

GESI

Gerenciamento de Sistemas de Informação

Sejam todos bem vindos à GESI, uma ferramenta que irá tornar a sua empresa mais produtiva e estável, maximizando os lucros e minimizando os problemas relacionados com a informática.

Mas seria muita presunção de nossa parte afirmar um propósito dessa magnitude sem, contudo prová-lo. Vamos conhecer a GESI!

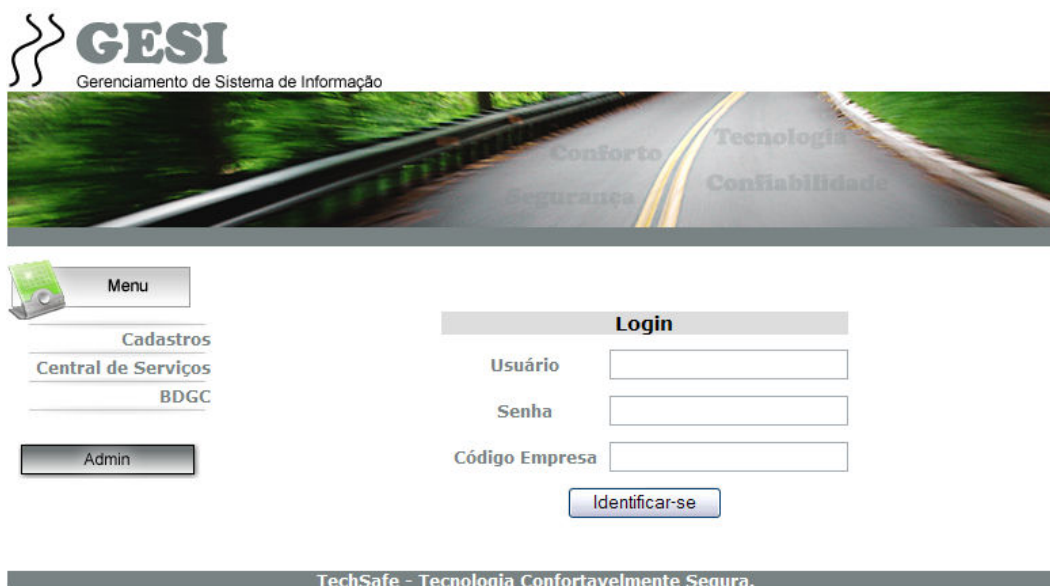


Figura 1 – Interface Inicial da GESI.

O primeiro passo que devemos fazer dentro da GESI são os cadastros, onde temos um controle de Departamentos, Funcionários, Categorias e Fabricantes. Todos com interface simples e funcional que torna os processos ágeis e sem complicação. Nosso intuito é ajudar a empresa a tornar a informática um diferencial do negócio, e não um item burocrático necessário.

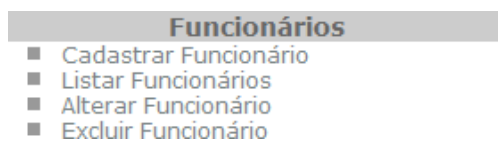


Figura 2 – Manutenção de Funcionários.

Todos os itens foram formulados para possuírem uma interface intuitiva e simples, facilitando a utilização por qualquer pessoa.

Listar Departamentos	
Id	Descrição
8	Informática
9	Contabilidade
10	Tesouraria
11	Compras
12	Notas Fiscais
13	Gerência

 Versão para impressora

Figura 3 – Lista de Departamentos.

O próximo passo é o cadastramento dos itens de configuração da empresa, que incluem computadores, placas, monitores, impressoras, e todo o resto. Como sempre, a interface é simples, o que facilita e agiliza a utilização do aplicativo.

Itens de Configuração
■ Cadastrar Item de Configuração
■ Listar Itens de Configuração
■ Alterar Item de Configuração
■ Excluir Item de Configuração
■ Acoplar Itens de Configuração
■ Desacoplar Itens de Configuração

Figura 4 – Controle de Itens de Configuração.

No cadastro de cada item de configuração, o usuário deve definir uma categoria, um fabricante e um responsável pelo Item, de forma que todos os itens se tornem únicos dentro da empresa. Por exemplo, o computador da contabilidade pode chamar-se CONT1 e ser de responsabilidade da chefe do departamento. Quando atribuímos uma pessoa responsável pelo Item de Configuração, estamos querendo dizer que aquela pessoa será responsável pelo zelo da limpeza e da utilização daquele item de configuração.

