



Complemento
liberdade e tecnologia

Gerenciamento de Mudanças

Treinamento OTRS



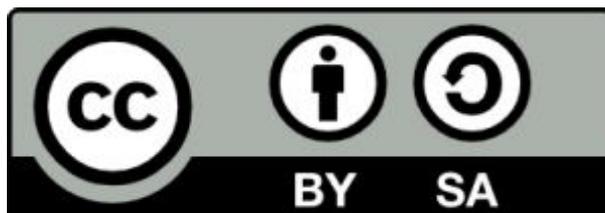
Sumário

Exemplo prático.....	4
Preparação do Sistema.....	4
Criando os Papéis necessários.....	4
Criando usuários de teste.....	5
Atribua os papéis aos atendentes.....	5
Vamos ajustar o campo Categoria da Mudança.....	6
Configurar Matriz Categoria <-> Impacto <-> Prioridade.....	8
Flag para armazenar informações da mudança se esta ocorreu no prazo, houve imprevistos e ficou dentro do orçamento.....	9
Campo 3 (ChangeFreeKey17).....	12
.....	12
Frontend::Agent::ViewChangeEdit.....	12
Criando novos estados para a Mudança.....	13
Ajustando as cores dos estados.....	13
Ajustando a Máquina de Estados.....	15
Criando um modelo de mudança normal.....	17
Definindo Comitê (Pessoas Envolvidas).....	17
Adicionar Ordens de Serviço.....	18
Criando as Condições da mudança.....	22



Licenciamento deste Manual/Documento

Atribuição - Compartilhamento pela mesma Licença (by-sa)



Esta licença permite que outros remixem, adaptem, e criem obras derivadas ainda que para fins comerciais, contanto que o crédito seja atribuído ao autor e que essas obras sejam licenciadas sob os mesmos termos. Esta licença é geralmente comparada a licenças de software livre. Todas as obras derivadas devem ser licenciadas sob os mesmos termos desta. Dessa forma, as obras derivadas também poderão ser usadas para fins comerciais.

O trabalho Manual de Configuração de Chamados do OTRS Help Desk de www.complemento.net.br foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-Compartilha Igual 3.0 Não Adaptada. Com base no trabalho disponível em www.complemento.net.br. Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença em www.complemento.net.br/contato.

[Saiba mais sobre a licença \(by-sa\).](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/br/)

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/br/>



Exemplo prático

Vamos executar aqui um exemplo prático de mudança normal. Para isso, realizaremos a preparação do sistema.

Preparação do Sistema

Criando os Papéis necessários

Conforme vimos anteriormente, o módulo de gerenciamento de mudanças do OTRS possui 3 papéis básicos de permissão:

1. Gerente de Mudanças
2. Construtor de Mudanças
3. Executor de Mudanças

Vamos criar estes papeis em Administração → Papeis.

Em seguida, devemos atribuir os respectivos grupos aos papeis no menu Papeis ↔ Grupos:

Papel	Grupo
Gerente de Mudanças	itsm-change-manager (rw) itsm-change (rw)
Construtor de Mudanças	itsm-change-builder (rw) itsm-change (rw)
Executor de Mudanças	itsm-change (rw)



Criando usuários de teste

Este passo é opcional, mas para fins educacionais pode ser bem útil.

Acesse Administração → Atendentes e crie 3 novos atendentes, um para cada papel:

- Primeiro nome: Gerente
Sobrenome: de Mudanças
Login: gerente_m
Senha: (escolha uma senha)
Email: (escolha um e-mail)
- Primeiro nome: Construtor
Sobrenome: de Mudanças
Login: construtor_m
Senha: (escolha uma senha)
Email: (escolha um e-mail)
- Primeiro nome: Executor
Sobrenome: de Mudanças
Login: executor_m
Senha: (escolha uma senha)
Email: (escolha um e-mail)

Atribua os papéis aos atendentes

Acesse Atendentes ↔ Papéis na administração e defina os seguintes papéis

Atendente	Papel
Gerente de Mudanças (login gerente_m)	Gerente de Mudanças
Construtor de Mudanças (login construtor_m)	Construtor de Mudanças
Executor de Mudanças (login executor_m)	Executor de Mudanças



Vamos ajustar o campo Categoria da Mudança
-> Acesse na Administração do OTRS

-> no box Configuração de Chamado

-> o item Catálogo Geral.



