

Sistema Web para Gerenciamento de Mudanças de TI em conformidade com o Framework ITIL

Marcelo Carvalho Martins
Orientador: Wilson Carli

Sequência da Apresentação

- Introdução
- Objetivos
- Fundamentação teórica
- Sistemas de mercado
- Desenvolvimento do sistema
- Operacionalidade da implementação
- Resultados e discussões
- Conclusões
- Extensões

Introdução

- TI como instrumento de sustentação dos negócios
- Integração dos processos de gerenciamento de serviços
- Governança de TI
 - Modelos de gestão (ex.: Cobit, ITIL, ISO, CMMI)
- Gerenciamento orientado a processos
- Gerenciamento de mudanças
 - Mudanças (ex.: atualizações, correções, novos sistemas)
 - um dos maiores responsáveis pelas falhas nos sistemas
 - resposta natural
 - Minimiza impactos
 - Métodos e procedimentos padronizados
- Sistema para Gerenciamento de Mudanças

Objetivos do Trabalho

- Desenvolver um sistema web para gerenciar mudanças na infraestrutura de TI, em conformidade com o conjunto de melhores práticas sugeridas pela biblioteca ITIL
 - permitir o gerenciamento de usuários do sistema (inserção, exclusão, alteração e consulta);
 - permitir o gerenciamento de itens de configuração (inserção, exclusão, alteração e consulta);
 - permitir aos interessados efetuarem solicitações de mudanças através do sistema;
 - possibilitar a avaliação das solicitações de mudanças pelo gerente responsável e pelo comitê de mudanças;
 - possibilitar a consulta a solicitações de mudança em seus diversos estágios de implementação;
 - permitir a interação entre executores e testadores de forma que suas atividades fiquem registradas no sistema;
 - permitir gerar estatísticas através de relatórios e consultas.

Governança de TI

- Estruturas e processos visando garantir que a TI suporte e maximize os objetivos e estratégias da organização
- Permite controlar, medir e auditar a execução e a qualidade dos serviços, equilibrando os riscos do retorno sobre os investimentos (ROI – *Return Over Investment*)
- Viabiliza o acompanhamento de contratos internos e externos
- Define condições para o exercício eficaz da gestão com base em conceitos consolidados de qualidade
- Alinha a estratégia de TI com as do negócio
- Permite maior capacidade e agilidade para novos modelos de negócios ou ajustes nos modelos atuais
- Mantém os riscos do negócio sob controle

Governança de TI

Metodologias e Frameworks

Cobit

- Focado em controle e auditoria de TI

ITIL

- Focado em gestão de serviços de TI

CMMI

- Focado em desenvolvimento de software

ISO 17799

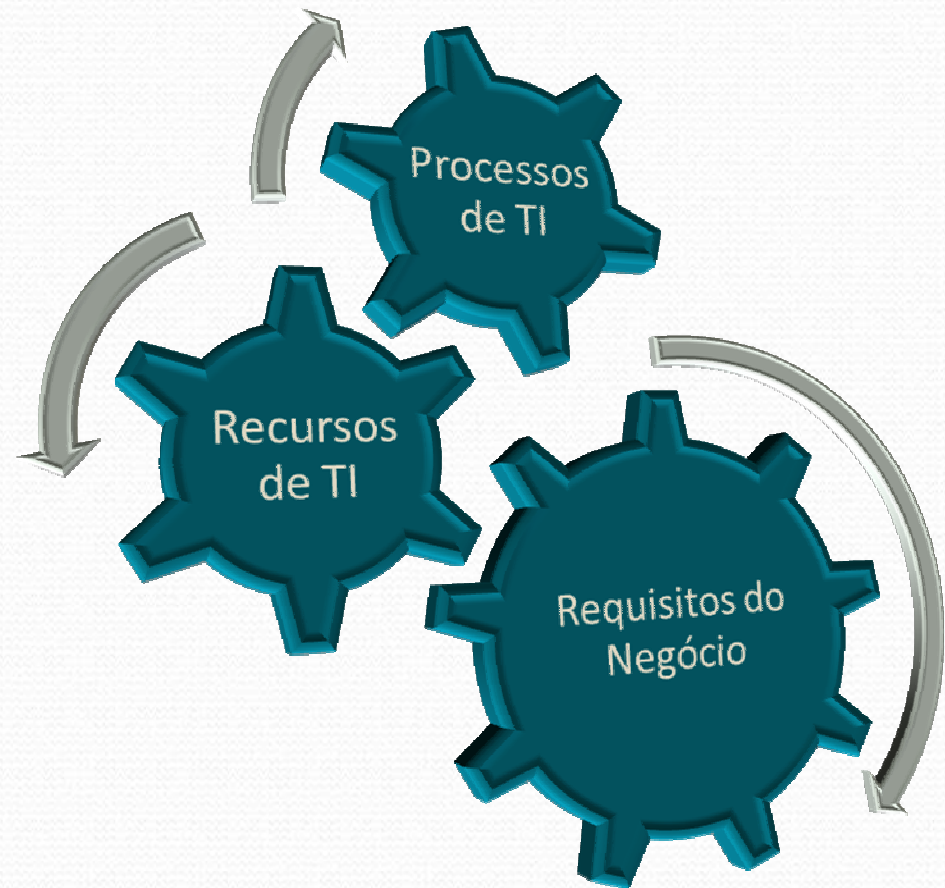
- Gestão de segurança da informação

Lei Sarbanes Oxley - SOX

- Promulgada nos EUA pelos Senadores Paul Sarbanes e Michael Ox em 2002
- Em resposta a escandalos ocorridos envolvendo grandes empresas americanas devido a fraudes contábeis
- Estipula que os gestores devem estabelecer e manter uma estrutura de controle e procedimentos
- TI atua como papel fundamental em muitos processos do negócio
- Serve como forma de inibir ações fraudulentas nos Sistemas de Informação
- Lei 3380 do Banco Central do Brasil

Cobit

- Modelo de gestão criado pelo *Information Technology Governance Institute* (ITGI)
- Baseado em princípios:
 - Requisitos do negócio
 - Recursos de TI
 - Processos de TI



Cobit

- As organizações são classificadas de acordo com sua maturidade (semelhante ao CMMI)



Componentes do Cobit

- Publicações (impressas ou online)
 - Executive Summary
 - Framework
 - Control Objectives
 - Audit Guidelines
 - Implementation Tool Set
 - Management Guidelines
- Certificação
 - CISA – Certified Informations Systems Auditor
 - CISM – Certified Information Security Manager