Cadastrar Item de Configuração

Id	28
Descrição	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Número de Série	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Categoria	5 - Computador ▼
Fabricante	8 - Positivo ▼
Data de Aquisição	20/03/2008
Valor na NF	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Valor Atual	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Status	Ativo ▼
Responsável	8 - Yuri Rodrigues ▼

Configuração

Memória	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Mb
Processador	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Ghz
Disco Rígido	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Gb
Atributo 1	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Atributo 2	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Atributo 3	<input style="width: 95%;" type="text"/>	

Figura 5 – Interface de Cadastro de Itens de Configuração.

Um primeiro diferencial da GESI é que nela você pode acoplar itens. Significa que se a organização comprar uma memória posteriormente para um determinado item de configuração, ela pode cadastrar essa memória e acoplar ao computador em questão.

Realizada a fase de cadastramento dos itens de configuração, já podemos emitir alguns relatórios a respeito desse Gerenciamento de Configuração. Além de relatórios óbvios, como por exemplo uma lista simples de todos os itens de configuração, temos outros relatórios interessantes, tais como:

Inventário de Configuração: Com esse relatório a empresa pode manter um registro dos itens de configuração. Recomenda-se que archive-se um Inventário de Configuração ao menos de 6 em 6 meses, assim a empresa pode ver progresso dos itens.

<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> Inventário </div>					
S/N	Descrição	Categoria	Data Aq.	Valor	Status
9982398183	TS01	Computador	08/02/2000	2100.00	Inativo
	CT01	Computador	08/02/2000	1800.00	Inativo
8878789789	CT02	Computador	08/02/2000	2100.00	Ativo
876234762	CP01	Computador	08/02/2000	2100.00	Ativo
23231231231	CP02	Computador	08/02/2000	2100.00	Ativo
2313123123	GR01	Computador	08/02/2000	3500.00	Ativo
213123131	NF03	Computador	08/02/2000	1800.00	Ativo
2321312312	NF02	Computador	08/02/2000	1800.00	Ativo
321312313	NF01	Computador	08/02/2000	1800.00	Ativo
2312545456457	TI01	Computador	08/02/2000	2500.00	Ativo
432565476576543	TI02	Computador	08/02/2000	6000.00	Ativo
134242342	DP01	Computador	08/02/1998	2000.00	Inativo
434242342	HD01	Disco Rígido	08/02/2005	300.00	Ativo

Quantidade de ativos: 10

Quantidade de inativos: 3

Valor total: 29900

Quantidade Total: 13

Figura 6 – Inventário de Configuração.

Informações de configuração: Com esse relatório a empresa pode fazer planejamentos estratégicos para capacidades computacionais. Por exemplo, caso a empresa necessite instalar um novo software em todos os computadores, e esse software tenha alguns requisitos de configuração (ex: 512 Mb de memória RAM), os funcionários de T.I. podem prever quais computadores necessitam de alterações de configuração a partir desse relatório.

Informações de configuração				
Cod.	Descrição	Mem	Processador	Hd
17	CT02	128 Mb	2.0 Celeron	80 Gb
18	CP01	128 Mb	2.0 Celeron	80 Gb
19	CP02	128 Mb	2.0 Celeron	80 Gb
20	GR01	1024 Mb	2.0 Dual Core	120 Gb
21	NF03	128 Mb	1.8	40 Gb
22	NF02	128 Mb	1.8	40 Gb
23	NF01	128 Mb	1.8	40 Gb
24	TI01	512 Mb	2.8 Sempron	80 Gb
25	TI02	4096 Mb	3.0 Xeon	200 Gb Gb
26	HD01	Mb		80 Gb

Figura 7 – Informações de Configuração.

Custos de Hardware: Exibe informações relacionadas a valores de Itens de Configuração. Relatório Gerencial para análises e planejamentos da organização. Temos um valor total dos itens de hardware, bem como um índice de depreciação dos equipamentos.

