

CENTRO UNIVERSITÁRIO FEEVALE

CARLOS EDUARDO SPACIL

PROPOSTA DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE
IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE SAP BUSINESS OBJECTS PLANNING
AND CONSOLIDATION 5.1

(Título Provisório)

Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Novo Hamburgo, Maio de 2009.

CARLOS EDUARDO SPACIL

carlos.spacil@gmail.com

PROPOSTA DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE
IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE SAP BUSINESS OBJECTS PLANNING
AND CONSOLIDATION 5.1

(Título Provisório)

Centro Universitário Feevale
Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas
Curso de Sistemas de Informação
Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Professor orientador: Ms. Alexandre de Oliveira Zamberlam

Novo Hamburgo, Maio de 2009.

RESUMO

A quantidade excessiva e repetitiva de incidentes reportados por clientes e parceiros da empresa SAP, pertinentes ao produto *SAP Business Objects Planning and Consolidation*, ocasionam diariamente uma alta demanda de atendimento e desperdício de tempo ao setor de Suporte Técnico. Esse grande volume de incidentes originam-se, basicamente, de instalações mal sucedidas e pela falta de manutenções preventivas no sistema pós implantação. Dessa forma, o intuito deste trabalho é propor um modelo de avaliação do processo de implantação do software SAP – contexto *Enterprise Performance Management (EPM)* - que consequentemente gere melhorias no processo oficial de implantação do produto, resultando não apenas na não reincidência de chamados, mas também na evangelização educacional da equipe técnica como um todo. Baseando-se nas melhores práticas de implantação de software e nos métodos de gerenciamento de incidentes e problemas, o modelo proposto terá como funcionalidades, por exemplo, etapas de validações (*check-lists*) via questionamentos, *status* do processo, relação dos participantes do processo, entre outros.

Palavras-chave: Avaliação. Implantação. Incidentes. Instalação. Produto.

SUMÁRIO

MOTIVAÇÃO	5
OBJETIVOS	8
METODOLOGIA	9
CRONOGRAMA	11
BIBLIOGRAFIA	12

MOTIVAÇÃO

A maioria dos departamentos de TI (Tecnologia da Informação) tem como tarefa diária resolver problemas muito relevantes com consequências muito sérias. O grande volume de chamados ao setor de suporte, com erros em sistemas, devido ao mau funcionamento dos componentes de hardware e software, acaba criando um gargalo à essa equipe de apoio. O dia-a-dia corrido da equipe acaba fazendo com que os problemas não sejam resolvidos definitivamente, utilizando apenas soluções paliativas para contornar a pressão dos usuários.

O problema da qualidade da solução faz com que o incidente volte a acontecer novamente, ocupando o tempo da equipe de suporte para resolvê-lo novamente. O que acaba acontecendo é que essa equipe quase nunca resolve o problema de forma definitiva devido à falta de tempo.

Atualmente, os métodos mais utilizados de reduzir a quantidade de incidentes é através do Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Melhores Práticas de Implantação de Software.

Por meio do processo de Gerenciamento de Incidentes, os problemas com causas não identificadas serão analisados e corrigidos para que não voltem a se repetir. Esse processo terá outra preocupação: registrar todos os Erros Conhecidos e Soluções de Contorno, com isso será possível fazer uma melhor gestão de erros conhecidos, fazendo com que a maioria dos incidentes seja resolvida no primeiro nível de suporte (JAN VON BON, 2005).

Já o processo de Gerenciamento de Problemas tem como missão minimizar a interrupção nos serviços de TI, por meio da organização dos recursos para solucionar problemas de acordo com as necessidades de negócio, prevenindo a recorrência dos mesmos e registrando informações que melhorem a maneira pela qual a organização de TI trata os problemas, resultando em níveis mais altos de disponibilidade e produtividade (OGC, 2005).

Outro método existente é a utilização de Melhores Práticas de Implantação de Software. É possível destacar diversas atividades que influenciam no êxito de um processo de implantação. Uma delas é o conhecimento do que de fato o software a ser implantado representa em termos de negócio. Outra atividade é a adoção de hardware e software corretos, baseada em uma análise correta de infraestrutura. Outro elemento fundamental é o tratamento das informações de entrada e saída do sistema.

Contudo, se houvesse um modelo que compilasse e estendesse o que há de melhor nesses três métodos citados, e que tivesse um comportamento automatizado, é provável que esse modelo poderia contribuir efetivamente para: i) promover melhorias no processo atual de implantação do software; ii) diminuir a demanda de atividades do setor de Suporte Técnico; iii) diminuir a quantidade de incidentes e problemas nos clientes; iv) evitar falhas catastróficas em ambientes de produção de clientes.

Esta proposta de trabalho de conclusão, então, tem como escopo aprimorar o processo de instalação do software SAP *Business Objects Planning and Consolidation*. Além disso, pelo fato do autor deste trabalho fazer parte da equipe de Suporte Técnico do produto, percebe-se diariamente a abertura de incidentes ocasionados por erros técnicos presentes no documento oficial de instalação, bem como a falta de clareza e objetividade desse material. Grande parte desses incidentes é considerada como erros conhecidos já documentados. Porém, os técnicos tomam conhecimento dessa base de problemas conhecidos apenas no momento da abertura de um incidente, o que de fato esse conteúdo deveria estar presente ao longo de todo o processo de implantação, levando em consideração as peculiaridades de cada etapa.