Na janela que será aberta vamos selecionar o item
ITSM::ChangeManagement::Category

Vide imagem abaixo



Clicamos na categoria para editar



Temos por padrão:

go Geral

Lista

ITSM::CHANGEMANAGEMENT::CATEGORY	VÁLIDO
1 very low	válido
2 low	válido
3 normal	válido
4 high	válido
5 very high	válido

Vamos alterar a nomenclatura das categorias seguindo o padrão proposto abaixo e invalidar aquelas que não usaremos:

1 Emergencial

2 Pré Aprovada

3 Normal

Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Category

★ Nome:

Válido:

Comentário:

ou

Clicamos em Enviar para salvar nossa edição.

Após editarmos devemos ter uma tela parecida como na imagem abaixo:



Lista	
ITSM::CHANGEMANAGEMENT::CATEGORY	VÁLIDO
1 Emergencial	válido
2 Pré Aprovada	válido
3 Normal	válido
4 high	inválido
5 very high	inválido

Configurar Matriz Categoria <-> Impacto <-> Prioridade

Para configurarmos a Matriz Categoria <-> Impacto <-> Prioridade, devemos acessar:

Administração do OTRS → Categoria <-> Impacto <-> Prioridade

Administração do Sistema	
Atendente Genérico Gerenciar tarefas disparadas por evento ou com execução baseada em tempo.	Registro do Sistema Gerenciar registro do sistema.
Centro de Serviço Gerenciar serviços do Grupo OTRS.	Notificação Administrativa Enviar notificações para usuários.
Notificação (Gerenciamento de Mudança ITSM) Gerenciar regras de notificação.	Criticalidade <-> Impacto <-> Prioridade Gerenciar matriz de prioridade.
Categoria <-> Impacto <-> Prioridade Gerenciar matriz CIP.	Máquina de Estado Gerenciar máquina de estado.
Gerenciamento de Sessões Gerenciar sessões existentes.	Registro de Desempenho Ver resultados da avaliação de desempenho.
Eventos do Sistema Ver mensagens de eventos do sistema.	Comandos SQL Executar consultas SQL.



Ao clicarmos abriremos a tela onde configuramos a Matriz CIP:

Atribuição de prioridade			
IMPACTO / CATEGORIA	1 EMERGENCIAL	2 PRÉ APROVADA	3 NORMAL
1 Muito Baixo	1 Muito Baixo ▾	1 Muito Baixo ▾	2 Baixo ▾
2 Baixo	1 Muito Baixo ▾	2 Baixo ▾	2 Baixo ▾
3 Normal	2 Baixo ▾	2 Baixo ▾	3 Normal ▾
4 Alto	2 Baixo ▾	3 Normal ▾	4 Alto ▾
5 Muito Alto	3 Normal ▾	4 Alto ▾	4 Alto ▾

Você deve ajustar os parâmetros conforme sua necessidade, no entanto o sistema já traz um modelo “default” conforme a imagem acima.

Se você alterar deve salvar as configurações clicando em enviar.

Flags para controle da Mudança

Esse recurso irá nos permitir verificar se a nossa mudança ocorreu dentro do prazo e incluir mais informações que utilizaremos na revisão pós implantação.

Para isso nós iremos fazer uso dos campos livres da mudança que encontram se em:

Configurações do Sistema → ITSM Change Management → Core::ITSMWorkOrder::FreeText



Configuração do Sistema

Ações

Procurar

Navegar por meio de pesquisa nas configurações 2426.

ITSM Change Management (813)

Navegar selecionando os grupos de configuração.

Exportar Configurações

Importar Configurações

Resultado

SUBGRUPO	ELEMENTOS	GRUPO
Core::Cache	2	ITSM Change Management
Core::ITSMChange	15	ITSM Change Management
Core::ITSMChange::Event	10	ITSM Change Management
Core::ITSMChange::FreeText	251	ITSM Change Management
Core::ITSMChangeCronjob::Event	3	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Action::ITSMChange	17	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Action::ITSMWorkOrder	14	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Event	2	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Expression::ITSMChange	17	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Expression::ITSMWorkOrder	14	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::ITSMChange	1	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::ITSMWorkOrder	1	ITSM Change Management
Core::ITSMStateMachines	2	ITSM Change Management

Estão disponíveis no OTRS, 50 Campos Texto Livres para serem utilizados em nossas mudanças.

Nesta etapa criaremos os seguintes campos:

- **O cronograma foi mantido? Houve Atrasos?**
- **Existiram ocorrências não previstas?**
- **Acima do Custo?**

Para facilitar, vamos habilitar qualquer um dos campos que estejam desabilitados e preencher os parâmetros como nas imagens abaixo:

Para remover as chaves desnecessárias clicamos no sinal  ao lado de cada campo.



