



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
Ajuste o campo Categoria da Mudança.....	6
Configurar Matriz Categoria <-> Impacto <-> Prioridade...10	
Campos Dinâmicos para controle da Mudança.....	11
Criando novos estados para a Mudança.....	15
Ajustando as cores dos estados.....	18
Ajustando a Máquina de Estados.....	19
Criando um modelo de mudança normal.....	24
Definindo Comitê (Pessoas Envolvidas).....	25
Alterar a Mudança.....	26
Quando aplicado um modelo de Mudança, muitas vezes precisamos editá-la. Para realizar a alteração, abrir a mudança criada e clicar em “Editar”.....	26
Adicionar Ordens de Serviço.....	26
Criando as Condições da mudança.....	33



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/>



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) itsm-change-manager (ro, create)
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



Ajuste o campo Categoria da Mudança

Na Administração do OTRS, no box Configuração de Chamado, acesse o item Catálogo Geral.

Configurações de Chamado	
Notificações de Chamados Criar e gerenciar notificações de chamados	Catálogo Geral Criar e gerenciar o Catálogo Geral.
Itens de Configuração Criar e gerenciar as definições de Itens de Configuração.	Tipos Criar e gerenciar tipos de chamados.
Listas de Controle de Acesso (ACL) Configurar e gerenciar ACLs.	Estados Criar e gerenciar estados de chamados.
Prioridades Criar e gerenciar prioridades de chamados.	Serviços Criar e gerenciar serviços.
Campos Dinâmicos Criar e gerenciar campos dinâmicos.	Acordos de Nível de Serviço Criar e gerenciar Acordos de Nível de Serviço (SLAs).

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



Gerenciamento do Catálogo Geral

Ações

Adicionar Classe ao Catálogo

Lista

CLASSE DE CATÁLOGO

- ITSM::ChangeManagement::Category**
- ITSM::ChangeManagement::Change::State
- ITSM::ChangeManagement::Impact
- ITSM::ChangeManagement::Priority
- ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State
- ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::Type
- ITSM::ConfigItem::Class
- ITSM::CONFIGITEM::Clientes
- ITSM::CONFIGITEM::Clientes::TipodoBanco
- ITSM::ConfigItem::Computer::Type
- ITSM::ConfigItem::DeploymentState
- ITSM::ConfigItem::Hardware::Type
- ITSM::ConfigItem::Location::Type
- ITSM::ConfigItem::Network::Type
- ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType
- ITSM::ConfigItem::Software::Type
- ITSM::ConfigItem::YesNo
- ITSM::Core::IncidentState
- ITSM::Service::Type
- ITSM::SLA::Type

Clicamos na categoria para editar.

Temos por padrão:

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



Vamos alterar a nomenclatura das categorias seguindo o padrão proposto abaixo (invalidando as demais):

1 Emergencial

2 Pré Aprovada

3 Normal

Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Category

*Nome:

Validade:

Comentário:

ou [Cancelar](#)

Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Category

*Nome:

Validade:

Comentário:

ou [Cancelar](#)

Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Category

*Nome:

Validade:

Comentário:

ou [Cancelar](#)



Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Category

★ Nome: 4 high

Validade: inválido

Comentário:

Enviar ou Cancelar

Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Category

★ Nome: 5 very high

Validade: inválido

Comentário:

Enviar ou Cancelar

Clicamos em Enviar para salvar nossa edição.

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

Lista

ITSM::CHANGEMANAGEMENT::CATEGORY	VALIDADE
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	Manual Online do Administrador ↗
Atendente Genérico Gerenciar tarefas disparadas por evento ou com execução baseada em tempo.	Registro do Sistema Gerenciar registro do sistema.
OTRS Business Solution™ Implementar e gerenciar o OTRS Business Solution™.	Coletor de dados para suporte Manage support data.
Cloud Services Manage OTRS Group cloud services.	Notificação Administrativa Enviar notificações para usuários.
ITSM Change Management Notifications Create and manage ITSM Change Management notifications.	Criticalidade <-> Impacto <-> Prioridade Gerenciar matriz de prioridade.
Categoria <-> Impacto <-> Prioridade Gerenciar matriz CIP.	Máquina de Estado Gerenciar máquina de estado.

Ao clicarmos, abriremos a tela onde configuramos a Matriz CIP:

Atribuição de prioridade			
IMPACTO / CATEGORIA	1 EMERGENCIAL	2 PRE 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.