Componentes do Cobit

- 4 domínios

Planejamento e Organização

Aquisição e Implementação

Entrega e Suporte

Monitoramento

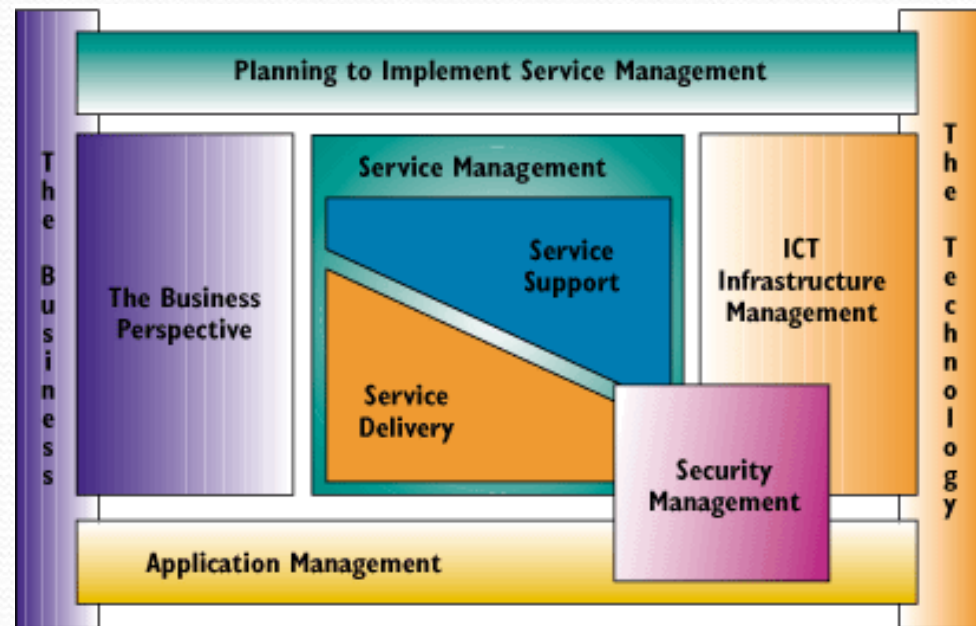
- 34 objetivos de controle de alto nível
- 318 objetivos de controle detalhados

ITIL

- Criado em 1980 pelo CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e transferido ao OGC (Office of Government Commerce) do governo britânico
- Revisado e reorganizado em 2002
- Recentemente (Maio/07) lançada versão 3.0
- Estrutura de padrões e melhores práticas para gerenciar os serviços e infra-estrutura de TI
- Altamente integrado à norma ISO 20.000
- Framework de domínio público
- ITSMF – criado para dar suporte, influenciar e aperfeiçoar o modelo

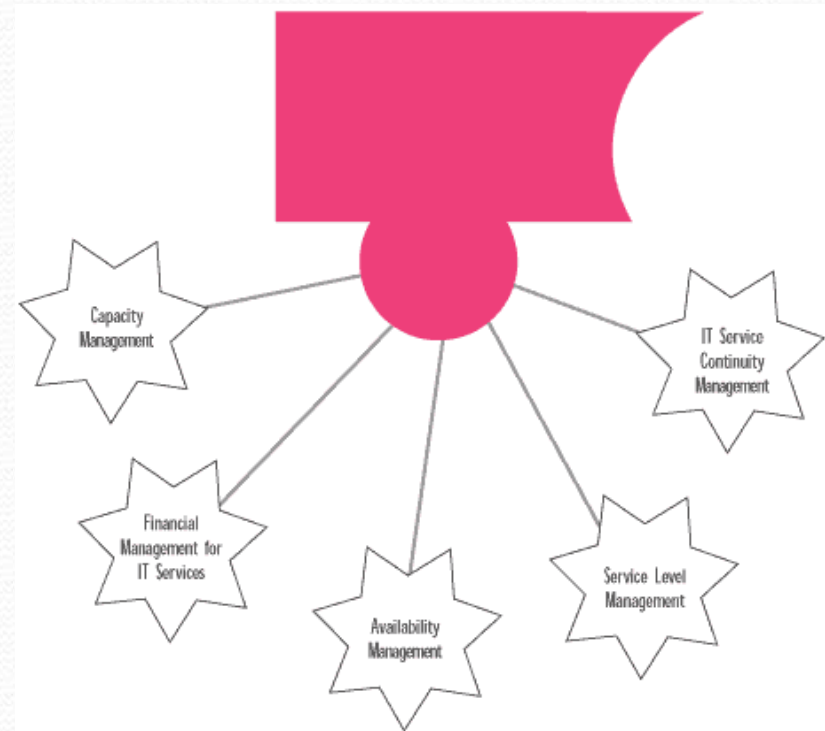
Estrutura do ITIL

- The Business Perspective
- Application Management
- **Service Delivery**
- **Service Support**
- ICT Infrastructure Management
- Security Management



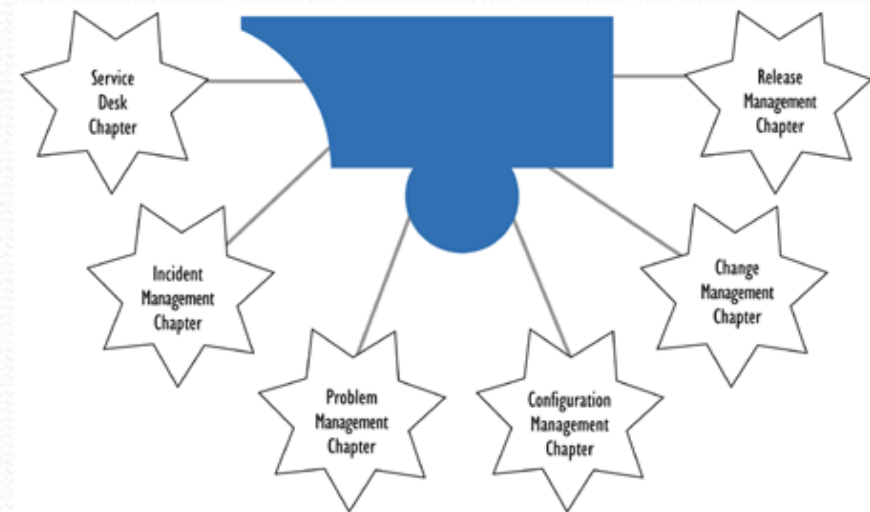
Estrutura do ITIL – Service Delivery

- Service Level Management
- Availability Management
- Capacity Management
- Financial Management for IT Services
- IT Service Continuity Management