Campo 1 (ChangeFreeKey15)

<input checked="" type="checkbox"/> ChangeFreeKey15 Define o campo-chave livre número 15 de mudanças para adicionar um novo atributo de mudança.	Chave Houveatraso +	Conteúdo Houve Atrasos? -
<input type="checkbox"/> ChangeFreeKey15::DefaultSelection Define a seleção padrão o campo-chave livre número 15 para mudanças (se houver mais de uma opção é fornecida). Valor Padrão:	<input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> ChangeFreeText15 Define o campo-chave livre número 15 de mudanças para adicionar um novo atributo de mudança.	Chave <input type="text"/> nao sim +	Conteúdo - Não - Sim -
<input type="checkbox"/> ChangeFreeText15::DefaultSelection		

Campo 2 (ChangeFreeKey16)

<input checked="" type="checkbox"/> ChangeFreeKey16 Define o campo-chave livre número 16 de mudanças para adicionar um novo atributo de mudança.	Chave Imprevistos +	Conteúdo Houve Imprevistos? -
<input type="checkbox"/> ChangeFreeKey16::DefaultSelection Define a seleção padrão o campo-chave livre número 16 para mudanças (se houver mais de uma opção é fornecida). Valor Padrão:	<input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> ChangeFreeText16 Define o campo-chave livre número 16 de mudanças para adicionar um novo atributo de mudança.	Chave <input type="text"/> nao sim +	Conteúdo - Não - Sim -



Campo 3 (ChangeFreeKey17)

<input checked="" type="checkbox"/> ChangeFreeKey17	Chave	Conteúdo
Define o campo-chave livre número 17 de mudanças para adicionar um novo atributo de mudança.	<input type="text" value="acimadocusto"/>	<input type="text" value="Acima do Custo?"/>
+		
<input type="checkbox"/> ChangeFreeKey17::DefaultSelection	Valor Padrão:	
Define a seleção padrão o campo-chave livre número 17 para mudanças (se houver mais de uma opção é fornecida).	<input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> ChangeFreeText17	Chave	Conteúdo
Define o campo-chave livre número 17 de mudanças para adicionar um novo atributo de mudança.	<input type="text"/>	<input type="text" value="-"/>
	<input type="text" value="nao"/>	<input type="text" value="Não"/>
	<input type="text" value="sim"/>	<input type="text" value="Sim"/>
+		

Ao terminar de inserir os campos, você pode clicar em atualizar no final da página para salvar as novas configurações.

Disponibilizando campos da Edição da Mudança

Estes campos que criamos devem estar visíveis na tela de edição de mudanças. Para isso devemos clicar em “Ir para Visão Geral” e localizar o item

Frontend::Agent::ViewChangeEdit

e definir as Configurações possíveis: 0 = desativado, 1 = ativado, 2 = ativado e necessário no campo conteúdo conforme imagem abaixo:



ITSMChange::Frontend::AgentITSMChangeEdit###ChangeFreeText

Alterar opções de texto livre mostrando na mudança edição da interface do agente. Configurações possíveis: 0 = desativado, 1 = ativado, 2 = ativado e necessário.

Chave	Conteúdo
1	0
10	0
11	0
12	0
13	0
14	0
15	1
16	1
17	1
18	0
19	0

Criando novos estados para a Mudança

Acesse Administração → Catalogo Geral → ITSM::ChangeManagement::Change::State

Adicione “Em Construção”, “Em Teste”, “Aguardando Aceite dos Envolvidos” e “Pronta para Implantar”;

Ajustando as cores dos estados

Para ajustar as cores dos estados que criamos devemos acessar o menu de

Configurações do Sistema → ITSM Change Management → Core::ITSMChange



Como mostra a imagem abaixo:

Configuração do Sistema

Ações

Procurar

Navegar por meio de pesquisa nas configurações 2426.

ITSM Change Management (813)

Navegar selecionando os grupos de configuração.

Exportar Configurações

Importar Configurações

Resultado

SUBGRUPO	ELEMENTOS	GRUPO
Core::Cache	2	ITSM Change Management
Core::ITSMChange	15	ITSM Change Management
Core::ITSMChange::Event	10	ITSM Change Management
Core::ITSMChange::FreeText	251	ITSM Change Management
Core::ITSMChangeCronjob::Event	3	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Action::ITSMChange	17	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Action::ITSMWorkOrder	14	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Event	2	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Expression::ITSMChange	17	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Expression::ITSMWorkOrder	14	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::ITSMChange	1	ITSM Change Management

Nas configurações desse item, devemos localizar o parâmetro

ITSMChange::State::Signal

E acrescentar às chaves os estados que criamos no passo anterior clicando no ícone  com as seguintes configurações:

- Em Construção: greenled
- Em Teste: yellowled
- Aguardando Aceite dos Envolvidos: yellowled
- Pronta para Implantar: greenled

Ao termos algo parecido com a imagem abaixo clicamos em Atualizar.



