



UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU
CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - BACHARELADO

PROJECT-TRAN: Ferramenta para gerenciamento de transição de conhecimento de projeto

Sabrina Avi Reiter

Prof. Wilson Pedro Carli, Mestre - Orientador

Roteiro

- Introdução e Objetivos;
- Fundamentação teórica;
- Sistema atual;
- Desenvolvimento e Especificação;
- Técnicas e Ferramentas utilizadas;
- Operacionalidade;
- Resultados e Discussão;
- Conclusão;
- Extensão;
- Demonstração da ferramenta.

Introdução

- Empresas prestadoras de serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC);
- Criação de processo internos;
- Mecanismos de auxílio;
- ITIL.

Objetivos

- **Objetivo geral:** apresentar uma ferramenta para gerenciar a atividade de transição de conhecimento de projeto aplicado à T-Systems, com base no ciclo de vida de Transição de Serviço do ITIL.
- **Objetivos específicos:**
 - disponibilizar através de interface *web* o controle da atividade de transição;
 - disponibilizar o registro das informações da atividade por todas as partes interessadas;
 - disponibilizar relatório com as informações da transição.

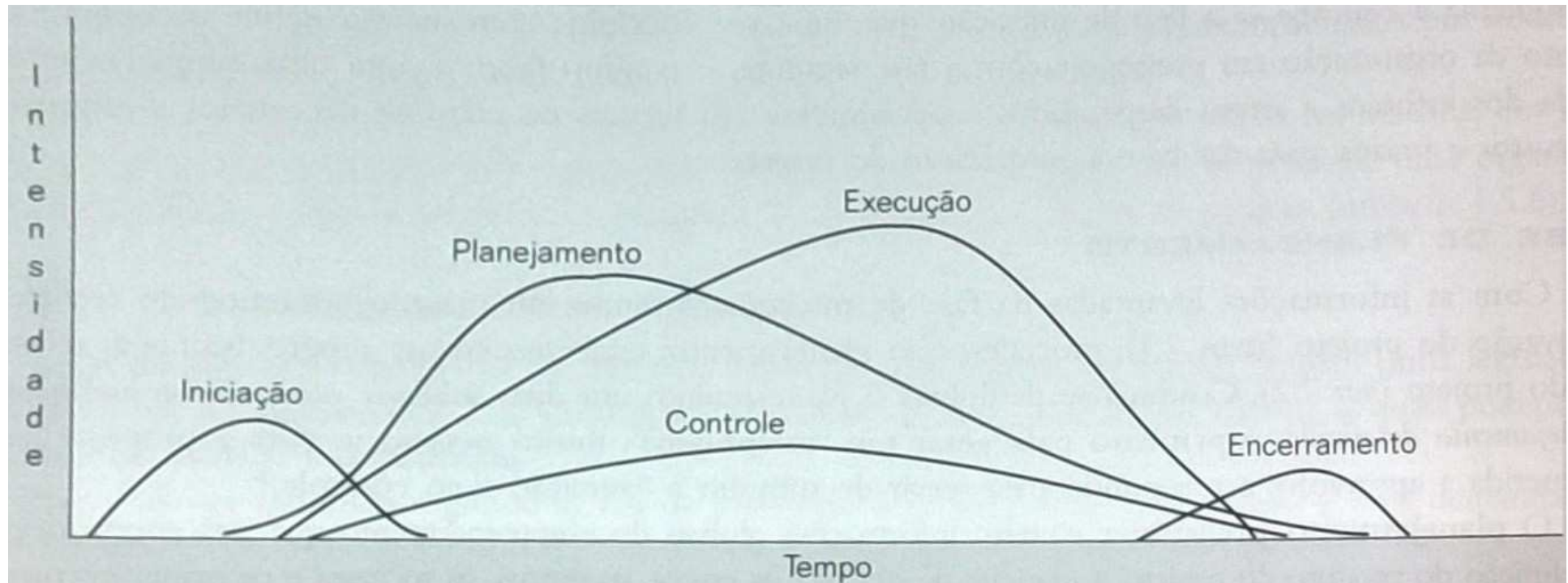
Projeto de software

- Empreendimento temporário, de elaboração progressiva, com o objetivo de criar um produto ou serviço único (MENDES, 2006).

