



Administração de servidores WIntel

Relatório de Estágio 2º/2009



Empresa: IBM Indústria de Máquinas e Serviços LTDA.

Aluno: Bernardo França Rocha, RA: 059214

Supervisor: Jose Wilson Braga Wall Neto

E-mail: jbraga@ibm

Telefone: (19) 9643.3429

INDICE

INDICE.....	2
INTRODUÇÃO	3
SOBRE A IBM	4
OBJETIVOS PROPOSTOS NO CRONOGRAMA.....	5
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DO CRONOGRAMA	6
COMPARAÇÃO ENTRE TRABALHO PROPOSTO E DESENVOLVIDO.....	9
BENEFICIOS ALCANÇADOS COM O ESTÁGIO	10
ESTAGIO X CURSO	11
CONCLUSÃO	12
BIBLIOGRAFIA	13



INTRODUÇÃO

Este relatório é uma continuação do relatório de estágio entregue no fim do 1º semestre de 2009 e apresenta a continuação do estágio, as novas experiências adquiridas e atividades realizadas, além de uma comparação entre o trabalho proposto e o desenvolvido, dos benefícios alcançados com o estágio

A primeira metade do estágio foi realizada entre os meses de fevereiro e julho de 2009, conforme descrito no relatório anterior.

Este relatório contempla as atividades realizadas entre os meses de julho de 2009 até o início de dezembro de 2009 no estágio de suporte a servidores Intel que utilizam a família Windows Server como sistema operacional. O estágio está sendo realizado dentro da empresa IBM Brasil.



SOBRE A IBM

A International Business Machines, abreviadamente IBM, é uma multinacional de informática, tecnologia e consultoria de TI com sede em Armonk, Town of North Castle, Nova York, Estados Unidos.

A IBM fabrica e vende hardware e software, e oferece serviços de infraestrutura, serviços de hospedagem e serviços de consultoria em áreas que vão de computadores mainframe para a nanotecnologia.

É hoje a maior e mais rentável empregadora em tecnologia da informação no mundo, possuindo hoje possui oito laboratórios de pesquisa no mundo inteiro e mais patentes do que qualquer outra empresa de tecnologia dos EUA, mantendo-se na liderança do ranking de publicação de patentes há 14 anos consecutivos. Foi eleita em 2009 como uma das 5 marcas mais valiosas do mundo.

Funcionários da IBM já ganharam cinco prêmios Nobel, quatro Turing Awards, nove medalhas nacionais de tecnologia (EUA), e cinco medalhas nacionais da ciência (EUA), o que demonstra o investimento da empresa em ciência e tecnologia.

A IBM Brasil é uma das subsidiárias da IBM World Trade Corporation. Em 1917, a IBM surgiu no Brasil, tendo sido a primeira filial fora dos Estados Unidos. O ano de 1924 marcou o estabelecimento definitivo da IBM Brasil.

A IBM Brasil foi eleita pelo Great Place to Work Institute (GPTW) como uma das cem melhores empresas para se trabalhar no Brasil



OBJETIVOS PROPOSTOS NO CRONOGRAMA

Como reflexo das mudanças e adaptações que o time em que atuo esta sofrendo, meu plano de estagio foi modificado em setembro, contendo as seguintes atividades propostas:

Executar atividades administrativas junto ao Team Leader/Gerente

- Coach de novos estagiários
- Desenvolvimento de Documentação dos ambientes
- Acompanhamento e controle de projetos de melhoria
- Atuar como backup do quality analyst (QA)

Aprendizagem de processos de suporte

- Shift Transfer
- Change Request
- Resource Request
- Tickets Closure

Aprendizagem nas Tecnologias

- Windows 2000/2003
- Exchange – noções básicas
- Citrix – noções básicas
- VMware – noções básicas
- Excel avançado – Noções básicas de VB script



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DO CRONOGRAMA

Tarefas citadas no plano de estágio:

No segundo semestre, minhas atividades se restringiram mais a parte processual e de ajuda Team Leader/Gerente do que a uma parte técnica onde o conhecimento da tecnologia em si é aplicado.

Atuar como backup do Quality Analyst (QA)

Como backup do QA, atuo na parte de análise e reporte dos erros encontrados nos servidores os quais administramos.

Faço a coleta dos dados dos incidentes encontrados nos servidores atendidos, fazendo filtragem/mineração dos dados para análise dos erros de forma que eles possam ser corrigidos e preventivamente evitados, melhorando assim a qualidade de suporte do time como um todo.

Atualmente somos responsáveis por administrar diretamente ou indiretamente algo entre 4300 e 4800 servidores, somando todos os clientes que atendemos.