ITSMChange::State::Signal

Chave	Conteúdo
Pronta para Implantar	greenled
Aguardando Aceite dos Envolv	yellowled
Em Construção	greenled
Em Teste	yellowled
approved	greenled
canceled	redled
failed	redled
in progress	yellowled
pending approval	yellowled
pending pir	yellowled
rejected	redled
requested	grayled
retracted	grayled
successful	greenled

Define os sinais para cada estado Mudança ITSM.

Ajustando a Máquina de Estados
Acesse Administração → Máquina de Estado

No campo Ações selecione “ITSM::ChangeManagement::Change::State” e clique em “Adicionar uma transição de estado”.

Em estado configure “Aprovada”

Em Próximo estado coloque “Em Construção”

Repita esta ação adicionando as seguintes transições:

Estado: Em Construção

Próximo estado: Cancelada



Estado: Em Construção

Próximo estado: Em Teste

Estado: Em Teste

Próximo estado: Cancelada

Estado: Em Teste

Próximo estado: Aguardando Aceite dos Envolvidos

Estado: Aguardando Aceite dos Envolvidos

Próximo estado: Cancelada

Estado: Aguardando Aceite dos Envolvidos

Próximo estado: Pronta para Implantar

Estado: Pronta para Implantar

Próximo estado: Cancelada

Estado: Pronta para Implantar

Próximo estado: Em Andamento



Estado: Aprovada

Próximo estado: Cancelada

Criando um modelo de mudança normal

Acesse o sistema com a conta construtor_m.

Acesse “Mudanças ITSM” → Nova

Preencha o formulário de criação da Mudança. Nossa sugestão:

1. Título: Mudança Normal v01.01
 2. Descrição: “Mudança Normal”
 3. Justificativa: “Mudança Normal”
 4. Categoria: 3 normal
 5. Impacto: 3 normal
 6. Prioridade: 3 normal
- Clique em Salvar.

Definindo Comitê (Pessoas Envolvidas)

Nesta etapa vamos envolver as pessoas que estarão relacionadas com nossa mudança. Para realizarmos esta configuração, vamos acessar a nossa mudança e clicar no menu:

“Pessoas Envolvidas”

como mostra imagem abaixo:





Aqui vamos definir:

Gerente da Mudança: Gerente de Mudanças

Costrutor da Mudança: Construtor de Mudanças

Também podemos definir quem fará parte do CCM, digitando o nome do atendente ou do cliente e clicando em “Adicionar”.

Ao terminarmos clicamos em Enviar para salvar as configurações

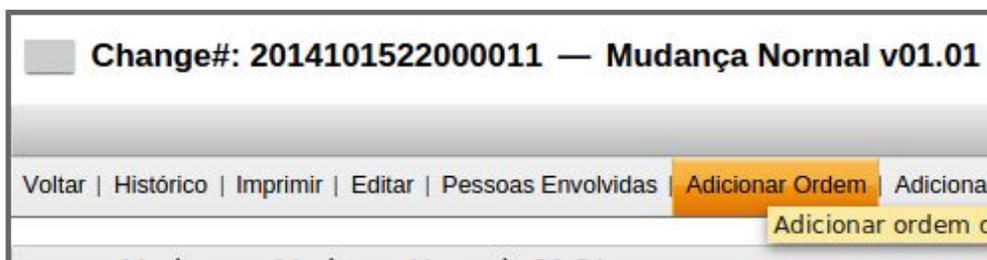
Obs: Podemos ainda salvar esse grupo de pessoas envolvidas como um modelo de CCM, onde em uma vez futura, podemos utilizar em outra mudança.

Adicionar Ordens de Serviço

Nossa mudança Normal terá as seguintes Ordens de Serviço:

- Planejamento Inicial da Mudança (tipo Ordem de Serviço)
- Aprovação Comitê (tipo Aprovação)
- Construção da Mudança (tipo Ordem de Serviço)
- Testes (tipo Decisão)
- Implementação (tipo Ordem de Serviço)
- Rollback (tipo Plano de Retorno)
- Revisão Pós Implementação (tipo RPI)

Vamos criar agora essas ordens de serviço. Você deve estar na tela da mudança, certo? Clique em “Adicionar Ordem”:





A primeira ordem de serviço será a Planejamento Inicial da Mudança.

Esta é um atividade pertinente ao construtor da mudança. Como sabemos esta mudança virará um modelo para outros mudanças e quando isso ocorrer, deveremos considerar uma janela de trabalho para o construtor da mudança alocar os recursos, reorganizar os horários e janelas de cada atividade da mudança. Em suma, podemos colocar estas instruções como parte da ordem de serviço:

Obs: A janela de execução desta atividade é das 09 às 12h de um dia qualquer porém o esforço planejado é de 60 minutos, ou seja, essa atividade poderá ser executada entre as 09 e as 12h do dia 16/10 e estimamos 60 minutos para a mesma.