Campos Dinâmicos para controle da Mudança

Essa nova funcionalidade do OTRS permite criar campos dinâmicos para verificar se a mudança ocorreu dentro do prazo e incluir mais informações que a serem utilizadas na revisão pós implantação.

Para isso, acesse Administração → Campos Dinâmicos:

Configurações de Chamado	
Notificações de Chamados Criar e gerenciar notificações de chamados	Catálogo Geral Criar e gerenciar o Catálogo Geral.
Itens de Configuração Criar e gerenciar as definições de Itens de Configuração.	Tipos Criar e gerenciar tipos de chamados.
Listas de Controle de Acesso (ACL) Configurar e gerenciar ACLs.	Estados Criar e gerenciar estados de chamados.
Prioridades Criar e gerenciar prioridades de chamados.	Serviços Criar e gerenciar serviços.
Campos Dinâmicos Criar e gerenciar campos dinâmicos.	Acordos de Nivel de Serviço Criar e gerenciar Acordos de Nivel de Serviço (SLAs).

Podemos observar que, em Ações, temos a opção de adicionar campos de Mudança e Ordem de Serviço ITSM.



Ações

Chamado

Adicionar novo campo ao objeto: Chamado

Artigo

Adicionar novo campo ao objeto: Artigo

Mudança

Adicionar novo campo ao objeto: Mudança

Ordem de Serviço ITSM

Adicionar novo campo ao objeto: Ordem de Serviço ITSM

Neste exemplo, vamos utilizar campos dinâmicos de Mudança.

Gerenciamento de Campos Dinâmicos - Visão Geral

Ações	Lista de Campos Dinâmicos
<p>Chamado</p> <input type="text"/> <p>Adicionar novo campo ao objeto: Chamado</p> <p>Artigo</p> <input type="text"/> <p>Adicionar novo campo ao objeto: Artigo</p> <p>Mudança</p> <input type="text"/> <ul style="list-style-type: none">CheckboxDataData / HoraMultisseleçãoSuspenseTextoÁrea de texto	<p>NOME</p> <ul style="list-style-type: none">ProcessManagementProcessIDProcessManagementActivityIDITSMCriticalityITSMImpactITSMReviewRequiredITSMDecisionResultITSMRepairStartTimeITSMRecoveryStartTimeITSMDecisionDateITSMDueDate

Para inserir os campos, seguir o documento “07 - Configurações de Chamados”.
Inserir os seguintes campos do tipo Suspense:



Nome	Campo	Valores
HouveAtrasos	Houve Atrasos?	Sim Não
Imprevistos	Houve Imprevistos?	Sim Não
acimadocusto	Acima do Custo?	Sim Não

Após criado os campos, adicionaremos eles nas telas pertinentes da Mudança.

Para isso, acesse Administração → Configuração do Sistema → ITSM Change Management.

Disponibilizar os campos nas seguintes configurações:

Frontend::Agent::ViewChangeAdd: Para preenchimento do campo na criação da Mudança. Não é necessário disponibilizar os três campos para este exercício. A descrição foi apenas para mostrar que para criar os campos dinâmicos na criação da Change, precisa inserir os campos nessa configuração.

Frontend::Agent::ViewChangeZoom: Mostrar os campos na Informação da Mudança



▼ Informação da Mudança

Estado da Requerida
Mudança:

Início Planejado: 23/07/2015 09:00:00

Término Planejado: 27/07/2015 12:00:00

Início Real: -

Término Real: -

Data Solicitada: -

Esforço Planejado: 580.00

Tempo contabilizado: 0.00

Categoria: 3 Normal

Impacto: 3 Normal

Prioridade: 3 Normal

Houve Atrasos?: Sim

Houve Imprevistos?: Sim

Acima do Custo?: Sim

Frontend::Agent::ViewChangeEdit: Para alterar os campos após o seu preenchimento. Quando clicar em “Editar”, os campos serão apresentados para edição.



Criando novos estados para a Mudança

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

Configurações de Chamado	
Notificações de Chamados Criar e gerenciar notificações de chamados	Catálogo Geral Criar e gerenciar o Catálogo Geral.
Itens de Configuração Criar e gerenciar as definições de Itens de Configuração.	Tipos Criar e gerenciar tipos de chamados.
Listas de Controle de Acesso (ACL) Configurar e gerenciar ACLs.	Estados Criar e gerenciar estados de chamados.
Prioridades Criar e gerenciar prioridades de chamados.	Serviços Criar e gerenciar serviços.
Campos Dinâmicos Criar e gerenciar campos dinâmicos.	Acordos de Nível de Serviço Criar e gerenciar Acordos de Nível de Serviço (SLAs).