Coach de novos estagiários

Como coach de novos estagiários, sou responsável por ajuda-los a se familiarizar com o ambiente da empresa e do time, ajuda-los em qualquer eventual dificuldade encontrada na empresa. Sou responsável também pela elaboração e execução do plano de estagio deles, assim como engaja-los nas atividades que irão realizar, prestando assistência em eventuais dúvidas e fornecendo os materiais que eles venham a precisar para desempenharem suas funções e também realizando a avaliação de desempenho do estagio junto ao Team Leader/Gerente, analisando maiores dificuldades do novo estagiario e sugerindo soluções para melhorar o desempenho sem interferir na vida acadêmica do mesmo.

Change Coordinator da InBev:

Change Management é uma disciplina de IT Service Management. O objetivo do Change Management é garantir que os métodos e procedimentos



padronizados sejam utilizados para a manipulação eficiente e rápida de todas as alterações controladas nos servidores, a fim de minimizar o número e o impacto de eventuais incidentes relacionados a serviços.

Mudanças nos servidores podem surgir reativamente, em resposta a problemas ou exigências impostas externamente, por exemplo, alterações contratuais, ou ainda pró-ativamente em busca de maior eficiência e eficácia ou permitir ou refletir iniciativas empresariais, ou de programas, projetos ou iniciativas de melhoria do serviço.

Change Management pode garantir métodos, processos e procedimentos padronizados que são utilizados para todas as alterações, facilitar o manuseio eficiente e rápida de todas as mudanças e manter o equilíbrio entre a necessidade de mudança e do potencial impacto negativo das mudanças.

Como Change coordinator da Inbev, que é uma das maiores e mais lucrativas contas que o time em que atuo atende, sou responsável por todo o processo de suporte que é preciso a partir do momento em que uma change é necessária. Atuo desde da criação de uma change, quando ocorre uma Change Request, até o fechamento do incidente ou da change (Tickets Closure), sendo responsável por engajar um Analista (Resource Request) e passar para ele, com todas as informações necessárias, o trabalho que ele deverá realizar na execução da change (Shift Transfer).

Acompanhamento e controle de projetos de melhoria, Desenvolvimento de Documentação dos ambientes e Aprendizagem nas Tecnologias:

Essa parte do plano esta diretamente ligada as atividades citadas acima, pois são complementares.

Como backup do QA, Change coordinator da InBev e coach, tenho que desenvolver documentos para que as outras pessoas do time saibam o que é feito, por que é feito e o mais importante, como todo o processo ocorre para o caso de eu e/ou o QA, ou meu backup como change coordinator, precisemos nos ausentar por qualquer motivo.



Preciso também desenvolver documentos para os novos estagiários, como seus planos de estágios e onde eles podem encontrar informações para eventuais dúvidas.

Também como parte do trabalho, idéias de melhorias e participação em qualquer projeto de melhoria relacionados a essas 3 atividades passam por mim.

Por exemplo, o antigo QA desenvolveu um script para fazer a análise dos dados dos incidentes nos servidores e eu tenho que adapta-lo as mudanças do cliente para continuar sendo uma ferramenta realista e eficaz, melhorando seus filtros e forma como é feito. Como change coordinator da Inbev, ajudei um analista que estava desenvolvendo uma ferramenta em PHP para melhorar o processo de change de todas as contas do time.

E para realizar todas essas atividades, é necessário conhecimento e, mais importante que é onde obter conhecimento, nas tecnologias citadas no atual plano de estágio: Windows 2000/2003, Exchange – noções básicas, Citrix, Vmware, Excel avançado – VB script

Ralizando essas atividades tenho constante contato com o sistema operacional windows server (NT, 2000, 2003 e 2008) bem como outras ferramentas para suporte:

ManageNow – gerenciador de fila de chamados, tickets, eles contém informações relacionada aos possíveis problemas encontrados em um ou vários servidores.

Vmware – Ferramenta de virtualização a qual permite transformar um único servidor em vários servidores virtuais, cada um se comportando como se fosse uma máquina separada.

Hardware – conhecimento do hardware que compõem os servidores.

Citrix – servidor de ambiente de trabalho remoto (servidor de aplicação) baseado em Microsoft Windows

Tivoli – software de gerenciamento de sistema é utilizado para monitorar, controlar e otimizar os recursos de computação.

Atualmente estou exercendo basicamente essas 3 atividades: Change coordinator, Coach de novos estagiários e backup do QA.



COMPARAÇÃO ENTRE TRABALHO PROPOSTO E DESENVOLVIDO

O trabalho proposto em fevereiro de 2009, no início do meu estágio e descrito no relatório anterior, não foi completamente realizado e sofreu modificações para se adequar a realidade do time em que atuo, sendo retirados conhecimentos em tecnologias que o time deixou de atender e incluso programa administrativo, como QA e ser coach do estagiário novo. Essas mudanças ocorrem para atender a necessidade do time.