Custos de hardware				
Cod.	Descrição	Valor Nota	Valor Atual	Diferença
17	CT02	2100.00	1000.00	1100
18	CP01	2100.00	1000.00	1100
19	CP02	2100.00	1000.00	1100
20	GR01	3500.00	2800.00	700
21	NF03	1800.00	900.00	900
22	NF02	1800.00	900.00	900
23	NF01	1800.00	900.00	900
24	TI01	2500.00	1600.00	900
25	TI02	6000.00	4000.00	2000
26	HD01	300.00	150.00	150

Valor Total (NF): 24000

Valor Atual Total: 14250

Índice de Depreciação : 9750

Figura 8 – Custos de Hardware.

Prosseguindo com a utilização da GESI, temos uma completíssima Central de Serviços, onde podemos gerenciar dois níveis de chamados, além do Gerenciamento de Configuração. Deixem-nos explicar:

Chamados de Nível 1 – Também chamados apenas de Chamados, são os chamados que são resolvidos imediatamente, por telefone ou por e-mail, não necessitando do comparecimento de um técnico ao equipamento do usuário. A intenção é que o índice de chamados de nível 1 tornem-se maiores do que os chamados de nível 2, o que diminui os custos.

Chamados de Nível 2 – Também chamados de Solicitação de Serviços, são os chamados que necessitam de comparecimento de um técnico à máquina do usuário. O técnico responsável pelo atendimento deve realizar um pequeno relato da manutenção efetuada.

Gerenciamento de Configuração – A intenção é ter um controle de todas as alterações que são feitas nos Itens de Configuração. Por exemplo, se um determinado computador necessita de mais memória, o técnico deve gerar uma Requisição de Mudança (RFC – Request for Change) para que o responsável do departamento de informática possa analisar a RFC e aprová-la ou rejeitá-la. A organização controla assim as alterações, permitindo apenas as necessárias. Depois é possível emitir um relatório de todos os Itens de Configuração que tiveram suas configurações alteradas.

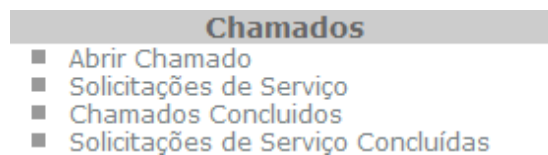


Figura 9 – Gerenciamento de Chamados.

A lógica de funcionamento é a seguinte:

- O usuário liga para a Central de Serviços declarando um possível problema;
- O atendente (um funcionário da T.I.) abre o chamado imediatamente;
- Caso ele consiga resolver o problema pelo telefone, ele finaliza o chamado descrevendo a solução;
- Caso ele não consiga, ele finaliza o chamado descrevendo os testes que ele realizou e gerando automaticamente uma Solicitação de Serviços;
- Um técnico da T.I. verifica que existe uma solicitação de serviço pendente e vai até o usuário para resolver o problema;
- Quando retorna, faz uma pequena descrição do que foi realizado na máquina do usuário;
- Se ele tiver resolvido o problema, ele apenas faz a descrição citada e finaliza o chamado;
- Caso seja necessária a substituição de alguma peça (ex: se tiver queimado algo), ele gera automaticamente (a partir dos dados já inseridos no sistema), uma Requisição de Mudança (RFC);
- Gerada a Requisição de Mudança, o responsável pela T.I. analisa a RFC e aprova ou rejeita a solicitação;

- Caso seja aprovada, o usuário implementa a mudança (ex: substitui a peça queimada) e registra a implementação.

Todo o processo não demora mais do que 1 ou 2 minutos, tirando o tempo do Técnico resolver o problema. O processo é simples, e a maioria das operações é automática. Vamos ver as telas para exemplificar melhor:

Abrir Chamado

Código 14

Funcionário 16 - Noberto Neto

Item de Configuração 23 - NF01

Tipo Rede

Problema Computador não entra na internet.

Prioridade Média

Inserir

Figura 10 – Abertura de Chamados.

Nesse caso o problema não pode ser solucionado, o sistema gera então, automaticamente uma Solicitação de Serviço.

Abrir Chamado

Código 14

Funcionário 16

Item de Configuração 23

Problema Computador não entra na internet.

Prioridade 1

Tipo Rede

Problema solucionado? ☐ Sim ☒ Não


Solução Todos os testes foram realizados. Verificar interidade do cabo de rede.

Inserir

Figura 11 – Abertura de Chamados.

Na figura abaixo podemos ver que um técnico pode ver automaticamente que existe uma Solicitação de Serviço pendente. Ele só clica em Resolver depois que ele já tiver ido ao Item de Configuração do usuário e resolvido o problema.