Estrutura do ITIL – Service Support

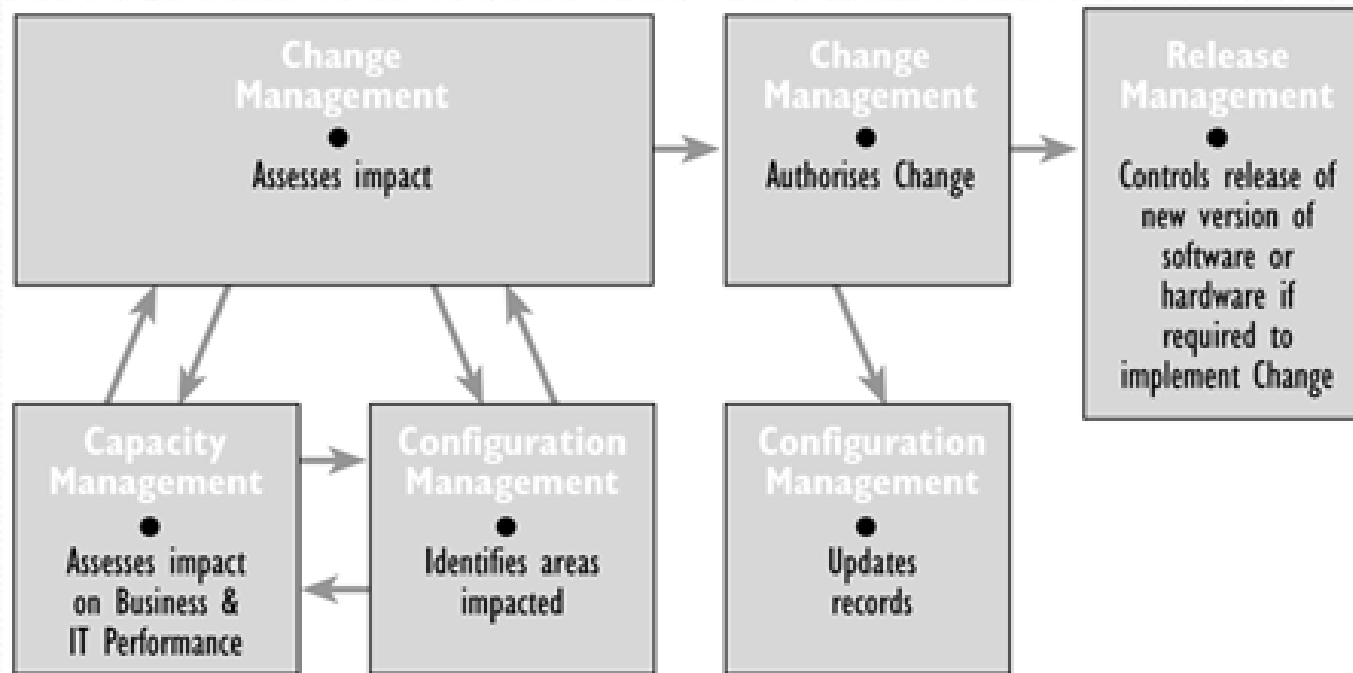
- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- **Change Management**
- Release Management
- Service Desk



Gerenciamento de Mudanças

- É o processo de controle de mudanças na infraestrutura, ou qualquer aspecto do serviço, de maneira controlada, possibilitando sua aprovação e ocasionando o mínimo de interrupção.
- Mudança
 - adição, modificação ou remoção de hardware, rede, software, aplicações, ambiente, sistemas, configurações de estações e toda documentação relacionada.
- Objetivos
 - Minimizar os impactos relacionados
 - Manter a qualidade do serviço
 - Melhorar a organização das operações de rotina
- Deve estar alinhada com a gestão de mudanças do negócio
- Concebida para garantir a execução do processo de forma eficiente
- Metodos e procedimentos padrozinados

Gerenciamento de Mudanças – ITIL

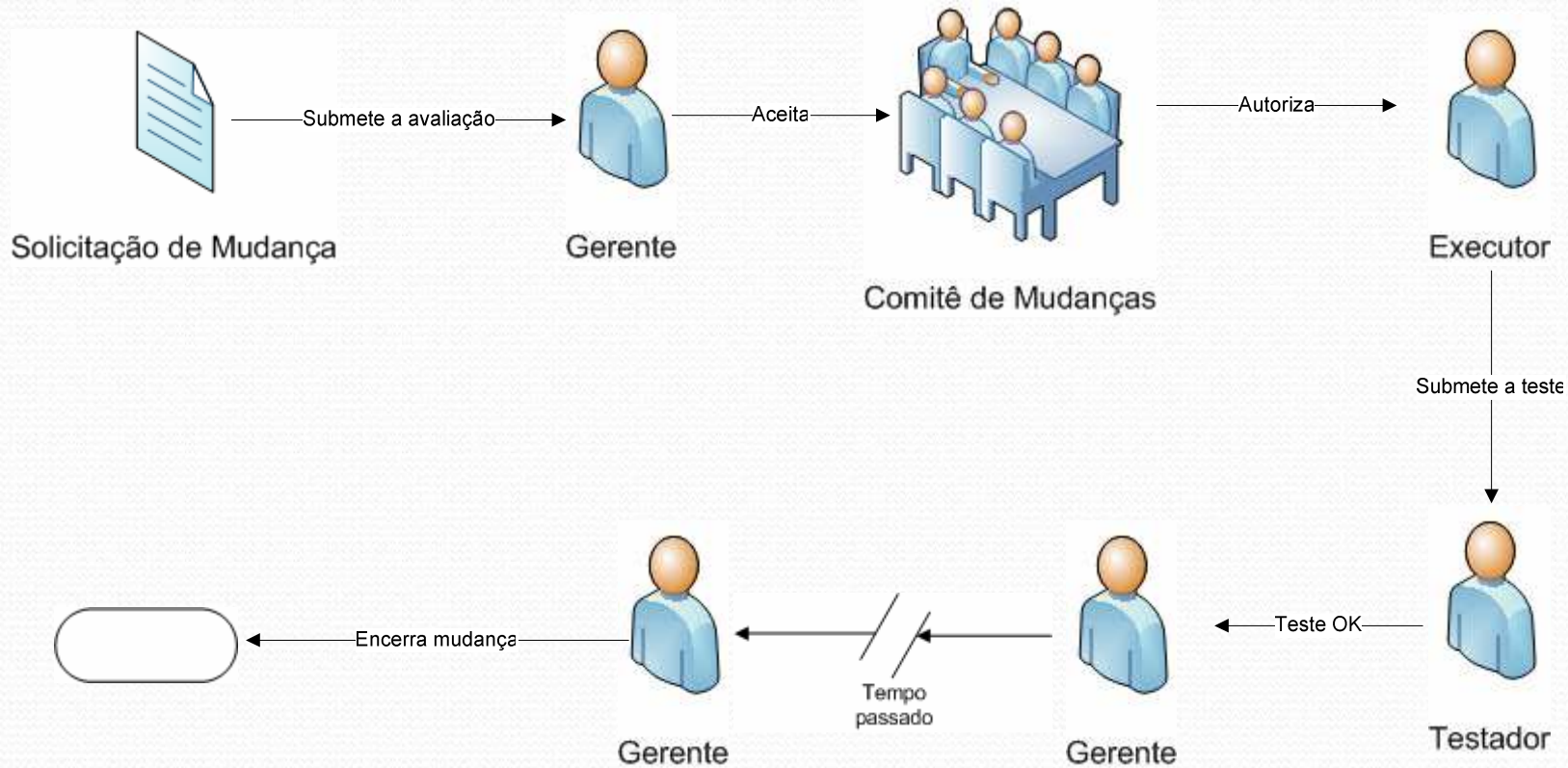


Gerenciamento de Mudanças –

ITIL

- Solicitação de mudanças
- Registro e aceitação
- Alocação de prioridade
- Categorização de mudança
- Reunião do Comitê de mudanças
- Avaliação de recursos e impactos
- Aprovação da mudança
- Preparação testes e implementação
- Revisão da mudança

Processo básico



Sistemas de mercado

SYNERGY/Change

BMC Remedy Change Management

Serena ChangeMan

IBM Rational ClearCase

INSITE4

Desenvolvimento

- Conceção
 - RUP
 - Levantamento dos requisitos
 - Organização dos requisitos
 - Planejamento do desenvolvimento
- Elaboração
 - UML
 - Enterprise Architect 5.0
 - DBDesigner 4.0
- Construção
 - Dreamweaver 6.0
 - EasyPHP 1.7
 - PHP 4.3.3
 - MySQL 4.0.15
 - Apache 1.3.27
 - HTML + PHP
 - Javascript