Nossa mudança fica assim agora:

Change#: 2014101522000011 — Mudança Normal v01.01

Voltar | Histórico | Imprimir | Editar | Pessoas Envolvidas | Adicionar Ordem | Adicionar ordem (com modelo) |
Condições | Associar | Deslocar Horários | Modelo

1. - Criada - Planejamento In[...]

16/10/2014 09:00:00	16/10/2014 09:36:00	16/10/2014 10:12:00	16/10/2014 10:48:00	16/10/2014 11:24:00	16/10/2014 12:00:00
------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------

Mudança - Mudança Normal v01.01

Descrição: Mudança Normal
Justificativa: Mudança Normal
Anexo:

Informação da Mudança

Estado da Mudança: Requerida

Início Planejado: 16/10/2014 09:00:00
Término Planejado: 16/10/2014 12:00:00
Início Real: -
Término Real: -
Data Solicitada: -

Vamos criar agora as demais ordens de serviço:

- **Aprovação Comitê**
 - Instrução:
Decidir sobre a execução desta mudança
 - Tipo da Ordem de Serviço: Aprovação
 - Início Planejado: 16/10/2014 12:00
 - Término Planejado: 16/10/2014 18:00
 - Esforço Planejado: 30 (minutos)

- **Construção da Mudança**
 - Instrução:
Planejar liberação
Redigir a instrução de execução e disponibilizar na ordem de serviço "Implementação"
Planejar e redigir o plano de retorno na OS "Rollback"
 - Tipo da Ordem de Serviço: Ordem de Serviço
 - Início Planejado: 17/10/2014 09:00
 - Término Planejado: 17/10/2014 12:00
 - Esforço Planejado: 120 (minutos)



● Testes

- Instrução:
Executar o plano de implantação em homologação.
Verificar se há ajustes e homologar novamente se positivo
Fechar se ok. Cancelar se não for possível prosseguir com
implantação.
- Tipo da Ordem de Serviço: Decisão
- Início Planejado: 17/10/2014 12:00
- Término Planejado: 17/10/2014 18:00
- Esforço Planejado: 120 (minutos)

● Implementação

- Instrução:
(Preencher).
- Tipo da Ordem de Serviço: Ordem de Serviço
- Início Planejado: 17/10/2014 20:00
- Término Planejado: 17/10/2014 22:00
- Esforço Planejado: 90 (minutos)

● Rollback

- Instrução:
(Preencher).
- Tipo da Ordem de Serviço: Plano de Retorno
- Início Planejado: 17/10/2014 20:00
- Término Planejado: 17/10/2014 22:00
- Esforço Planejado: 90 (minutos)