Chamados abertos					
Cod.	Data	Computador	Funcionário	Prio.	Problema
13	20/03/2008	NF01	Noberto Neto	1	Computador não entra na internet.


[Lista Completa](#)
Total: 1 chamados abertos.

Resolver um Chamado

Código

Figura 12 – Solicitações de Serviço Pendentes.

Nesse caso o Técnico pôde resolver o problema (recrimpando o cabo de rede), por isso ele selecionou a opção “Não” no item “Necessita RFC”. O chamado foi assim concluído.

Resolver Chamado

Código	13
Funcionário	Noberto Neto
Técnico	Yuri Rodrigues
Item de Configuração	23 - NF01
Problema	Computador não entra na internet.
Solução Imediata	Todos os testes foram realizados. Verificar interidade do cabo de rede.
Data	20/03/2008
Prioridade	1
Solução	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; min-height: 40px;">Conector RJ-45 fêmea estava danificado. Recrimpagem foi necessária.</div>
Necessita RFC	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não

Figura 13 – Resolvendo uma Solicitação de Serviço.

A Solicitação de Serviço (RFC) pode ser gerada diretamente, sem a abertura de um chamado. Como acreditamos que as mudanças nos itens de configuração são mais raras, e que necessitam de um controle maior, a abertura de RFC é um pouco mais detalhada, fornecendo dados tais como “Cronograma de Implementação” e “Plano de Retorno”.

Abrir RFC	
Código	6
Problema	Usuário está tendo dificuldades para trabalhar com o Erp.
Item de Configuração	23-NF01
Motivo	O computador precisa de mais memória.
Efeitos da Não Implementação	O usuário continuará com baixa produtividade.
Requerinte	Yuri Rodrigues
Data	20/03/2008
Cronograma de Implementação	Cerca de 4 horas para instalação e teste da nova memória.
Plano de Retorno	Caso não resolva, verificaremos também a necessidade de substituição do processador.
Custos Incluídos	R\$ 70,00 Memória e 1 Gb DDR
Tipo	Hardware
<input type="button" value="Inserir"/>	

Figura 14 – Criando RFC.

O responsável pela T.I. (ex: Coordenador do Departamento) irá analisar a RFC, permitindo-a ou negando-a. No exemplo abaixo a RFC está sendo autorizada, e algumas Observações são feitas ao técnico que for implementar a mudança.

Abrir RFC	
Código	6
Problema	Usuário está tendo dificuldades para trabalhar com o Erp.
Item de Configuração	NF01
Motivo	O computador precisa de mais memória.
Efeitos da Não Implementação	O usuário continuará com baixa produtividade.
Requerinte	Yuri Rodrigues
Data	20/03/2008
Cronograma de Implementação	Cerca de 4 horas para instalação e teste da nova memória.
Plano de Retorno	Caso não resolva, verificaremos também a necessidade de substituição do processador.
Custos Incluídos	R\$ 70,00 Memória 1 Gb DDR
Descrição da Implementação	
Tipo	Hardware
Autorização	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Observações	Cuide para que o sistema operacional esteja rápido e somente com os softwares relacionados na política de segurança.
<input type="button" value="Inserir"/>	

Figura 15 – Analisando uma RFC.

O próximo passo é quando o técnico verifica que a RFC foi autorizada e implementa a mudança. Ele deve fazer uma pequena descrição de como foi a Implementação da Mudança no equipamento.

Abrir RFC	
Código	6
Problema	Usuário está tendo dificuldades para trabalhar com o Erp.
Item de Configuração	NF01
Motivo	O computador precisa de mais memória.
Efeitos da Não Implementação	O usuário continuará com baixa produtividade.
Requerinte	Yuri Rodrigues
Data	20/03/2008
Cronograma de Implementação	Cerca de 4 horas para instalação e teste da nova memória.
Plano de Retorno	Caso não resolva, verificaremos também a necessidade de substituição do processador.
Custos Incluídos	R\$ 70,00 Memória 1 Gb DDR
Descrição da Implementação	
Tipo	Hardware
Auditor	8
Observações	Cuide para que o sistema operacional esteja rápido e somente com os softwares relacionados na política de segurança.
Descrição da Implementação	Memória inserida e computador adequado às políticas de segurança da empresa.
<input type="button" value="Inserir"/>	

Figura 16 – Implementando uma RFC.