O atual plano de estágio está sendo seguido em sua totalidade, eu já tendo atuado em todas as áreas descritas no cronograma.



BENEFÍCIOS ALCANÇADOS COM O ESTÁGIO

Como benefício pessoal tenho o aprendizado de ferramentas não vista durante o curso na universidade, exemplo:

- Citrix
- ManageNow
- VMware
- Active Directory

Estou aprendendo bastante sobre como administrar/suportar o ambiente de servidores Windows e sobre processos, como o LEAN do SIX SIGMA e o ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

E aprendizado em algumas linguagens de programação, cito VB, o constante desenvolvimento de scripts fez com que o conhecimento nessa linguagens melhorassem.

Com relação ao time, posso dizer que contribui junto com outros estagiários e analistas na criação de documento que auxiliarão o time no controle dos dados dos funcionários.

Posso afirmar ainda que o maior benefício pessoal alcançado com este estagio foi, e é, a oportunidade de ver como funciona uma grande empresa da área de TI de dentro dela.

A experiência obtida com o estagio, o networking formado com pessoas mais experientes e própria experiência pessoal adquirida por estar estagiando numa empresa do porte da IBM talvez sejam a parte mais valiosa obtida com o estagio, pois pude ter noção do que fazer, seja dentro ou fora da própria empresa, para alcançar meus objetivos e ainda ver as tendências futuras do mercado e como aplicar os conhecimentos adquiridos na universidade e vida para tirar um bom proveito e me desenvolver profissionalmente.



ESTAGIO X CURSO

No suporte a ambiente de servidores Windows a matéria cursada de mais valia até agora foi MC102, para compreensão de algoritmos dos scripts utilizados. Acredito que parte da matéria de Sistemas Distribuídos, a qual posso vir a cursar como eletiva, tem um enfoque maior no trabalho lá realizado.

Pude ter noção também de como aplicar vários conteúdos aprendidos no decorrer do curso, como aplicar métodos de manipulação de matrizes para resolução de problemas de grande porte visto em análise numérica e até mesmo conceitos vistos em álgebra linear ou análise real podem ser aplicados no dia a dia de uma empresa para facilitar o trabalho.

Com o estágio posso ver ainda que o curso em si e as habilidades adquiridas no curso de matemática aplicada computacional são desconhecidas por grande parte do mercado, porém existe amplo espaço para crescimento profissional e para aplicação do conhecimento adquirido, uma vez que na área de TI quase todos os conceitos vistos durante o curso podem ser aplicados diretamente e o mercado está em falta de profissionais com este tipo de conhecimento.

Porém, tecnologias como VMWare (virtualização de servidores e desktops), Citrix (acesso remoto de softwares através da rede ou internet) e recursos do Windows Server, como o Active Directory, entre outros, não são tratados no decorrer do curso.

Talvez fosse interessante no final do curso dar enfoque para áreas de TI que estão com profissionais em falta, como a de virtualização de servidores/desktops e também mineração de dados, uma vez que os conhecimentos adquiridos durante o curso dão uma excelente base para a atuação do matemático aplicado computacional nessas áreas.



CONCLUSÃO

O estagio contribui fortemente para meu crescimento profissional.

Com o estagio tive e tenho a oportunidade de conhecer o mercado de trabalho, ver aonde e como posso aplicar os conhecimentos adquiridos na universidade e o estagio também me proporciona a oportunidade de criar uma rede de relacionamentos que pode vir a ser útil, mesmo que apenas para obter conhecimento em determinada tecnologia.

Portanto, o estagio é uma parte importante da minha formação pessoal e acadêmica.



BIBLIOGRAFIA

1- MCSA/MCSE Self-Paced Training Kit (Exam 70-290): Managing and Maintaining a Microsoft® Windows Server™ 2003 Environment

Autor: Dan Holme and Orin Thomas
Páginas 816

2- Title: Citrix Presentation Server 4.0, Technical Guide

Autor: Brian Madden
Páginas 543

3- Desenvolvendo Websites com PHP

Autor: JULIANO NIEDERAUER
Páginas 253

4- Global Campus – IBM intranet

<https://w3.ibm.com/learning/lati/index.wss>

5- Documentação Interna da área para suporte aos clientes

6- <http://www.iti-officialsite.com>

7- <http://www.iti.org>

8- Wikipedia

9- Mastering Windows Server 2003

Autor: Mark Minasi, Christa Anderson, Michele Beveridge, C.A. Callahan, Lisa Justice
Páginas 1676