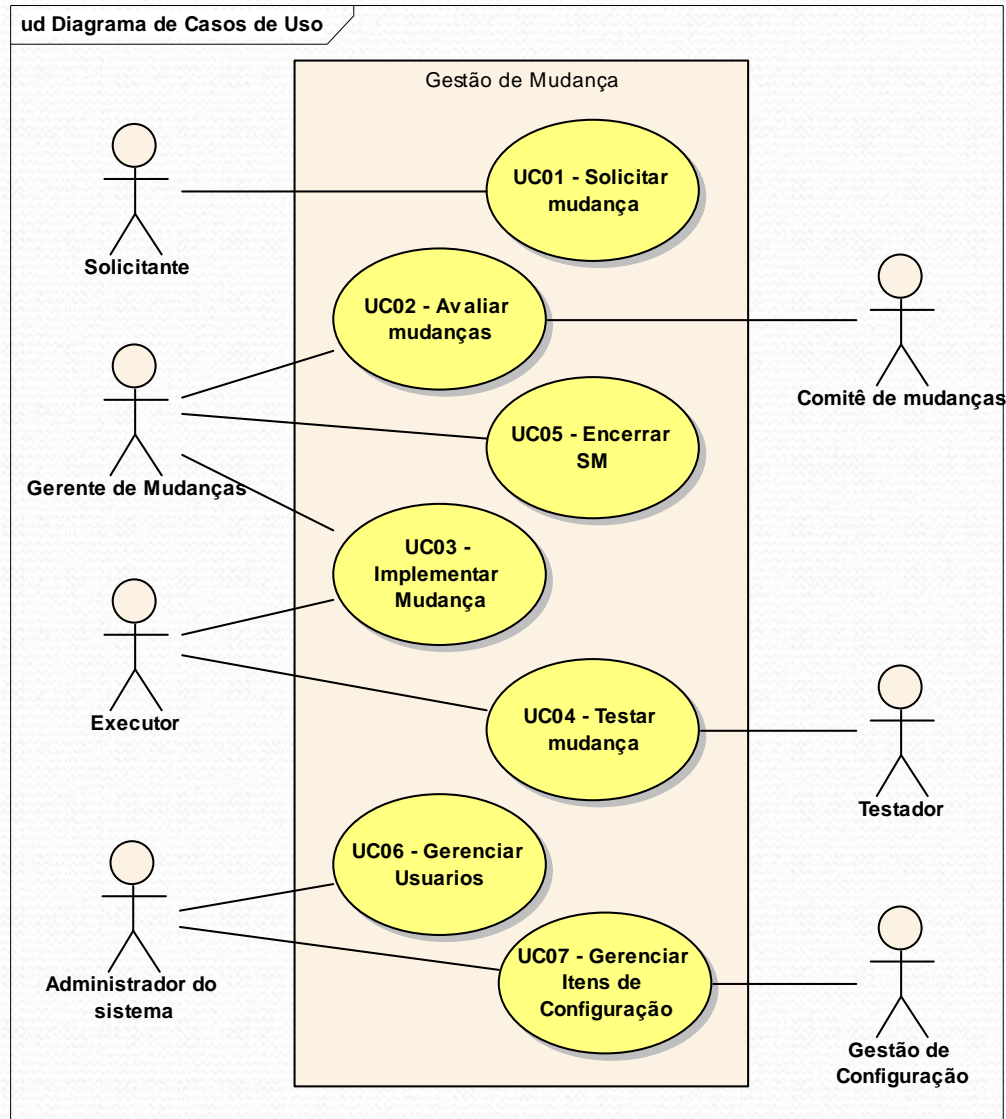
Principais Requisitos Funcionais

- O sistema deve permitir a efetuar solicitações de mudança;
- O sistema deve permitir a realização de avaliação inicial (filtrar requisições e alocar prioridade) pelo gerente de mudanças
- O sistema deve permitir que as solicitações de mudança sejam avaliadas pelos membros do comitê;
- O sistema deve permitir que as orientações para o plano de testes sejam registradas na solicitação de mudança pelo gerente;
- O sistema deve permitir que o plano de *back-out* seja registrado pelo executor;
- O sistema deve permitir que as solicitações de mudança sejam testadas;
- O sistema deve permitir que as orientações de implementação sejam registradas pelo gerente;
- O sistema deve permitir que as ações de implementação sejam registradas pelo executor;
- O sistema deve permitir que as solicitações de mudança implementadas possam ser avaliadas pelo gerente;
- O sistema deve permitir que as solicitações de mudança sejam revisadas pelo gerente;
- O sistema deve permitir que as solicitações de mudança sejam encerradas pelo gerente;
- O sistema deverá permitir a verificação do *status* das solicitações de mudança em