Perceba que com esse Gerenciamento de Mudanças, a organização tem total controle de tudo o que acontece com as máquinas, podendo assim fazer um planejamento estratégico de gastos com a área de T.I.

Data entre: e

Requisições Analisadas				
Cod.	Data	Equipamento	Requerinte	Status
2	08/02/2008	NF01	Noberto Neto	Implementado
3	12/03/2008	CP01	Adriana Martins	Implementado
5	13/03/2008	CT02	Flavio Francis	Implementado
6	20/03/2008	NF01	Yuri Rodrigues	Implementado

 Lista Completa
 Total: 4 chamados analisados.

Ver Detalhes	
Código	<input type="text"/>
<input type="button" value="Detalhes"/>	

Figura 17 – Requisições Analisadas

Alguns relatórios interessantes que podemos mostrar a respeito da Central de Serviços são:

Solicitações de Serviço Concluídas: Relatório geral que mostra todas as Solicitações de Serviço concluídas, podendo ser filtrado por data. Assim a empresa pode verificar tudo o que aconteceu no último mês por exemplo, em relação a problemas de informática.

Data entre: e

Solicitações de Serviço Concluídas				
Cod.	Data	Problema	Solução	Equipamento
8	09/03/2008	Nao entra na internet.	Recrimpou cabo de rede.	CT02
9	12/03/2008	Internet não funciona.	Cabo do usuário esta desconectado.	TI01
10	12/03/2008	Monitor nao aparece imagem.	Monitor queimado. Nao apresenta imagem. Sem possibilidade de conserto.	CP01
11	13/03/2008	Erp não abre	Não foi possível arrumar. Necessita de mais memória.	GR01
12	13/03/2008	Erp com problemas.	Não foi possível resolver. Necessita de mais memória.	CT02
13	20/03/2008	Computador não entra na internet.	Conector RJ-45 fêmea estava danificado. Recrimpagem foi necessária.	NF01


 Versão para Impressão Total: 6 chamados concluídos.

Figura 18 – Solicitações de Serviço Concluídas.

Índices de Chamados: Nesse item podemos verificar tudo o que aconteceu na empresa em um determinado período de tempo, com informações sintéticas a respeito dos chamados. No exemplo abaixo vemos quantos problemas a organização teve, dividindo-os por departamento e por tipo.

Central de Serviços	
Volume total de chamadas: 6	
Distribuição por departamento:	
<ul style="list-style-type: none">• Informática - 0• Contabilidade - 1• Tesouraria - 2• Compras - 0• Notas Fiscais - 2• Gerência - 1	
Distribuição por tipo:	
<ul style="list-style-type: none">• Hardware - 1• Rede - 3• Software - 2	
Data entre:	<input type="text"/> e <input type="text"/> <input type="button" value="Atualizar"/>

Figura 19 – Índices de Chamados.

Chamados por Departamento: Relatório que detalha todos os chamados de um determinado período de tempo, por departamentos. Podem ser filtrados os departamentos e o período.

Chamados por Departamento				
Departamento	Data	Problema	Solução	Equipamento
Notas Fiscais	08/02/2008	Windows não inicia.	O hd da máquina está queimado.	NF01
Contabilidade	09/03/2008	Nao entra na internet.	Recrimpou cabo de rede.	CT02
Informática	12/03/2008	Internet não funciona.	Cabo do usuário esta desconectado.	TI01
Compras	12/03/2008	Monitor nao aparece imagem.	Monitor queimado. Nao apresenta imagem. Sem possibilidade de conserto.	CP01
Gerência	13/03/2008	Erp não abre	Não foi possível arrumar. Necessita de mais memória.	GR01
Contabilidade	13/03/2008	Erp com problemas.	Não foi possível resolver. Necessita de mais memória.	CT02
Notas Fiscais	20/03/2008	Computador não entra na internet.	Conector RJ-45 fêmea estava danificado. Recrimpagem foi necessária.	NF01
Total: 7 chamados concluídos.				
Data entre: <input type="text"/> e <input type="text"/>				
Departamento: Todos ▼				
<input type="button" value="Atualizar"/>				

Figura 20 – Chamados por Departamento.

Chamados por Fabricante: Relatório que detalha todos os chamados de um determinado período de tempo, por fabricantes. Podem ser filtrados os fabricantes e o período.