Ademais, tendo em vista novas oportunidades de crescimento do autor dentro da empresa, principalmente na área de implantação *on-site*¹, o modelo proposto será de extrema utilidade pessoal nesse novo processo. Acredita-se também, que o modelo agregará valor a profissionais que dedicam seus estudos na área de Gerenciamento de Incidentes e Problemas,

assim como todos aqueles que procuram diariamente melhores métodos para implantação de software.

1 Neste trabalho, assumiu-se *on-site* como implantação realizada direto no cliente.

OBJETIVOS

Objetivo geral

Projetar um modelo de avaliação do processo de implantação de software, tendo por base os métodos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Melhores Práticas de Implantação de Software, que apóie o processo de instalação da ferramenta SAP *Business Objects Planning and Consolidation*.

Objetivos específicos

1. Analisar, modelar e projetar um ambiente informatizado que reflita o modelo de referência proposto;
2. Auxiliar técnicos de campo a implantarem soluções de *Enterprise Performance Management*;
3. Promover melhorias no processo atual de implantação do software SAP *Business Objects Planning and Consolidation 5.1*;
4. Diminuir a demanda de atividades do setor de Suporte Técnico da empresa SAP.

METODOLOGIA

Este trabalho utilizará a metodologia científica por meio de pesquisa bibliográfica e será complementado com a realização de um estudo de caso. Como metodologia para elaboração deste trabalho, serão propostas as atividades seguintes, divididas em duas etapas.

Elaboração do Trabalho de Conclusão I:

1. Pesquisa de referências bibliográficas para embasamento deste anteprojeto, bem como de todo o trabalho de conclusão. Utilizar-se-á como fonte de pesquisa livros, dissertações, monografias, artigos, documentação técnica de referência de produtos e eventualmente conteúdos de *sites* da Internet, desde que de fontes confiáveis;
 - a. Análise da documentação técnica existente do produto *SAP Business Objects Planning and Consolidation 5.1*;
 - b. Análise do roteiro atual de implantação desse produto;
2. Preparação, escrita e entrega do anteprojeto;
3. Redação do referencial teórico, a partir de pesquisas e estudos sobre:
 - a. A ferramenta *Enterprise Performance Management*;
 - b. As Melhores Práticas de Implantação de Software;
 - c. Métodos de Gerenciamento de Incidentes e de Problemas;
 - d. Trabalhos Correlatos: softwares comerciais ou trabalhos acadêmicos;
4. Via *Unified Modeling Language* (UML) – Linguagem de Modelagem Unificada, realizar o detalhamento inicial da estrutura e das atividades existentes no processo de implantação, a fim de compreender o processo (roteiro) realizado

atualmente na instalação software *SAP Business Objects Planning and Consolidation 5.1*;

5. Redação e entrega do TC I;

Elaboração do Trabalho de Conclusão II:

1. Análise dos incidentes existentes ocasionados por falhas técnicas existentes no documento de instalação do software;
2. Análise sobre melhores práticas de implantação do software *Enterprise Performance Management*;
3. Via *Unified Modeling Language (UML)* Linguagem de Modelagem Unificada, realizar a:
 - a. Finalização do detalhamento do processo de implantação do software *SAP Business Objects Planning and Consolidation 5.1*;
 - b. Descrição da arquitetura do processo atual de implantação;
 - c. Modelagem e descrição da nova arquitetura proposta para o processo de implantação (aspectos estruturais e funcionais);
4. Execução e Análise do modelo proposto por técnicos experientes e iniciantes - avaliação;
5. Redação dos resultados obtidos;
6. Redação e entrega do Trabalho de Conclusão II.

CRONOGRAMA

Trabalho de Conclusão I

Etapa	Meses			
	Mar	Abr	Mai	Jun
1	■	■		
2	■			
3	■	■	■	■
4			■	■
5			■	■

Trabalho de Conclusão II

Etapa	Meses			
	Ago	Set	Out	Nov
1	■	■		
2	■	■		
3		■	■	
4			■	■
5			■	■
6			■	■

BIBLIOGRAFIA

- BARBIERI, Carlos. **BI - Business Intelligence: modelagem & tecnologia**. São Paulo: Axcel Books, 2001.
- BON, JAN VON. **Foundations of IT Service Management, based on ITIL**. Lunteren - Holanda: Van Haren Publishing, 2005.
- DATE, C.J. **Introdução a Sistemas de Bancos de Dados**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- JACOBSON, Reed; MISNER, Stacia; CONSULTING, Hitachi. **Microsoft SQL Server 2005 Analysis Services**. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- LEME FILHO, Trajano. **Business Intelligence no Microsoft Excel**. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil, 2004.
- OGC - Office of Government Commerce. **ITIL Service Support v.2.0. Reino Unido**: TSO, 2005.
- SAP. Business Software Solutions Applications and Services. Germany: (s.d.). Disponível em: <<http://www.sap.com>> Acesso em 14 de abr. 2009.
- STANEK, William R. **Microsoft Sql Server 2005 - Guia de Bolso do Administrador**. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- STANEK, William R. **Microsoft Windows Server 2003 - Guia de Bolso do Administrador**. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- TORRES, Gabriel. **Redes de Computadores Curso Completo**. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001.
- TURBAN, Efraim; Sharda, Ramesh; Aronson, Jay E.; King, David. **Business Intelligence - Um Enfoque Gerencial para a Inteligência do Negócio**. Porto Alegre: Bookman, 2009.