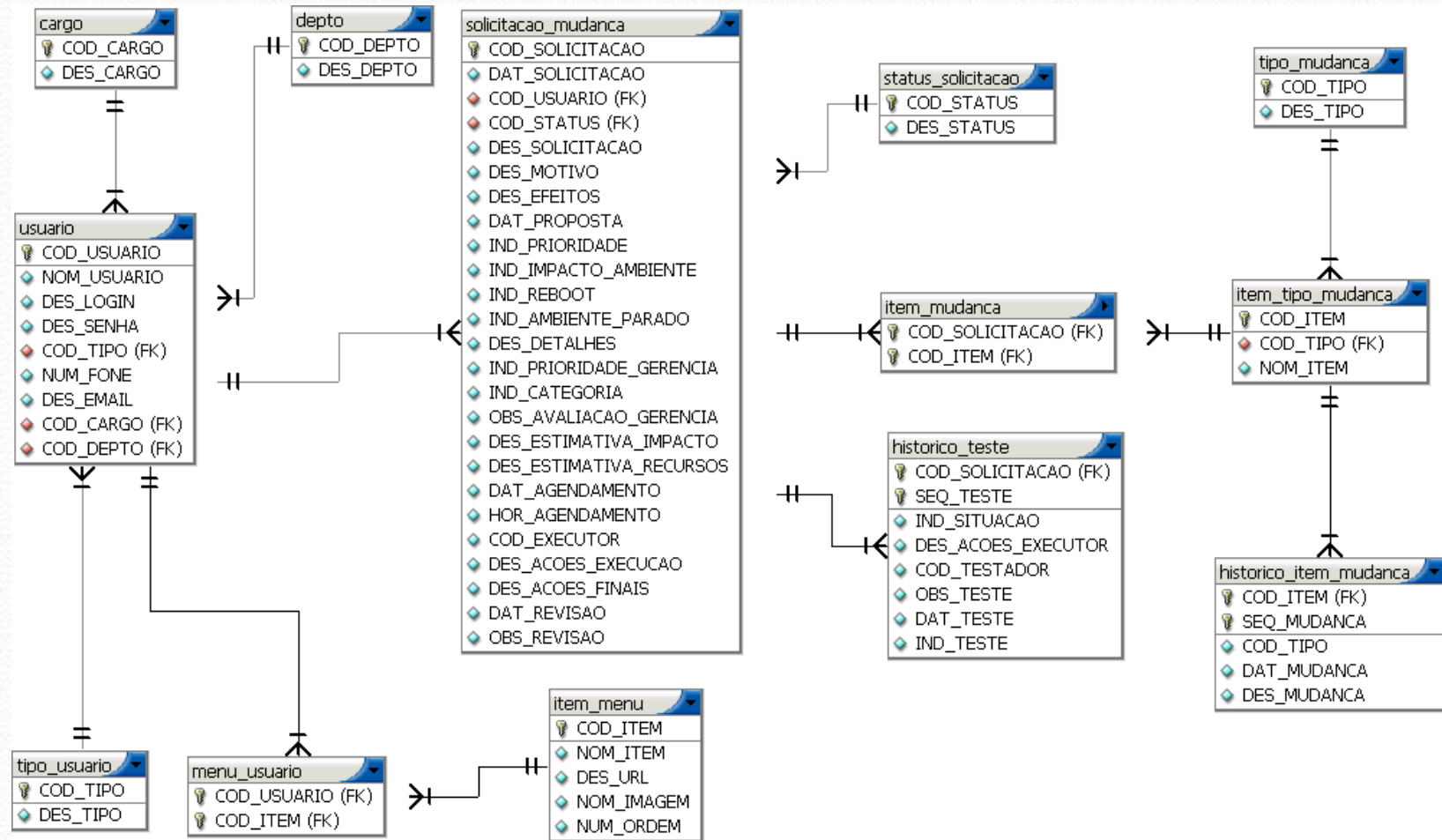
Requisitos não funcionais

- O sistema somente deve ser acessado mediante nome de usuário e senha previamente cadastrados
- O sistema deverá permitir acesso a partir de qualquer estação conectada à Internet
- As solicitações de mudança devem ser identificadas por um número único
- O sistema deve enviar alerta por correio eletrônico para o envolvido na etapa seguinte do fluxo de execução da solicitação de mudança confirmando a tarefa a ser executada
- O nome de usuário para autenticação no sistema, deverá ser utilizado um *short name*.