Chamados por Fabricante				
Fabricante	Data	Problema	Solução	Equipamento
Positivo	08/02/2008	Windows não inicia.	O hd da máquina está queimado.	NF01
Positivo	09/03/2008	Nao entra na internet.	Recrimpou cabo de rede.	CT02
Tnt Informática	12/03/2008	Internet não funciona.	Cabo do usuário esta desconectado.	TI01
Positivo	12/03/2008	Monitor nao aparece imagem.	Monitor queimado. Nao apresenta imagem. Sem possibilidade de conserto.	CP01
Dell	13/03/2008	Erp não abre	Não foi possível arrumar. Necessita de mais memória.	GR01
Positivo	13/03/2008	Erp com problemas.	Não foi possível resolver. Necessita de mais memória.	CT02
Positivo	20/03/2008	Computador não entra na internet.	Conector RJ-45 fêmea estava danificado. Recrimpagem foi necessária.	NF01
Total: 7 chamados concluídos.				
Data entre: <input type="text"/> e <input type="text"/>				
Fabricante: Todos ▼				
<input type="button" value="Atualizar"/>				

Figura 21 – Chamados por Fabricante.

Chamados por Tipo: Relatório que detalha todos os chamados de um determinado período de tempo, por tipo de problema. Podem ser filtrados os tipos de problemas e o período.

Chamados por Tipo				
Tipo	Data	Problema	Solução	Equipamento
Hardware	12/03/2008	Monitor nao aparece imagem.	Monitor queimado. Nao apresenta imagem. Sem possibilidade de conserto.	CP01
Rede	20/03/2008	Computador não entra na internet.	Conector RJ-45 fêmea estava danificado. Recrimpagem foi necessária.	NF01
Rede	09/03/2008	Nao entra na internet.	Recrimpou cabo de rede.	CT02
Rede	12/03/2008	Internet não funciona.	Cabo do usuário esta desconectado.	TI01
Sistema Operacional	08/02/2008	Windows não inicia.	O hd da máquina está queimado.	NF01
Software	13/03/2008	Erp não abre	Não foi possível arrumar. Necessita de mais memória.	GR01
Software	13/03/2008	Erp com problemas.	Não foi possível resolver. Necessita de mais memória.	CT02
Total: 7 chamados concluídos.				
Data entre: <input type="text"/> e <input type="text"/>				
Tipo: <div> <div>Todos</div> <div>Todos</div> <div>Hardware</div> <div>Rede</div> <div>Sistema Operacional</div> <div>Software</div> </div>				

Figura 22 – Chamados por Tipo.

Existem ainda outros relatórios que não mencionaremos aqui, mas de extrema utilidade para a organização. Com os relatórios até aqui apresentados podemos já agir de forma proativa em relação aos problemas.

Por exemplo, ao final da semana, ou do mês, verificamos que o departamento que mais teve problemas foi a Contabilidade, e que a maior parte dos problemas da contabilidade são com relação à rede. Ora, obviamente algo está errado com a rede desse departamento. A equipe de informática pode então fazer uma análise mais detalhada nesse departamento e resolver de uma vez por todas o problema.

Pode acontecer também de a equipe verificar que a maior parte dos problemas são relacionados a alguma marca. Talvez seja o caso então de mudar o fornecedor para diminuir os problemas.

Se existem muitos problemas de usuários que não sabem utilizar um determinado software, por exemplo, talvez seja o caso de realizar algum treinamento ou elaborar alguma apostila a respeito da utilização daquele software.

O fato é que essa macro-visão dos problemas permite que a organização resolva-os de forma definitiva, assim chegaremos a um ponto onde a informática da empresa estará estável e os funcionários de T.I. terão mais tempo para investir em projetos para aprimoramento da organização.

Por ser baseada na Itil – uma biblioteca de boas práticas para T.I. – a GESI não corre o perigo de estar utilizando uma abordagem errônea, e a forma com que os dados são tratados permitem que a empresa aumente a sua produtividade, tornando-se assim mais competitiva no mercado.

Ao utilizar a GESI sua organização estará utilizando praticas internacionais de melhoria do departamento de T.I. o que significa “pensar globalmente e agir localmente”, gerando mais possibilidades de negócio, e tornando realmente a informática uma solução, e não um problema.

Sua organização só tem a ganhar!

Dados para contato
Yuri Rodrigues Braz
(62) 9135-2780
yurirbraz@gmail.com