Gerenciamento do Catálogo Geral

Ações	Lista
<input type="button" value="Adicionar Classe ao Catálogo"/>	CLASSE DE CATÁLOGO
	ITSM::ChangeManagement::Category
	ITSM::ChangeManagement::Change::State
	ITSM::ChangeManagement::Impact
	ITSM::ChangeManagement::Priority
	ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State
	ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::Type
	ITSM::ConfigItem::Class
	ITSM::CONFIGITEM::Clientes
	ITSM::CONFIGITEM::Clientes::TipodoBanco
	ITSM::ConfigItem::Computer::Type
	ITSM::ConfigItem::DeploymentState
	ITSM::ConfigItem::Hardware::Type
	ITSM::ConfigItem::Location::Type
	ITSM::ConfigItem::Network::Type
	ITSM::ConfigItem::Software::LicenceType
	ITSM::ConfigItem::Software::Type
	ITSM::ConfigItem::YesNo
	ITSM::Core::IncidentState
	ITSM::Service::Type
	ITSM::SLA::Type

Adicione os estados “Em Construção”, “Em Teste”, “Aguardando Aceite dos Envolvidos” e “Pronta para Implantar”, clicando em Adicionar Item ao Catálogo:

Gerenciamento do Catálogo Geral

Ações
<input type="button" value="Adicionar Item ao Catálogo"/>
<input type="button" value="Ir Para Visão Geral"/>

E preenchendo conforme abaixo (clicando em Enviar para confirmar a operação):



Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Change::State

★ Nome:

Validade:

Comentário:

ou [Cancelar](#)

Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Change::State

★ Nome:

Validade:

Comentário:

ou [Cancelar](#)

Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Change::State

★ Nome:

Validade:

Comentário:

ou [Cancelar](#)

Item Editar:

Classe de Catálogo: ITSM::ChangeManagement::Change::State

★ Nome:

Validade:

Comentário:

ou [Cancelar](#)

Após adicionar esses campos, ficará desta forma:



Lista

ITSM::CHANGEMANAGEMENT::CHANGE::STATE	VALIDADE
Aguardando Aceite dos Envolvidos	válido
Em Construção	válido
Em Teste	válido
Pronta para Implantar	válido
approved	válido
canceled	válido
failed	válido
in progress	válido
pending approval	válido
pending pir	válido
rejected	válido
requested	válido
retracted	válido
successful	válido

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:

Configuração do Sistema

Ações

Navegar por meio de pesquisa nas configurações 1977.

Navegar selecionando os grupos de configuração.

Resultado

SUBGRUPO	ELEMENTOS	GRUPO
Core::Cache	2	ITSM Change Management
Core::DynamicField	1	ITSM Change Management
Core::ITSMChange	15	ITSM Change Management
Core::ITSMChange::Event	10	ITSM Change Management
Core::ITSMChangeCronjob::Event	3	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Action::ITSMChange	16	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Action::ITSMWorkOrder	13	ITSM Change Management
Core::ITSMCondition::Event	2	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
Define os sinais para cada estado Mudança ITSM.

Chave	Conteúdo	
Pronta para Implantar	greenled	<input type="button" value="⊞"/>
Aguardando Aceite dos Envolvidos	yellowled	<input type="button" value="⊞"/>
Em Construção	greenled	<input type="button" value="⊞"/>
Em Teste	yellowled	<input type="button" value="⊞"/>
approved	greenled	<input type="button" value="⊞"/>
canceled	redled	<input type="button" value="⊞"/>
failed	redled	<input type="button" value="⊞"/>
in progress	yellowled	<input type="button" value="⊞"/>
pending approval	yellowled	<input type="button" value="⊞"/>
pending pir	yellowled	<input type="button" value="⊞"/>
rejected	redled	<input type="button" value="⊞"/>
requested	grayled	<input type="button" value="⊞"/>
retracted	grayled	<input type="button" value="⊞"/>
successful	greenled	<input type="button" value="⊞"/> <input type="button" value="⊞"/>

Ajustando a Máquina de Estados

Acesse Administração → Máquina de Estado:



Administração do Sistema	Manual Online do Administrador ↗
Atendente Genérico Gerenciar tarefas disparadas por evento ou com execução baseada em tempo.	Registro do Sistema Gerenciar registro do sistema.
OTRS Business Solution™ Implementar e gerenciar o OTRS Business Solution™.	Coletor de dados para suporte Manage support data.
Cloud Services Manage OTRS Group cloud services.	Notificação Administrativa Enviar notificações para usuários.
ITSM Change Management Notifications Create and manage ITSM Change Management notifications.	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.	Manutenção do Sistema Agendar um período de manutenção
Registro de Desempenho Ver resultados da avaliação de desempenho.	Eventos do Sistema Ver mensagens de eventos do sistema.
Comandos SQL Executar consultas SQL.	Importação/Exportação Importar e exportar informações de objeto.
Gerenciamento de Processos Configurar Processos.	Configuração do Sistema Alterar parâmetros de configuração do sistema.
Web Services Criar e gerenciar web services.	Gerenciador de Pacotes Atualizar e estender as funcionalidades do seu sistema com pacotes de software.