Grupos de processos

- Segundo Mendes (2006), os grupos são os apresentados a seguir:
 - Iniciação;
 - Execução;
 - Monitoramento e controle;
 - Encerramento.

Grupos de processos



Fonte: adaptado de Valeriano (2005, p. 48).

Qualidade nos projetos

- Considerada como um dos principais diferenciais;
- Forma de assegurar que o processo de desenvolvimento realizado foi adequado e que o resultado final foi atingido.

Qualidade é genericamente definida como “a totalidade dos aspectos e características de um produto ou serviço em relação a sua habilidade de satisfazer necessidades declaradas ou implicadas”. De uma maneira mais simples, ter qualidade é agradar ao cliente. (MENDES, 2006, p. 238).

Implementação, liberação e o encerramento de projetos

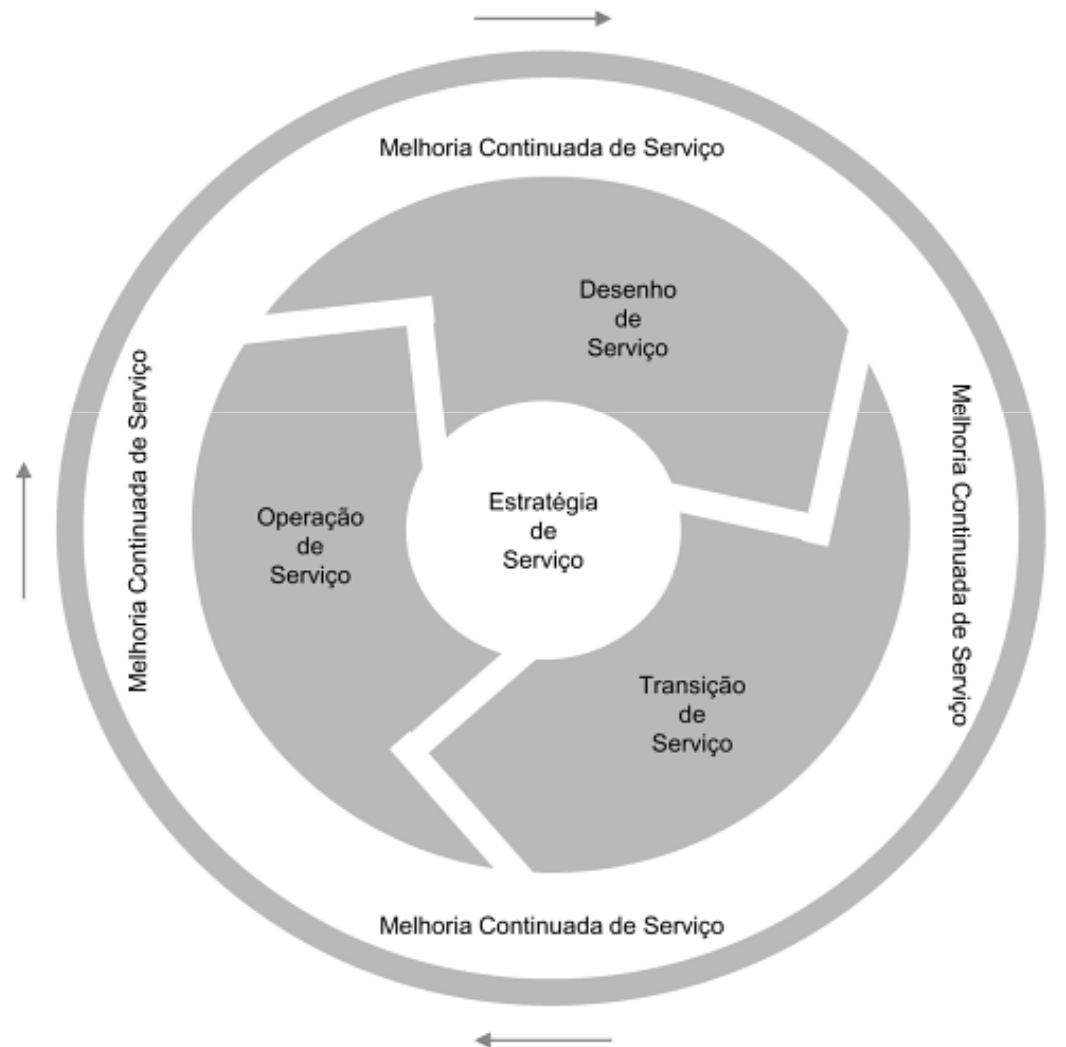
- No processo de Execução ocorre a implementação;
- Liberação;
- Alteração no ambiente;
- Encerramento formal.