● Ajustar CMDB

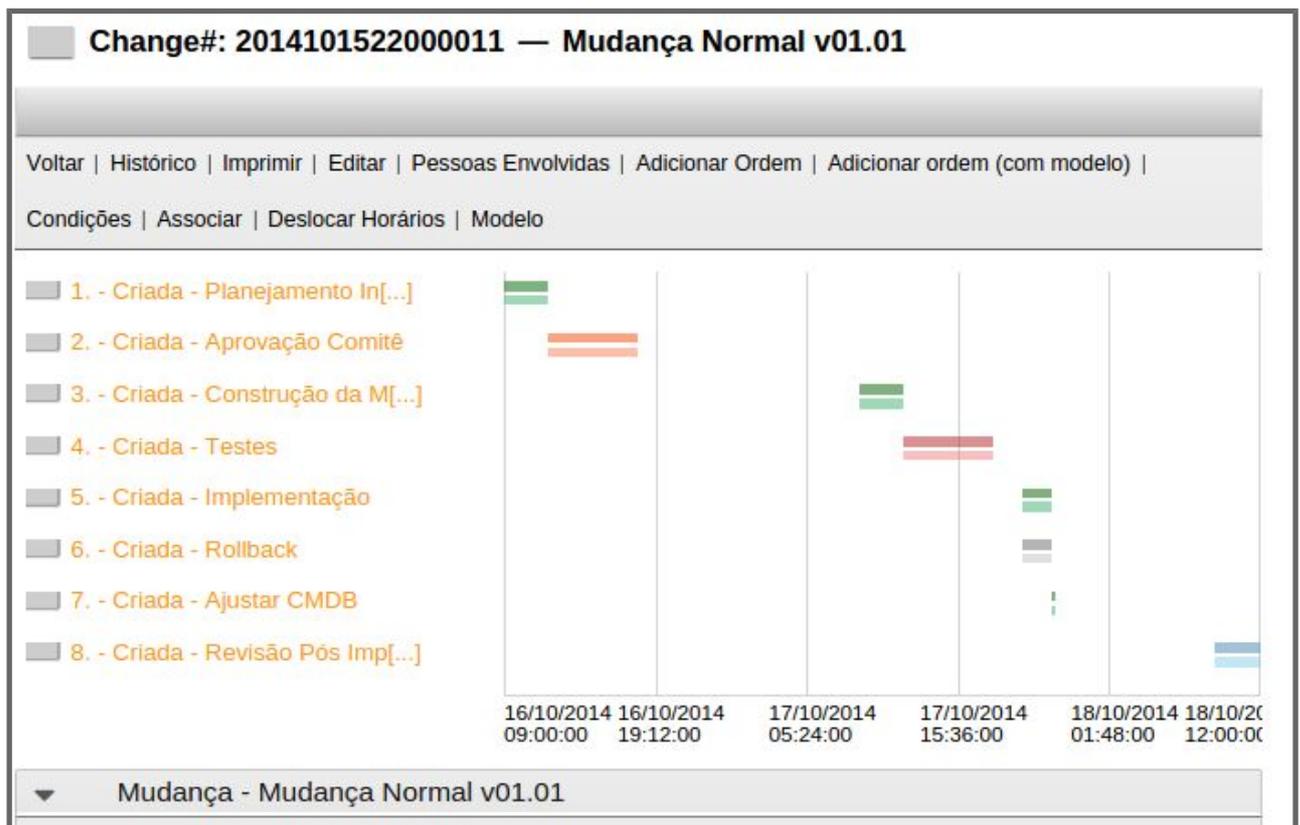
- Instrução:
Registrar alterações realizadas no CMDB
- Tipo da Ordem de Serviço: Ordem de Serviço
- Início Planejado: 17/10/2014 22:00
- Término Planejado: 17/10/2014 22:15
- Esforço Planejado: 10 (minutos)

● Revisão Pós Implementação

- Instrução:
Avaliar os seguintes pontos:
 - Os objetivos foram atingidos?
 - O cronograma foi mantido? Houve Atrasos?
 - Existiram ocorrências não previstas?
 - Acima do Custo?Ajustar o modelo da mudança se necessário e gerar novo template
- Tipo da Ordem de Serviço: PIR
- Início Planejado: 18/10/2014 09:00
- Término Planejado: 18/10/2014 12:00
- Esforço Planejado: 60 (minutos)



Sua mudança deverá ter a seguinte aparência neste momento:



Criando as Condições da mudança
OK, agora é hora de dar vida a este template!

Para isso, criaremos uma série de condições e ações que irão guiar o ciclo de vida desta mudança e de suas ordens de serviço.

Clique em Condições:



Change#: 2014101522000011 — Mudança Normal v01.01

Voltar | Histórico | Imprimir | Editar | Pessoas Envolvidas | Adicionar Ordem | Adicionar ordem (com modelo) | **Condições** | Ass

1 - Criada - Planejamento Inf 1

Edita

Vamos criar as condições abaixo

0050 - Planejamento Inicial em Andamento

No momento em que um atendente é atribuído, modificamos automaticamente o estado da primeira OS para “Em Andamento”.

Expressões

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	1 - Planejamento In	Atendente da Orden	não é	-	

+ Adicionar nova expressão

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	1 - Planejamento In	Estado da Ordem de	configurar	Aceita	
Ordem de Se	1 - Planejamento In	Estado da Ordem de	configurar	Pronta	
Ordem de Se	1 - Planejamento In	Estado da Ordem de	configurar	Em Andamento	

+ Adicionar nova ação



0070 - Planejamento Inicial Cancelado

Se algum atendente cancelar a primeira OS ou não aceita-la (cancelando-a) a Mudança é cancelada por consequencia.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	1 - Planejamento In ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Cancelada ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Cancelada ▾	
+ Adicionar nova ação					

0070 - Planejamento Inicial Fechado

Se o planejamento é fechado, a mudança então fica com Aprovação Pendente e o Gerente de Mudanças é designado como atendente da OS “Aprovação Comitê”

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	1 - Planejamento In ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Aprovação Pendente ▾	
Ordem de Se ▾	2 - Aprovação Comi ▾	Atendente da Orden ▾	configurar ▾	Gerente de Mudança ▾	
+ Adicionar nova ação					



0100 - Comitê Aprova

Quando a OS “Aprovação Comitê” é fechada, entendemos que a mudança foi aprovada então designamos aqui os atendentes das OS “Construção da Mudança”, “Testes” e “Revisão Pós Implementação”. Também alteramos o estado da mesma para “Aprovada”