No campo Ações, selecione "ITSM::ChangeManagement::Change::State" e clique em "Adicionar uma transição de estado":

Gerenciar Máquina de Estado

Ações	Lista						
<input type="text" value="ITSM::ChangeManagement::Change::State"/> ↕ Adicionar uma transição de estado	<table border="1"><thead><tr><th>CLASSE DE CATÁLOGO</th><th>NOME DO OBJETO</th></tr></thead><tbody><tr><td>ITSM::ChangeManagement::Change::State</td><td>Change</td></tr><tr><td>ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State</td><td>WorkOrder</td></tr></tbody></table>	CLASSE DE CATÁLOGO	NOME DO OBJETO	ITSM::ChangeManagement::Change::State	Change	ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State	WorkOrder
CLASSE DE CATÁLOGO	NOME DO OBJETO						
ITSM::ChangeManagement::Change::State	Change						
ITSM::ChangeManagement::WorkOrder::State	WorkOrder						



Em estado, configure “Aprovada”.

Em Próximo estado, coloque “Em Construção”.

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

Adicionar ou Cancelar

Repita esta ação adicionando as seguintes transições:

Estado: Em Construção

Próximo estado: Cancelada

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

Adicionar ou Cancelar

Estado: Em Construção

Próximo estado: Em Teste

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

Adicionar ou Cancelar

Estado: Em Teste

Próximo estado: Cancelada



Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

Adicionar ou Cancelar

Estado: Em Teste

Próximo estado: Aguardando Aceite dos Envolvidos

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

Adicionar ou Cancelar

Estado: Aguardando Aceite dos Envolvidos

Próximo estado: Cancelada

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

Adicionar ou Cancelar

Estado: Aguardando Aceite dos Envolvidos

Próximo estado: Pronta para Implantar

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

Adicionar ou Cancelar



Estado: Pronta para Implantar

Próximo estado: Cancelada

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

ou [Cancelar](#)

Estado: Pronta para Implantar

Próximo estado: Em Andamento

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

ou [Cancelar](#)

Estado: Aprovada

Próximo estado: Cancelada

Adicionar uma nova transição de estado para ITSM::ChangeManagement::Change::State

Estado:

Próximo estado:

ou [Cancelar](#)



Criando um modelo de mudança normal

Acesse o sistema com a conta construtor_m.

Welcome to OTRS::ITSM 5

* Login:

* Senha:

Acesse “Mudanças ITSM” → Nova

Painel de Controle | Clientes | Chamados | **Mudanças ITSM** | Q

Painel de Controle

Chamados com Lembrete

Chamados nas Minhas Filas (0) | Chamados em M...

TICKET#	IDADE
Vazio	

Chamados Escalados

- Visão Geral
- Nova**
- Nova (utilizando modelo) **Nova**
- Schedule
- Projected Service Availability
- PIR
- Modelos
- Procurar

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 Criar.



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

Construtor da Mudança: Construtor de Mudanças

Pessoas Envolvidas

* Gerente da Mudança: "Gerente de Mudanças" <[email]>

* Construtor da Mudança: "Construtor de Mudanças" <[email]>

Enviar

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

Conselho Consultivo de Mudança

Modelo de CCM: - [Aplicar Modelo] [Salvar este CCM como modelo]

Adicionar ao CCM: "[nome]" <[email]> [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.

Conselho Consultivo de Mudança

Modelo de CCM: Infraestrutura [Aplicar Modelo] [Salvar este CCM como modelo]

Adicionar ao CCM: [Adicionar]



Alterar a Mudança

Quando aplicado um modelo de Mudança, muitas vezes precisamos editá-la. Para realizar a alteração, abrir a mudança criada e clicar em “Editar”:



Na tela de Edição, podemos alterar o Título, Descrição, Justificativa, Categoria, Impacto, Prioridade entre outros campos, também podemos editar os campos dinâmicos criados anteriormente.