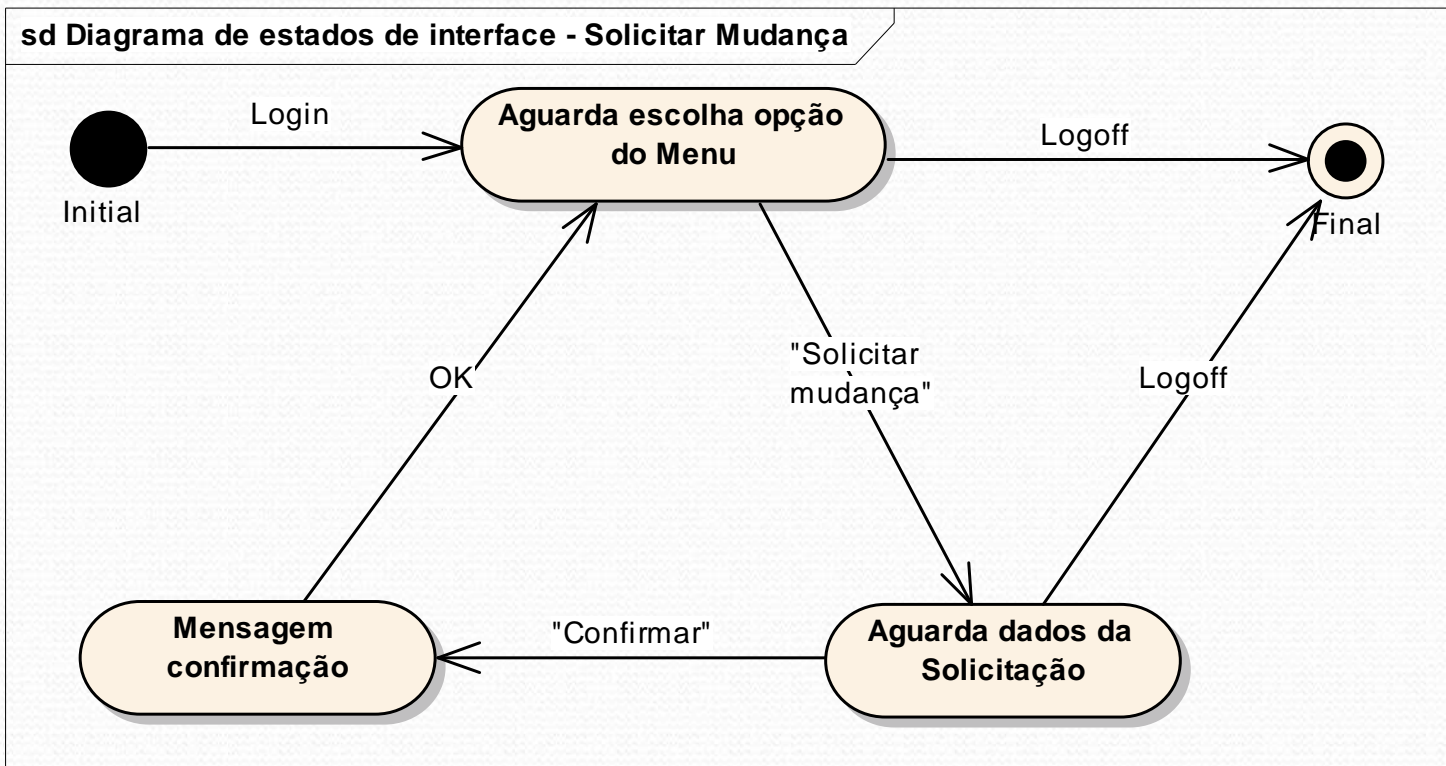
Casos de uso



Modelo Entidade Relacionamento



Diagramas de estados de interface



Operacionalidade da Implementação

Solicitação de Mudança


Tela de Login



SGM
Sistema de Gestão de Mudança

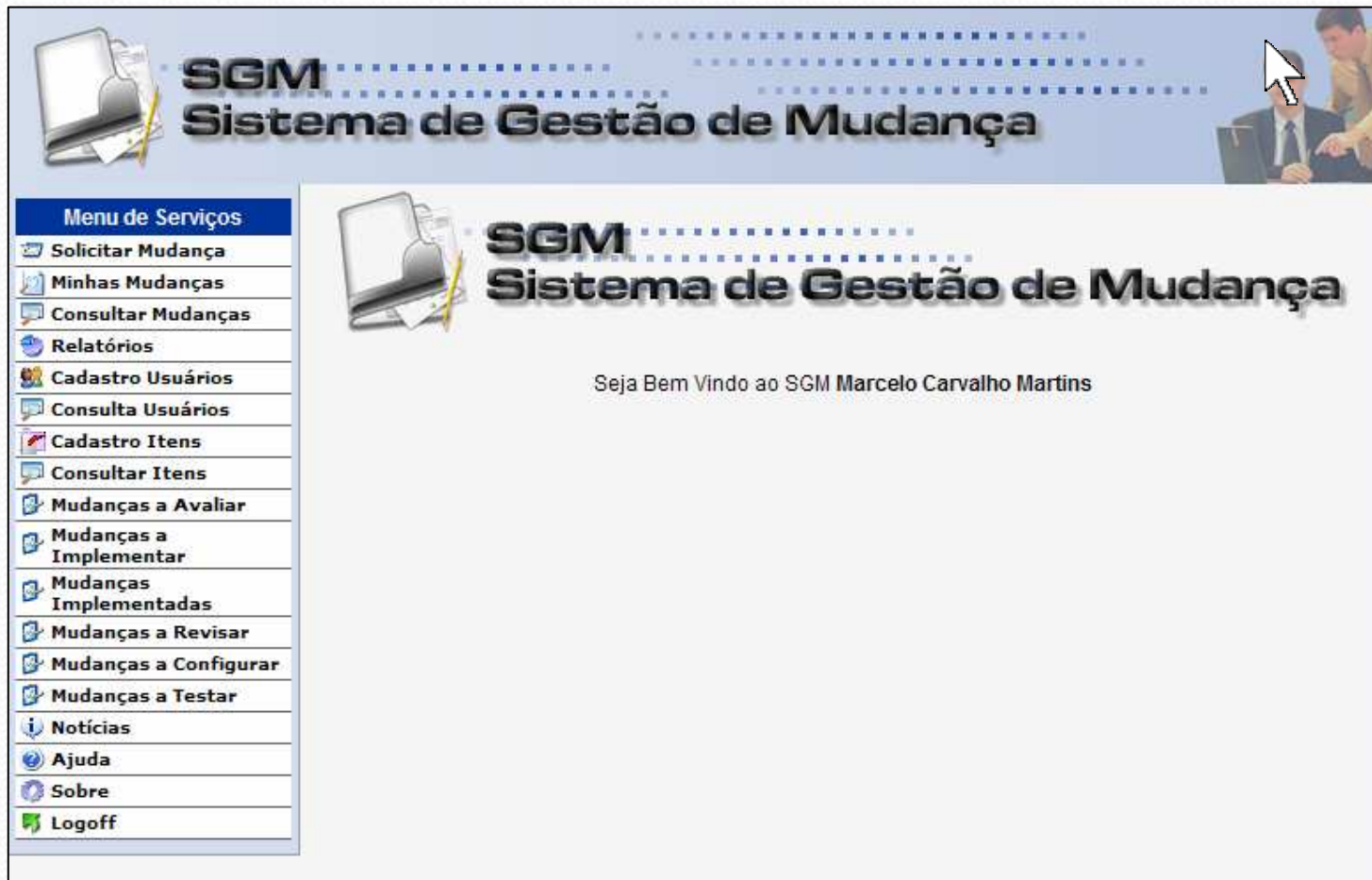
Login:

Senha:





Tela de Boas Vindas



SGM
Sistema de Gestão de Mudança

Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Relatórios
- Cadastro Usuários
- Consulta Usuários
- Cadastro Itens
- Consultar Itens
- Mudanças a Avaliar
- Mudanças a Implementar
- Mudanças Implementadas
- Mudanças a Revisar
- Mudanças a Configurar
- Mudanças a Testar
- Notícias
- Ajuda
- Sobre
- Logoff

SGM
Sistema de Gestão de Mudança

Seja Bem Vindo ao SGM Marcelo Carvalho Martins

Solicitando mudança

Menu de Serviços		Solicitação de Mudança	
	Solicitar Mudança	Número: <input type="text" value="30"/>	Data: <input type="text" value="08/06/2007"/>
	Minhas Mudanças	Solicitante: <input type="text" value="Marcelo Carvalho Martins"/>	Fone: <input type="text" value="2707"/>
	Consultar Mudanças	Descrição: <input type="text" value="Atualização de versão do sistema de folha de pagamento Folha Pag"/>	
	Relatórios	Motivo da Mudança: <input type="text" value="Correção de bugs na ferramenta (travamentos constante, lentidão excessiva)"/>	
	Cadastro Usuários	Efeitos da não implementação: <input type="text" value="Continuação dos problemas e constantes reclamações por parte do RH"/>	
	Consulta Usuários	Data da Proposta: <input type="text" value="01/07/2007"/>	
	Cadastro Itens	Prioridade Solicitada: <input type="radio"/> Urgente <input type="radio"/> Alta <input checked="" type="radio"/> Média <input type="radio"/> Baixa	Impacto no Ambiente: <input type="radio"/> Alta <input checked="" type="radio"/> Média <input type="radio"/> Baixa
	Consultar Itens	Reboot: <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	Ambiente Parado: <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
	Mudanças a Avaliar	Tipo de Item de Configuração: <input type="text" value="Software"/>	
	Mudanças a Implementar	Itens Afetados: <input type="text" value="Businnes Objects
Folha Pag
SAP
SAP
Sistema Operacional
Symantec Antivirus
Windows 2000 Server
Windows NT Workstation"/>	
	Mudanças Implementadas	Detalhes: <input type="text" value="1. Baixar a atualização no endereço:
http://www.ficticio.sgm.br/downloads/folha_pag.zip;
2. Extrair os arquivos em uma pasta temporária;
3. Copiar os arquivos para a pasta c:/folha_pag (sobrescrever);
4. Reiniciar o servidor"/>	
	Mudanças a Revisar	<input type="button" value="Confirmar"/>	<input type="button" value="Limpar"/>
	Mudanças a Configurar		
	Mudanças a Testar		
	Notícias		
	Ajuda		
	Sobre		
	Logoff		

Avaliação da Gerência



The image shows a screenshot of a web application interface for 'SGM Sistema de Gestão de Mudança'. The interface includes a header with the system name and a logo, a left-hand navigation menu, and a main content area displaying a table of pending change requests.

SGM Sistema de Gestão de Mudança

Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Relatórios
- Mudanças a Avaliar**
- Mudanças a Implementar
- Mudanças Implementadas
- Mudanças a Revisar
- Notícias
- Ajuda
- Sobre
- Logoff

Mudanças a Avaliar

Dt. Abertura	Número	Solicitante	Prioridade Solicitada
08/06/2007	28	Marcelo Carvalho Martins	Urgente
08/06/2007	29	Marcelo Carvalho Martins	Urgente
08/06/2007	31	Marcelo Carvalho Martins	Urgente

Avaliação da Gerência

Avaliação da Mudança	
Dados da Solicitação	
Número:	30
Status:	Avaliação
Data de Criação:	08/06/2007
Solicitante:	Marcelo Carvalho Martins
Descrição:	Atualização de versão do sistema de folha de pagamento Folha Pag
Motivo da Mudança:	Correção de bugs na ferramenta (travamentos constante, lentidão excessiva)
Efeitos da não implementação:	Continuação dos problemas e constantes reclamações por parte do RH
Data da Proposta:	01/07/2007
Prioridade Solicitada:	Média
Impacto no Ambiente:	Médio
Reboot:	Sim
Ambiente Parado:	Sim
Detalhes:	Correção de bugs na ferramenta (travamentos constante, lentidão excessiva)
Avaliação da Gerência	
Confirma Prioridade:	Média
Categoria:	Menor
Descrição:	Em princípio não há riscos conhecidos, mas devem ser feitos testes exaustivos durante pelo menos 1 dia
<input type="button" value="Prosseguir"/> <input type="button" value="Rejeitar"/>	

Avaliação do Comitê



The image shows a screenshot of a web application interface for 'SGM Sistema de Gestão de Mudança'. The header features the system name and a logo of a laptop with documents. A navigation menu on the left lists various services. The main content area displays a table titled 'Mudanças a Avaliar' with five columns: 'Dt. Abertura', 'Número', 'Solicitante', 'Prioridade Solicitada', and 'Categoria'. The table contains five rows of data, with the first row having a red 'Urgente' priority.