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	2 - Aprovação Comi	Estado da Ordem de	é	fechado	
+ Adicionar nova expressão					
Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	configurar	Aprovada	
Ordem de Se	3 - Construção da M	Atendente da Orden	configurar	Construtor de Muda	
Ordem de Se	4 - Testes	Atendente da Orden	configurar	Construtor de Muda	
Ordem de Se	8 - Revisão Pós Imp	Atendente da Orden	configurar	Gerente de Mudança	
+ Adicionar nova ação					

0200 - Comite Rejeita

Da mesma forma, se a OS “Aprovação Comite” é Cancelada, entendemos que a Mudança foi Rejeitada.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	2 - Aprovação Comi	Estado da Ordem de	é	Cancelada	
+ Adicionar nova expressão					
Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	configurar	Rejeitada	
+ Adicionar nova ação					



1050 - Construtor aceita atividade

Se a mudança foi Aprovada e a OS “Construção da Mudança” aceita, alteramos seu estado automaticamente para Pronta.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	é	Aprovada	
Ordem de Se	3 - Construção da M	Estado da Ordem de	é	Aceita	

[+ Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	3 - Construção da M	Estado da Ordem de	configurar	Pronta	

[+ Adicionar nova ação](#)

1050 - Construtor não aceita atividade 3

Se o construtor não aceita a atividade, a mudança é cancelada.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	3 - Construção da M	Estado da Ordem de	é	Cancelada	

[+ Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	configurar	Cancelada	

[+ Adicionar nova ação](#)



1060 - Construtor inicia OS 03

Construtor coloca OS 03 em Andamento. O estado da mudança também é alterado para “Em Construção”

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	3 - Construção da N ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Em Andamento ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Em Construção ▾	
+ Adicionar nova ação					

2000 - Construtor Cancela Construção

Se o atendente cancelar a OS 3, a mudança é cancelada por inteiro.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	3 - Construção da N ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Cancelada ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Cancelada ▾	
+ Adicionar nova ação					



2010 - Construtor Finaliza Construção

Ao finalizar a construção da mudança, a OS "4 - Testes" é liberada para execução

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	3 - Construção da M ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	4 - Testes ▾	Estado da Ordem de ▾	configurar ▾	Aceita ▾	
Ordem de Se ▾	4 - Testes ▾	Estado da Ordem de ▾	configurar ▾	Pronta ▾	
+ Adicionar nova ação					

2020 - Construtor inicia Testes

Quando a OS "4 - Testes" é colocada em andamento, o estado da Mudança é alterado para "Em Teste".

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	4 - Testes ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Em Andamento ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Em Teste ▾	
+ Adicionar nova ação					



2030 - Construtor Cancela Testes

Neste caso, a mudança também é Cancelada.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	4 - Testes ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Cancelada ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Cancelada ▾	
+ Adicionar nova ação					

2040 - Construtor Conclui os Testes - Atribuímos executores e aguardamos aceite

Com os testes finalizados, atribuímos os atendentes das OS's "5 - Implementação", "6 - Rollback" e "7 - Ajustar CMDB". Alteramos o estado da Mudança para "Aguardando Aceite dos Envolvidos".

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	4 - Testes ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	5 - Implementação ▾	Atendente da Orden ▾	configurar ▾	Executor de Mudança ▾	
Ordem de Se ▾	6 - Rollback ▾	Atendente da Orden ▾	configurar ▾	Executor de Mudança ▾	
Ordem de Se ▾	7 - Ajustar CMDB ▾	Atendente da Orden ▾	configurar ▾	Executor de Mudança ▾	
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Aguardando Aceite ▾	
+ Adicionar nova ação					



2050 - Implementação não aceita

O atendente de Implementação não aceita a instrução de trabalho, com isso, cancelamos a Mudança

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	5 - Implementação	Estado da Ordem de	é	Cancelada	
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	é	Aguardando Aceite	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	configurar	Cancelada	
+ Adicionar nova ação					

2051 - Rollback não aceito

O atendente designado para o rollback não aceita a instrução de trabalho, com isso, cancelamos a Mudança

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	é	Aguardando Aceite	
Ordem de Se	6 - Rollback	Estado da Ordem de	é	Cancelada	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	configurar	Cancelada	
+ Adicionar nova ação					



2052 - Ajuste CMDB não aceito

O atendente designado para ajustar o CMDB não aceita a instrução de trabalho, com isso, cancelamos a Mudança

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	é	Aguardando Aceite	
Ordem de Se	7 - Ajustar CMDB	Estado da Ordem de	é	Cancelada	

[+ Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	configurar	Cancelada	

[+ Adicionar nova ação](#)

