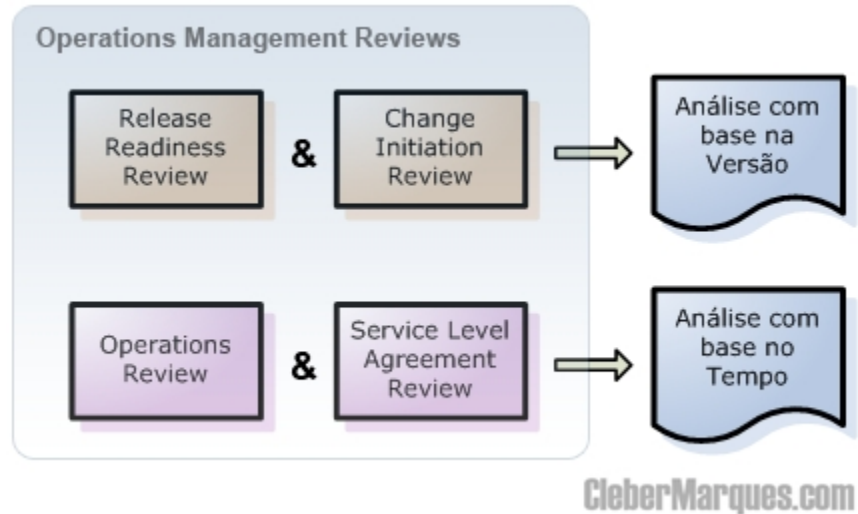


Figura 2 – Análises com base em Tempo e Versão.

A razão para estes dois tipos de análise é que desta forma é possível atender a necessidade de monitorar uma mudança por todo o ciclo de vida, desde sua identificação, aprovação, teste, implementação até sua operação, e ainda em conjunto avaliar, adaptar e melhorar constantemente os processos, procedimentos e ferramentas relacionadas com as soluções oferecidas.

Conclusão

Como todo projeto tem seus marcos, suas milestones, uma solução que corre o ciclo de vida do MOF se apóia nas quatro OMRs para garantir e revisar sua qualidade no decorrer das atividades. Como eu citei durante o artigo estes passos possuem muito mais detalhes do que os que eu citei aqui, porém o nosso objetivo agora é dar continuidade aos nossos estudos e seguir em frente aprendendo outras características do MOF, mas eu prometo que futuramente eu volto a falar com maiores detalhes sobre estas OMRs. Portanto para o nosso próximo artigo iremos ter uma visão geral sobre as Service Management Functions - SMFs e a partir dessa visão entenderemos de forma mais fácil cada uma delas, que serão citadas artigo após artigo. Até lá, aguardo críticas e sugestões para melhorar as próximas abordagens, 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

Terça-feira, 28 de Agosto de 2007.