Categoria:	<input type="text" value="3 Normal"/>
Impacto:	<input type="text" value="3 Normal"/>
Prioridade:	<input type="text" value="3 Normal"/>
Houve Atrasos?:	<input type="text" value="Não"/>
Houve	<input type="text" value="Não"/>
Imprevistos?:	
Acima do Custo?:	<input type="text" value="Não"/>
Data Solicitada:	<input type="checkbox"/> 26 ▾ / 07 ▾ / 2016 ▾ 📅 - 16 ▾ : 08 ▾
Anexo:	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado
	<input checked="" type="checkbox"/> Enviar

Finalizando as edições, basta clicar em Enviar para salvar.

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)

Antes de adicionar as ordens de serviços, vamos criar três campos dinâmicos:



Inserir os seguintes campos do tipo Suspenso (selecionando Ordem de Serviço ITSM em Ações):

Nome	Campo	Valores
alteracao	Houve alteração no procedimento durante a execução?	Sim Não
revisado	Foi revisado?	Sim Não

Inserir o campo dinâmico abaixo:

Nome: contato

Campo: Contato dos Técnicos de Plantão

Tipo: Área de texto

Disponibilizar os campos alteracao e revisado nas seguintes telas:

Frontend::Agent::ViewWorkOrderZoom: Exibe o campo na Informação da Ordem de Serviço.

ITSMWorkOrder::Frontend::AgentITSMWorkOrderZoom###DynamicField

Campos dinâmicos exibidos na tela de detalhes da ordem de serviço da interface de atendente.
Configurações possíveis: 0 = Desabilitado, 1 = Habilitado.

Chave	Conteúdo
alteracao	1
revisado	1

Frontend::Agent::ViewWorkOrderReport: Exibe o campo na tela de Relatórios para ser preenchido/alterado.

ITSMWorkOrder::Frontend::AgentITSMWorkOrderReport###DynamicField

Campos dinâmicos exibidos na tela de relatório de ordem de serviço da interface de atendente.
Configurações possíveis: 0 = Desabilitado, 1 = Habilitado, 2 = Habilitado e requerido.

Chave	Conteúdo
revisado	1
alteracao	1

Após inserir os campos da WorkOrder, realizar o mesmo procedimento para o campo **contato** nas seguintes telas:



Frontend::Agent::ViewWorkOrderAdd: Exibe o campo na tela de adicionar uma nova ordem de serviço.

ITSMChange::Frontend::AgentITSMWorkOrderAdd###DynamicField

Campos dinâmicos exibidos na tela de criação de ordem de serviço da interface de atendente. Configurações possíveis: 0 = Desabilitado, 1 = Habilitado, 2 = Habilitado e requerido.

Chave	Conteúdo
<input type="text" value="contato"/>	<input type="text" value="1"/>

Frontend::Agent::ViewWorkOrderEdit: exibe o campo na tela de editar a ordem de serviço.

ITSMWorkOrder::Frontend::AgentITSMWorkOrderEdit###DynamicField

Campos dinâmicos exibidos na tela de edição de ordem de serviço da interface de atendente. Configurações possíveis: 0 = Desabilitado, 1 = Habilitado, 2 = Habilitado e requerido.

Chave	Conteúdo
<input type="text" value="contato"/>	<input type="text" value="1"/>

Frontend::Agent::ViewWorkOrderZoom: Já mencionado anteriormente.

ITSMWorkOrder::Frontend::AgentITSMWorkOrderZoom###DynamicField

Campos dinâmicos exibidos na tela de detalhes da ordem de serviço da interface de atendente. Configurações possíveis: 0 = Desabilitado, 1 = Habilitado.

Chave	Conteúdo
<input type="text" value="contato"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="alteracao"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="revisado"/>	<input type="text" value="1"/>

Adicionado os campos nas telas conforme solicitado, clicar em Mudanças ITSM, Visão Geral e abrir a mudança do exemplo “Mudança Normal v01.01”.

Para criar a primeira ordem de serviço, clicar em Adicionar Ordem.

[Voltar](#) | [Histórico](#) | [Imprimir](#) | [Editar](#) | [Pessoas Envolvidas](#) | **[Adicionar Ordem](#)** | [Adicionar ordem \(com modelo\)](#) | [Condições](#) | [Associar](#) | [Modelo](#)

Esta é um atividade pertinente ao construtor da mudança. Como sabemos esta mudança virará um modelo para outras 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:



Change#: 201607261100022 — Mudança Normal v01.01

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

1 - Planejamento Inic...