ITIL



- Desenvolvido pela atual *Office of Government Commerce* (OGC) no final dos anos 80;
- Governo britânico;
- *Government Information Technology Infrastructure Method* (GITM);
- Renomeação para ITIL;
- Organizações privadas.

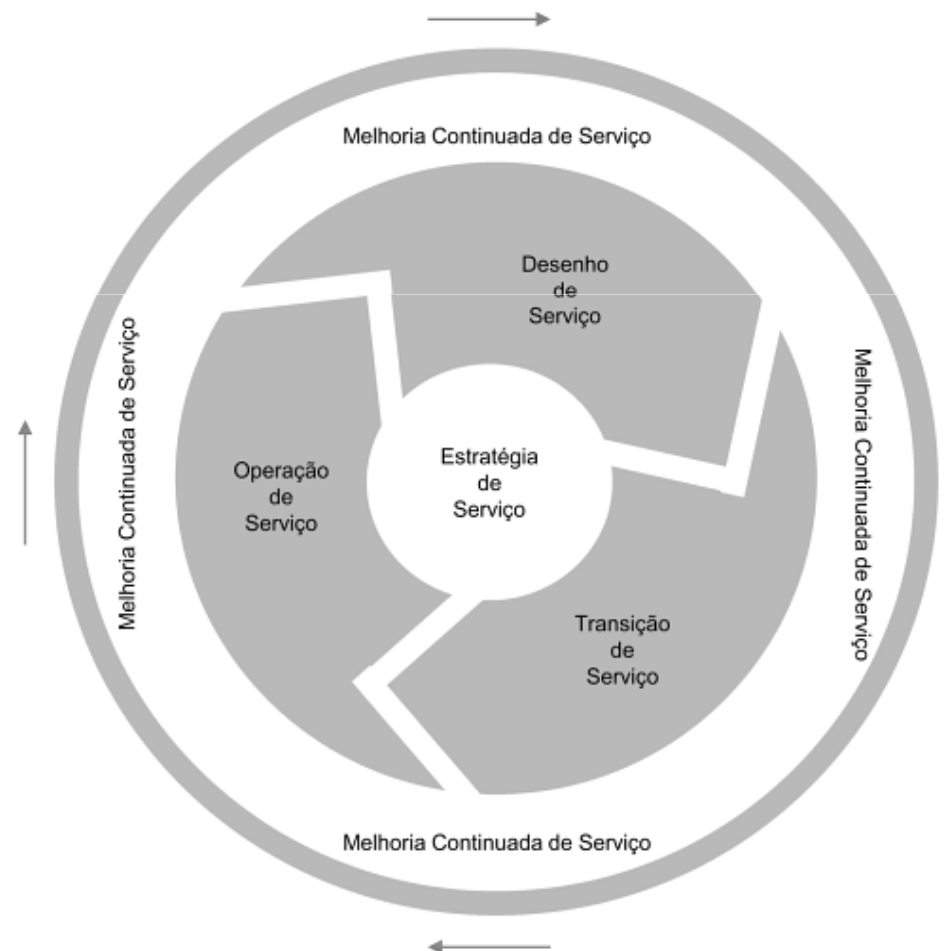
Ciclo de vida do ITIL



Fonte: Freitas (2010).

Transição de serviço

- Ciclo de vida do ITIL:

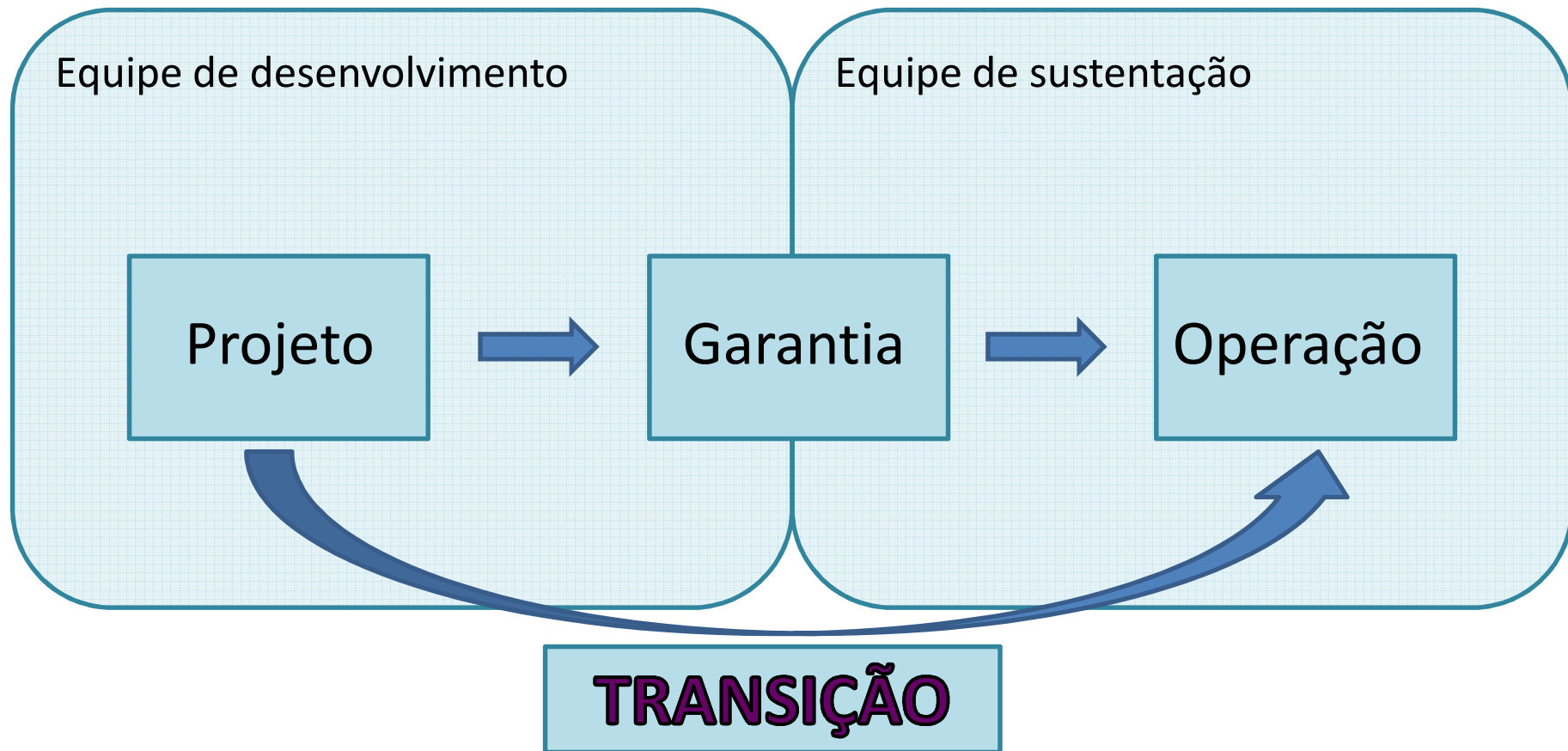


Fonte: Freitas (2010).

Transição de serviço

- Ciclo de planejamento do projeto de implantação dos serviços;
- Colocar no ambiente de produção;
- Agrega valor;
- Novos serviços;
- Capacidade da organização.

Transição de serviço



Sistema Atual

- Projeto em fases finais, antes da implantação;
- Envio de documentação;
- Verificação de informações da documentação e sistemas envolvidos;
- Agendamento da transição;
- Projeto segue para a implantação (fluxo projeto).

Trabalhos correlatos

- Schoenfelder (2010): criar uma aplicação *web* para gerenciar as mudanças dentro de uma organização baseado nas melhores práticas da ITIL;
- Desenvolvimento: Genexus 9.0 - *C Sharp* (C#) e com banco de dados Microsoft SQL Server.

Trabalhos correlatos

- Schuldt (2010): sistema *web* para gerenciamento de mudanças no ambiente corporativo utilizando-se das boas práticas do ITIL;
- Desenvolvimento: JSP e Javascript, e Oracle como banco de dados.

Trabalhos correlatos

- Welter (2008): ferramenta para auxiliar à área interna de TI a gerenciar as informações administrativas ou itens de configuração;
- Desenvolvimento : Genexus - linguagem .NET e banco de dados SQL Server Express.