2060 - Executores aceitam as OS's - Mudança pronta para execução

Se todos aceitarem suas OS's, o estado da mudança é alterado para "Pronto para Implantar" e a OS "5 - Implementação" é marcada como Pronta também.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	5 - Implementação	Estado da Ordem de	é	Aceita	
Ordem de Se	6 - Rollback	Estado da Ordem de	é	Aceita	
Ordem de Se	7 - Ajustar CMDB	Estado da Ordem de	é	Aceita	

[+ Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	configurar	Pronto para Implant.	
Ordem de Se	5 - Implementação	Estado da Ordem de	configurar	Pronta	

[+ Adicionar nova ação](#)



2070 - Implementação em Andamento

O estado da mudança também é alterado para “Em Andamento”.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	5 - Implementação ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Em Andamento ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Em Andamento ▾	
+ Adicionar nova ação					

2075 - Implementação OK - Liberar Ajuste CMDB

Se a implementação ocorreu bem, a OS de RollBack é cancelada e a OS de ajuste de CMDB é liberada.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	5 - Implementação ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	6 - Rollback ▾	Estado da Ordem de ▾	configurar ▾	Cancelada ▾	
Ordem de Se ▾	7 - Ajustar CMDB ▾	Estado da Ordem de ▾	configurar ▾	Pronta ▾	
+ Adicionar nova ação					



2080 - Implementação Cancelada - Ativar plano de retorno

Se houve algum erro na implementação, ativamos o plano de retorno.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	é	Em Andamento	
Ordem de Se	5 - Implementação	Estado da Ordem de	é	Cancelada	

[+ Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	6 - Rollback	Estado da Ordem de	configurar	Pronta	
Ordem de Se	6 - Rollback	Estado da Ordem de	configurar	Em Andamento	

[+ Adicionar nova ação](#)

3005 - Ajustes no CMDB OK - Liberar RPI

Quando finalizamos os ajustes no CMDB, liberamos a RPI e alteramos o estado da mudança para RPI Pendente.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se	7 - Ajustar CMDB	Estado da Ordem de	é	fechado	

[+ Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	201410162200003	Estado da Mudança	configurar	RPI Pendente	
Ordem de Se	8 - Revisão Pós Imp	Estado da Ordem de	configurar	Pronta	

[+ Adicionar nova ação](#)



3010 - Plano de Retorno OK - Revisão Pós Implementação

Se precisarmos utilizar o plano de retorno, liberamos a RPI após a execução do mesmo e cancelamos os ajustes no CMDB

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	6 - Rollback ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	RPI Pendente ▾	
Ordem de Se ▾	7 - Ajustar CMDB ▾	Estado da Ordem de ▾	configurar ▾	Cancelada ▾	
Ordem de Se ▾	8 - Revisão Pós Imp ▾	Estado da Ordem de ▾	configurar ▾	Pronta ▾	
+ Adicionar nova ação					

3100 - Implementação OK e RPI finalizada - Sucesso

Se a implementação ocorreu corretamente e a RPI foi fechado, alteramos o estado da mudança para “Sucesso”

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	8 - Revisão Pós Imp ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
Ordem de Se ▾	5 - Implementação ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Sucesso ▾	
+ Adicionar nova ação					



3110 - Implementação Cancelada - Rollback OK - RPI Finalizada - Mudança Retratada

Se ocorreram falhas na Implementação mas o plano de Rollback ocorreu corretamente, alteramos o estado da mudança para “Retratada”

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	5 - Implementação ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Cancelada ▾	
Ordem de Se ▾	6 - Rollback ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
Ordem de Se ▾	8 - Revisão Pós Imp ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Retratada ▾	
+ Adicionar nova ação					

3120 - Implementação Cancelada, Rollback Cancelado, RPI Finalizada - Falha!

Se ocorreram falhas na Implementação e o plano de Rollback não ocorreu corretamente, alteramos o estado da mudança para “Falha”

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	5 - Implementação ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Cancelada ▾	
Ordem de Se ▾	6 - Rollback ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	Cancelada ▾	
Ordem de Se ▾	8 - Revisão Pós Imp ▾	Estado da Ordem de ▾	é ▾	fechado ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	configurar ▾	Falha ▾	
+ Adicionar nova ação					



C000 - Mudança Cancelada ou Rejeitada

Cancelamos todas as OS's se a mudança for cancelada ou rejeitada.

Expressões					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	é ▾	Cancelada ▾	
Mudança ▾	201410162200003 ▾	Estado da Mudança ▾	é ▾	Rejeitada ▾	
+ Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▾	todas ▾	Estado da Ordem de ▾	configurar ▾	Cancelada ▾	
+ Adicionar nova ação					