26/07/2016 09:00:00	26/07/2016 09:36:00	26/07/2016 10:12:00	26/07/2016 10:48:00	26/07/2016 11:24:00	26/07/2016 12:00:00
Mudança - Mudança Normal v01.01					
Para abrir links nos blocos de descrição seguintes, talvez você precise pressionar Ctrl, Cmd ou Shift enquanto clica no link (dependendo do seu navegador ou sistema operacional).					
Descrição: Mudança Normal					
Justificativa: Mudança Normal					
Anexo:					

Informação da Mudança

Estado da Mudança: **Requerida**

Início Planejado: 26/07/2016 09:00:00

Término Planejado: 26/07/2016 12:00:00

Início Real: -

Término Real: -

Data Solicitada: -

Esforço Planejado: 60.00

Tempo contabilizado: 0.00

Categoria: 3 Normal

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: 24/10/2016 12:00
- Término Planejado: 24/10/2016 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: 28/07/2016 09:00
- Término Planejado: 28/07/2016 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: 29/07/2016 12:00
- Término Planejado: 29/07/2016 18:00
- Esforço Planejado: 120 (minutos)



- **Implementação**
 - Instrução:
(Preencher).
 - Tipo da Ordem de Serviço: Ordem de Serviço
 - Início Planejado: 29/07/2016 20:00
 - Término Planejado: 29/07/2016 22:00
 - Esforço Planejado: 90 (minutos)

- **Rollback**
 - Instrução:
(Preencher).
 - Tipo da Ordem de Serviço: Plano de Retorno
 - Início Planejado: 29/07/2016 20:00
 - Término Planejado: 29/07/2016 22:00
 - Esforço Planejado: 90 (minutos)

- **Ajustar CMDB**
 - Instrução:
Registrar alterações realizadas no CMDB
 - Tipo da Ordem de Serviço: Ordem de Serviço
 - Início Planejado: 29/07/2016 22:00
 - Término Planejado: 29/07/2016 22:15
 - Esforço Planejado: 10 (minutos)

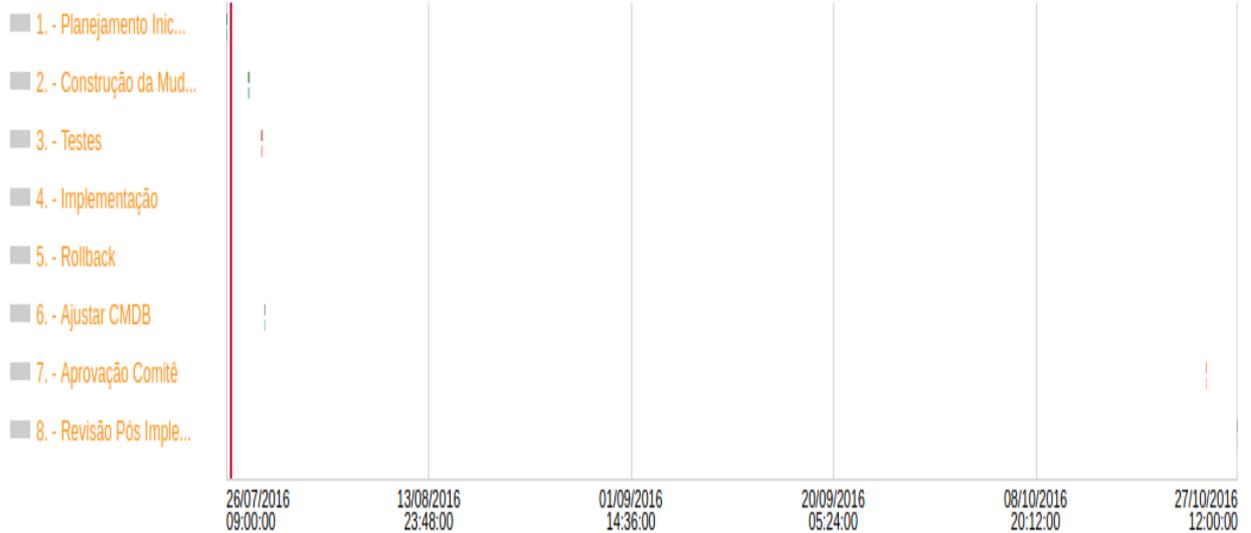
- **Revisão Pós Implementação**
 - Instrução:
Avaliar os seguintes pontos:
 - Os objetivos foram atingidos?
 - O cronograma foi mantido? Houve Atrasos?
 - Existiram ocorrências não previstas?
 - Acima do Custo?Ajustar o modelo da mudança se necessário e gerar novo template
 - Tipo da Ordem de Serviço: RPI (Revisão Pós-Implementação)
 - Início Planejado: 27/10/2016 09:00
 - Término Planejado: 27/10/2016 12:00
 - Esforço Planejado: 60 (minutos)