Desenvolvimento e especificação



- Novo fluxo baseado no processo já amadurecido;
- Cadastro e verificação das informações;
- Controle das etapas.

Desenvolvimento e especificação

- Requisito funcionais:

Requisitos Funcionais	Caso de Uso
RF01 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pela transição/documentação manter usuários.	UC01/UC02
RF02 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pela transição o registro da transição.	UC03
RF03 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pela transição a avaliação da documentação da transição pelo responsável.	UC04
RF04 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pelo projeto/sustentação/documentação a inclusão de informações por cada responsável e alteração da situação no cadastro da transição.	UC05/UC09/ UC10
RF05 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pela transição a inclusão das informações do agendamento da transição.	UC06

Desenvolvimento e especificação

- Requisito funcionais:

RF06 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pelo projeto/sustentação a finalização da transição e início da garantia.	UC05/UC08
RF07 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pela transição o cadastro da garantia.	UC07
RF08 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pelo projeto/sustentação a inclusão de informações no cadastro da garantia.	UC08
RF09 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pelo projeto/sustentação o encerramento da garantia.	UC08
RF10 - A ferramenta deve permitir ao usuário responsável pelo projeto/sustentação a geração de um relatório com as informações da transição.	UC11

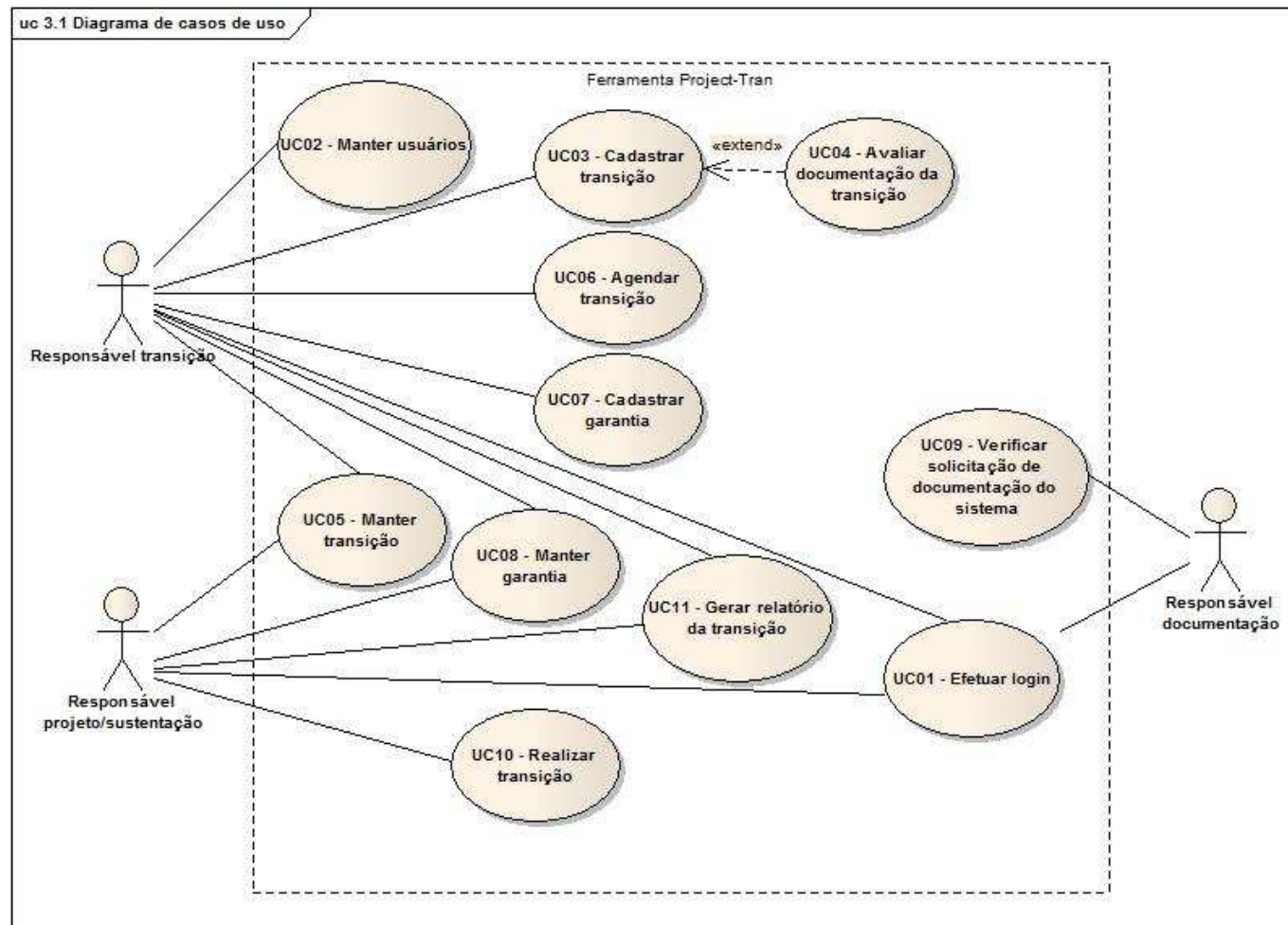
Desenvolvimento e especificação

- Requisito não funcionais:

Requisitos Não Funcionais
RNF01 - A ferramenta deve ter controle de acesso.
RNF02 - A ferramenta deve ser desenvolvida para ambiente <i>web</i> .
RNF03 - A ferramenta deve ser acessível por navegador Internet Explorer 7 ou superior.
RNF04 - A transição deve ser identificada por numeração única.
RNF05 - A ferramenta deverá ser desenvolvida na Ferramenta Genexus.
RNF06 - A ferramenta deve ser desenvolvida em banco de dados Microsoft SQL Server 2008.
RNF07 - Os campos de preenchimento obrigatórios devem ser identificados por uma marcação especial, representada por asterisco (*).