SGM
Sistema de Gestão de Mudança

Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Mudanças a Avaliar
- Notícias
- Ajuda
- Sobre
- Logoff

Mudanças a Avaliar

Dt. Abertura	Número	Solicitante	Prioridade Solicitada	Categoria
08/06/2007	31	Marcelo Carvalho Martins	Urgente	Menor
07/05/2007	2	Marcelo C. Martins	Baixa	Médio
13/05/2007	8	Marcelo C. Martins	Baixa	Médio
16/05/2007	11	Marcelo C. Martins	Baixa	Maior
18/05/2007	17	Usuário Normal	Baixa	Indefinida

Avaliação do Comitê

Menu de Serviços	
	Solicitar Mudança
	Minhas Mudanças
	Consultar Mudanças
	Relatórios
	Mudanças a Avaliar
	Notícias
	Ajuda
	Sobre
	Logoff

Avaliação da Mudança	
Dados da Solicitação	
Número:	31
Status:	Autorizada
Data de Criação:	08/06/2007
Solicitante:	Marcelo Carvalho Martins
Descrição:	asd
Motivo da Mudança:	asd
Efeitos da não implementação:	asd
Data da Proposta:	01/07/2007
Prioridade Solicitada:	Urgente
Impacto no Ambiente:	Alto
Reboot:	Sim
Ambiente Parado:	Sim
Detalhes:	asd
Avaliação da Gerência	
Confirma Prioridade:	Urgente
Categoria:	Menor
Descrição:	Aprovada sem problemas
Avaliação do Cômite de Mudanças	
Estimativa de Impacto:	Não há impacto previsto nas operações diárias, mas devem ser considerados aspectos funcionais durante os testes
Estimativa de Recursos:	1 Analista de Suporte 1 Analista de RH 1 Analista do fornecedor
Agendamento:	Data: 02/07/2007 Hora: 23:00
Responsável:	Airton Senna
<input type="button" value="Autorizar"/> <input type="button" value="Rejeitar"/>	

Preparação da Mudança



The image shows a screenshot of a web application interface for 'SGM Sistema de Gestão de Mudança'. The header features the system name and a small image of two men in business attire. On the left, there is a 'Menu de Serviços' (Services Menu) with several options. The main content area is titled 'Mudanças a Configurar' (Changes to Configure) and contains a table with two rows of data. A mouse cursor is visible over the right side of the interface.

SGM
Sistema de Gestão de Mudança








Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Consultar Itens
- Mudanças a Implementar
- Mudanças a Configurar
- Logoff

Mudanças a Configurar

Dt. Abertura	Número	Solicitante	Prioridade Solicitada	Categoria
08/06/2007	31	Marcelo Carvalho Martins	Urgente	Menor
16/05/2007	12	Marcelo C. Martins	Baixa	Menor

Configuração da Mudança

Menu de Serviços	
 Solicitar Mudança	
 Minhas Mudanças	
 Consultar Mudanças	
 Consultar Itens	
 Mudanças a Implementar	
 Mudanças a Configurar	
 Logoff	

Configuração da Mudança	
Dados da Solicitação	
Número:	31
Status:	Plano de Teste
Data de Criação:	08/06/2007
Solicitante:	Marcelo Carvalho Martins
Descrição:	asd
Motivo da Mudança:	asd
Efeitos da não implementação:	asd
Data da Proposta:	01/07/2007
Prioridade Solicitada:	Urgente
Impacto no Ambiente:	Alto
Reboot:	Sim
Ambiente Parado:	Sim
Detalhes:	asd
Avaliação da Gerência	
Confirma Prioridade:	Urgente
Descrição:	Menor
Descrição:	Aprovada sem problemas
Avaliação do Cômite de Mudanças	
Estimativa de Impacto:	Ok
Estimativa de Recursos:	Ok
Agendamento:	Data: 01/07/2007 Hora: 08:00
Responsável:	Olavo Bilac
Testes	
Ações do Executor:	Instalado servidor de teste xxx ; Programado teste; Feito upgrade,
Testador:	testador
<input type="button" value="Submeter ao Teste"/>	

Testes

Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Mudanças a Testar**
- Notícias
- Ajuda
- Sobre
- Logoff

Mudanças a Testar

Dt. Abertura	Número	Solicitante	Prioridade Solicitada	Categoria
<u>08/06/2007</u>	<u>31</u>	<u>Marcelo Carvalho Martins</u>	<u>Urgente</u>	<u>Menor</u>

Testes

Menu de Serviços	
	Solicitar Mudança
	Minhas Mudanças
	Consultar Mudanças
	Mudanças a Testar
	Notícias
	Ajuda
	Sobre
	Logoff

Testes da Mudança	
Dados da Solicitação	
Número:	31
Status:	Teste
Data de Criação:	08/06/2007
Solicitante:	Marcelo Carvalho Martins
Descrição:	asd
Motivo da Mudança:	asd
Efeitos da não implementação:	asd
Data da Proposta:	01/07/2007
Prioridade Solicitada:	Urgente
Impacto no Ambiente:	Alto
Reboot:	Sim
Ambiente Parado:	Sim
Detalhes:	asd
Avaliação da Gerência	
Confirma Prioridade:	Urgente
Descrição:	Menor
Descrição:	Aprovada sem problemas
Avaliação do Comitê de Mudanças	
Estimativa de Impacto:	Ok
Estimativa de Recursos:	Ok
Agendamento:	Data: 01/07/2007 Hora: 08:00
Responsável:	Olavo Bilac
Testes	
Ações do Executor:	Instalado servidor de teste xxx ; Programado teste; Feito upgrade,
Testador:	testador
Observações do Teste:	Testes OK, funcionando perfeitamente, rápido, e consistente.
<input type="button" value="Sucesso"/> <input type="button" value="Falha"/>	

Implementação da Mudança



The image shows a screenshot of a web application interface for 'SGM Sistema de Gestão de Mudança'. The interface includes a header with the system name and logo, a left sidebar with a 'Menu de Serviços' (Services Menu), and a main content area displaying a table of 'Mudanças a Implementar' (Changes to Implement).

SGM Sistema de Gestão de Mudança



Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Relatórios
- Mudanças a Avaliar
- Mudanças a Implementar
- Mudanças Implementadas
- Mudanças a Revisar
- Notícias
- Ajuda
- Sobre
- Logoff

Mudanças a Implementar

Dt. Abertura	Número	Solicitante	Prioridade Solicitada	Categoria
06/06/2007	27	executor	Urgente	Menor
08/06/2007	31	Marcelo Carvalho Martins	Urgente	Menor

Implementação da Mudança

 Sobre	Data da Proposta: 01/07/2007	
 Logoff	Prioridade Solicitada: Urgente	Impacto no Ambiente: Alto
	Reboot: Sim	Ambiente Parado: Sim
	Detalhes: asd	
	Avaliação da Gerência	
	Confirma Prioridade: Urgente	
	Categoria: Menor	
	Descrição: Aprovada sem problemas	
	Avaliação do Cômite de Mudanças	
	Estimativa de Impacto: Ok	
	Estimativa de Recursos: Ok	
	Agendamento: Data: 01/07/2007 Hora: 08:00	
	Responsável: Olavo Bilac	
	Testes	
	Ações do Executor: Instalado servidor de teste xxx ; Programado teste; Feito upgrade,	
	Testador: testador	
	Resultado: Sucesso	
	Observações do Teste: Testes OK, funcionando perfeitamente, rápido, e consistente.	
	Execução	
	Ações a Executar: Executar conforme previsto no plano de execução; Encerrar sessões abertas Comunicar usuários	
	<input type="button" value="Executar"/>	

Implementação da Mudança



The image shows a screenshot of a web application interface for 'SGM Sistema de Gestão de Mudança'. The header features the system name and a logo of a laptop with documents. Below the header is a 'Menu de Serviços' on the left and a table of 'Mudanças a Implementar' on the right. The table contains one entry with the following details: Dt. Abertura: 08/06/2007, Número: 31, Solicitante: Marcelo Carvalho Martins, Prioridade Solicitada: Urgente, and Categoria: Menor. A mouse cursor is visible over the top right of the table area.