Sua mudança deverá ter a seguinte aparência neste momento:



Change#: 201607261100022 — Mudança Normal v01.01

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





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:

Vamos criar as condições abaixo

Change#: 2016072611000022 — Mudança Normal v01.01

[Voltar](#) | [Histórico](#) | [Imprimir](#) | [Editar](#) | [Pessoas Envolvidas](#) | [Adicionar Ordem](#) | [Adicionar ordem \(com modelo\)](#) | **Condições** | [Associar](#) | [Deslocar Horários](#) | [Modelo](#)

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 Ini ▼	Atendente da Orden ▼	não é ▼	- ▼	
Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▼	1 - Planejamento Ini ▼	Estado da Ordem de Se ▼	configurar ▼	Aceita ▼	
Ordem de Se ▼	1 - Planejamento Ini ▼	Estado da Ordem de Se ▼	configurar ▼	Pronta ▼	
Ordem de Se ▼	1 - Planejamento Ini ▼	Estado da Ordem de Se ▼	configurar ▼	Em Andamento ▼	
Adicionar nova ação					

0070 - Planejamento Inicial Cancelado

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



Expressões

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Serviço IT: ▼	1 - Planejamento Inicial da Mu ▼	Estado da Ordem de Serviço ▼	é ▼	Cancelada ▼	<input type="checkbox"/>

[Adicionar nova expressão](#)

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	configurar ▼	Cancelada ▼	<input type="checkbox"/>

[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 Serviço IT: ▼	1 - Planejamento Inicial da Mu ▼	Estado da Ordem de Serviço ▼	é ▼	fechado ▼	<input type="checkbox"/>

[Adicionar nova expressão](#)

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	configurar ▼	Aprovação Pendente ▼	<input type="checkbox"/>
Ordem de Serviço IT: ▼	2 - Construção da Mudança ▼	Atendente da Ordem de Serviç ▼	configurar ▼	Gerente de Mudanças ▼	<input type="checkbox"/>

[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 Serviço IT: ▼	7 - Aprovação Comitê ▼	Estado da Ordem de Serviço ▼	é ▼	fechado ▼	<input type="checkbox"/>

[Adicionar nova expressão](#)

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	configurar ▼	Aprovada ▼	<input type="checkbox"/>
Ordem de Serviço IT: ▼	2 - Construção da Mudança ▼	Atendente da Ordem de Serviç ▼	configurar ▼	Construtor de Mudanças ▼	<input type="checkbox"/>
Ordem de Serviço IT: ▼	3 - Testes ▼	Atendente da Ordem de Serviç ▼	configurar ▼	Construtor de Mudanças ▼	<input type="checkbox"/>
Ordem de Serviço IT: ▼	8 - Revisão Pós Implementaçã ▼	Atendente da Ordem de Serviç ▼	configurar ▼	Gerente de Mudanças ▼	<input type="checkbox"/>

[Adicionar nova ação](#)



0200 - Comitê Rejeita

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

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▼	7 - Aprovação Comi ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Cancelada ▼	

Adicionar nova expressão

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	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.

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	é ▼	Aprovada ▼	
Ordem de Se ▼	2 - Construção da M ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Aceita ▼	

Adicionar nova expressão

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▼	2 - 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.

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▼	2 - Construção da M ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Cancelada ▼	

Adicionar nova expressão

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	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 ▼	2 - Construção da M ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Em Andamento ▼	
Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	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 ▼	2 - Construção da M ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Cancelada ▼	
Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	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 ▼	2 - Construção da M ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	
Adicionar nova expressão					

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Se ▼	3 - Testes ▼	Estado da Ordem de ▼	configurar ▼	Aceita ▼	
Ordem de Se ▼	3 - 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 Sei	3 - Testes	Estado da Ordem de	é	Em Andamento	<input type="checkbox"/>

Adicionar nova expressão

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	2016072611000022	Estado da Mudança	configurar	Em Teste	<input type="checkbox"/>

Adicionar nova ação

2030 - Construtor Cancela Testes

Neste caso, a mudança também é Cancelada.