Desenvolvimento e especificação

- Diagrama de casos de uso:



Técnicas e ferramentas utilizadas

- Genexus X Evolucion 2 - Java;
- Microsoft SQL Server 2008;
- Apache Tomcat na versão 7.0;
- GAM.

Operacionalidade

Sign in

Email or name

Password

Keep me logged in

Login

[FORGOT PASSWORD?](#)

Cadastro da Transição

Número da transição

Nome da transição*

Número do projeto*

Status Data da transição

Envolvidos - Analista D1

Prioridade*

- 1 - Urgente
- 2 - Normal

Tipo*

- 1 - Implementação
- 2 - Manutenção

Plataforma*

- 1 - Alta Plataforma
- 2 - Baixa Plataforma
- 3 - Alta e Baixa

Sistema*

-
- 2 - Vendas
- 3 - Faturamento
- 4 - Logística
- 5 - Importação
- 6 - Exportação
- 7 - Garantia
- 8 - Contas a receber

Responsável transição

Número da mudança

Resultados e discussões

Características	Sistema Schoenfelder	Sistema Schuldt	Sistema Welter	Ferramenta desenvolvida neste trabalho
Linguagem de programação	Genexus 9.0 (<i>C Sharp (C#)</i>)	JSP e Javascript	Genexus (.NET)	Genexus X Evolucion 2 (Java)
Banco de dados	Microsoft SQL Server	Oracle	SQL Server Express	Microsoft SQL Server
Ambiente	<i>web</i>	<i>web</i>	<i>desktop</i>	<i>web</i>
Processo ITIL abordado	Gerenciamento de mudanças	Gerenciamento de mudanças	Gerenciamento de configuração	Transição de serviço
Foco do trabalho	Gerenciar as mudanças dentro de uma organização	Controle das alterações realizadas nos ambientes	Auxiliar uma área de TI a gerenciar as informações administrativas ou itens de configuração	Registro das informações das atividades da transição em ferramenta <i>web</i>

Resultados e discussões

- Através de interface *web* as informações ficam disponíveis as partes interessadas;
- Informações são verificadas e podem ser analisadas;
- Organização da atividade;
- Mediante planejamento e necessidade será utilizada.

Conclusões

- Utilização de processo amadurecido;
- Relacionado ao ITIL e a suas orientações de boas práticas;
- Controle de informações internas;
- Benefícios no trabalho diário;
- Conhecimento dos processos organizacionais e negócios.

Extensões



- Demais fases do ciclo de vida da Transição de Serviço;
- Atrelarão a outros sistemas;
- Relatórios de controle de qualidade.

Demonstração da ferramenta

Obrigada!