SGM
Sistema de Gestão de Mudança

Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Consultar Itens
- Mudanças a Implementar**
- Mudanças a Configurar
- Logoff

Mudanças a Implementar

Dt. Abertura	Número	Solicitante	Prioridade Solicitada	Categoria
08/06/2007	31	Marcelo Carvalho Martins	Urgente	Menor

Implementação da Mudança

Avaliação da Gerência	
Confirma Prioridade:	Urgente
Categoria:	Menor
Descrição:	Aprovada sem problemas
Avaliação do Cômite de Mudanças	
Estimativa de Impacto:	Ok
Estimativa de Recursos:	Ok
Agendamento:	Data: 01/07/2007 Hora: 08:00
Responsável:	Olavo Bilac
Testes	
Ações do Executor:	Instalado servidor de teste xxx ; Programado teste; Feito upgrade,
Testador:	testador
Resultado:	Sucesso
Observações do Teste:	Testes OK, funcionando perfeitamente, rápido, e consistente.
Execução	
Ações a Executar:	Executar conforme previsto no plano de execução; Encerrar sessões abertas Comunicar usuários
Ações do Executor:	Executado conforme previsto no plano de execução; Instalado upgrade nos servidores de produção; Analisado performance
Ações Finalizadas	

Implementação da Mudança



The image shows a screenshot of a web application interface for 'SGM Sistema de Gestão de Mudança'. The header features the system name and a logo of a laptop with a document. Below the header is a 'Menu de Serviços' on the left and a table of 'Mudanças Implementadas' on the right. The table contains one row of data with columns for opening date, number, requester, priority, and category.

SGM
Sistema de Gestão de Mudança

Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Relatórios
- Mudanças a Avaliar
- Mudanças a Implementar
- Mudanças Implementadas
- Mudanças a Revisar
- Notícias
- Ajuda
- Sobre
- Logoff


Mudanças Implementadas

Dt. Abertura	Número	Solicitante	Prioridade Solicitada	Categoria
08/06/2007	31	Marcelo Carvalho Martins	Urgente	Menor

Implementação da Mudança

Avaliação da Gerência	
Confirma Prioridade:	Urgente
Categoria:	Menor
Descrição:	Aprovada sem problemas
Avaliação do Comitê de Mudanças	
Estimativa de Impacto:	Ok
Estimativa de Recursos:	Ok
Agendamento:	Data: 01/07/2007 Hora: 08:00
Responsável:	Olavo Bilac
Testes	
Ações do Executor:	Instalado servidor de teste xxx ; Programado teste; Feito upgrade,
Testador:	testador
Resultado:	Sucesso
Observações do Teste:	Testes OK, funcionando perfeitamente, rápido, e consistente.
Execução	
Ações a Executar:	Executar conforme previsto no plano de execução; Encerrar sessões abertas Comunicar usuários
Ações do Executor:	Executado conforme previsto no plano de execução; Instalado upgrade nos servidores de produção; Analisado performance
Funcionamento:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim Data da Revisão: <input type="text" value="15/07/2007"/>
	<input type="checkbox"/> Não (solicita ao responsável execução do plano de recuperação)

Revisão da Mudança



The image shows a screenshot of a web application interface for 'SGM Sistema de Gestão de Mudança'. The interface includes a header with the system name and a logo, a left sidebar with a 'Menu de Serviços' containing various options, and a main content area titled 'Mudanças a Revisar' which displays a table with one row of data.

SGM
Sistema de Gestão de Mudança

Menu de Serviços

- Solicitar Mudança
- Minhas Mudanças
- Consultar Mudanças
- Relatórios
- Mudanças a Avaliar
- Mudanças a Implementar
- Mudanças Implementadas
- Mudanças a Revisar
- Notícias
- Ajuda
- Sobre
- Logoff

Mudanças a Revisar

Dt.Abertura	Número	Solicitante	Prioridade Solicitada	Categoria
<u>08/06/2007</u>	<u>31</u>	<u>Marcelo Carvalho Martins</u>	<u>Urgente</u>	<u>Menor</u>

Revisão da Mudança

Estimativa de Recursos:	Ok
Agendamento:	Data: 01/07/2007 Hora: 08:00
Responsável:	Olavo Bilac
Testes	
Ações do Executor:	Instalado servidor de teste xxx ; Programado teste; Feito upgrade,
Testador:	testador
Resultado:	Sucesso
Observações do Teste:	Testes OK, funcionando perfeitamente, rápido, e consistente.
Execução	
Ações a Executar:	Executar conforme previsto no plano de execução; Encerrar sessões abertas Comunicar usuários
Ações do Executor:	Executado conforme previsto no plano de execução; Instalado upgrade nos servidores de produção; Analisado performance
Funcionamento:	Sim
Data da Revisão:	15/07/2007
Revisão da Gerência	
Status:	<input checked="" type="radio"/> Sucesso <input type="radio"/> Falha
Observações:	Após transcorrido o período, não foram registrados incidentes pelo Service Desk. A aplicação mostrou-se estável e os usuários estão satisfeitos
<input type="button" value="Encerrar"/>	

Resultados e Discussão

- O nível de detalhamento dos processos faz com que também haja complexidade no sistema
- ITIL não exige que o gerenciamento de mudanças seja automatizado, mas recomenda fortemente
- O sistema poderia atender a necessidade de qualquer empresa interessada em dar um passo inicial à gestão de mudanças
- ITIL recomenda que o sistema possua interface através da web e de correio eletrônico
- Dificuldade em transformar processos definidos por um *workflow* em um sistema computacional

Conclusão

- Governança de TI é fundamental
- Visão estratégica da TI precisa estar alinhada com as estratégias da organização
- Para a gestão de serviços de TI, a biblioteca ITIL mostra-se claramente adequada para os requisitos do negócio
- A adoção de uma ferramenta de software para gerenciamento de mudanças, somente não é imprescindível para empresas muito pequenas
- Mudanças requerem um rigoroso controle

Extensões

- Desenvolvimento de outros módulos que atendam plenamente a necessidade da gestão de serviços de TI
- Primordialmente relativo a gestão de configurações
- Sistema integrado de gerenciamento de serviços de TI
- Boa parte das grandes empresas brasileiras já adotam ITIL, mas ainda em fase inicial.
- Carência no mercado nacional em ferramentas relacionadas
- Oportunidade para o desenvolvimento de novas soluções de software



Obrigado!