Expressões

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Sei	3 - Testes	Estado da Ordem de	é	Cancelada	<input type="checkbox"/>

Adicionar nova expressão

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	2016072611000022	Estado da Mudança	configurar	Cancelada	<input type="checkbox"/>

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 Sei	3 - Testes	Estado da Ordem de	é	fechado	<input type="checkbox"/>

Adicionar nova expressão

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Sei	4 - Implementação	Atendente da Ordem	configurar	Executor de Mudança	<input type="checkbox"/>
Ordem de Sei	5 - Rollback	Atendente da Ordem	configurar	Executor de Mudança	<input type="checkbox"/>
Ordem de Sei	6 - Ajustar CMDB	Atendente da Ordem	configurar	Executor de Mudança	<input type="checkbox"/>
Mudança	2016072611000022	Estado da Mudança	configurar	Aguardando Aceite dos Envolvidos	<input type="checkbox"/>

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 Sei	4 - Implementação	Estado da Ordem de	é	Cancelada	<input type="checkbox"/>
Mudança	2016072611000022	Estado da Mudança	é	Aguardando Aceite c	<input type="checkbox"/>

[Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	2016072611000022	Estado da Mudança	configurar	Cancelada	<input type="checkbox"/>

[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	2016072611000022	Estado da Mudança	é	Aguardando Aceite c	<input type="checkbox"/>
Ordem de Sei	5 - Rollback	Estado da Ordem de	é	Cancelada	<input type="checkbox"/>

[Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	2016072611000022	Estado da Mudança	configurar	Cancelada	<input type="checkbox"/>

[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	2016072611000022	Estado da Mudança	é	Aguardando Aceite c	<input type="checkbox"/>
Ordem de Sei	6 - Ajustar CMDB	Estado da Ordem de	é	Cancelada	<input type="checkbox"/>

[Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança	2016072611000022	Estado da Mudança	configurar	Cancelada	<input type="checkbox"/>

[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 Sei ▼	4 - Implementação ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Aceita ▼	
Ordem de Sei ▼	5 - Rollback ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Aceita ▼	
Ordem de Sei ▼	6 - Ajustar CMDB ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Aceita ▼	

Adicionar nova expressão

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	201607261100022 ▼	Estado da Mudança ▼	configurar ▼	Pronta para Implantar ▼	
Ordem de Sei ▼	4 - 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 Sei ▼	4 - Implementação ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Em Andamento ▼	

Adicionar nova expressão

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	201607261100022 ▼	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 Sei ▼	4 - Implementação ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	

Adicionar nova expressão

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Sei ▼	5 - Rollback ▼	Estado da Ordem de ▼	configurar ▼	Cancelada ▼	
Ordem de Sei ▼	6 - 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 ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	é ▼	Em Andamento ▼	
Ordem de Sei ▼	4 - Implementação ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Cancelada ▼	

[Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Sei ▼	5 - Rollback ▼	Estado da Ordem de ▼	configurar ▼	Pronta ▼	
Ordem de Sei ▼	5 - 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 Sei ▼	6 - Ajustar CMDB ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	

[Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	configurar ▼	RPI Pendente ▼	
Ordem de Sei ▼	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 Sei ▼	5 - Rollback ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	

Adicionar nova expressão

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	configurar ▼	RPI Pendente ▼	
Ordem de Sei ▼	6 - Ajustar CMDB ▼	Estado da Ordem de ▼	configurar ▼	Cancelada ▼	
Ordem de Sei ▼	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 Sei ▼	8 - Revisão Pós Imp ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	
Ordem de Sei ▼	4 - Implementação ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	

Adicionar nova expressão

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	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 Sei ▼	4 - Implementação ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Cancelada ▼	
Ordem de Sei ▼	5 - Rollback ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	
Ordem de Sei ▼	8 - Revisão Pós Imp ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	

[Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	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 Sei ▼	4 - Implementação ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Cancelada ▼	
Ordem de Sei ▼	5 - Rollback ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	Cancelada ▼	
Ordem de Sei ▼	8 - Revisão Pós Imp ▼	Estado da Ordem de ▼	é ▼	fechado ▼	

[Adicionar nova expressão](#)

Ações					
OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	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 ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	é ▼	Cancelada ▼	
Mudança ▼	2016072611000022 ▼	Estado da Mudança ▼	é ▼	Rejeitada ▼	

Adicionar nova expressão

Ações

OBJETO	SELETOR	ATRIBUTO	OPERADOR	VALOR	EXCLUIR
Ordem de Ser ▼	todas ▼	Estado da Ordem de ▼	configurar ▼	Cancelada ▼	

Adicionar nova ação