



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE IMPLANTAÇÃO E-GESTÃO

Abertura e Acompanhamento de chamados

O objetivo deste manual é orientar a padronização e eficiência de abertura de solicitações internas via sistema seja para ajuste, manutenção e ou customização do sistema e-Gestão e outros produtos da companhia.

A aplicação se dá na por meio dos implantadores e envolvidos seja da equipe analítica e ou comercial.

Assim como a comunicação entre a equipe técnica interna deva ser S.M.A.R.T junto ao cliente, a comunicação entre as equipes deve seguir o mesmo padrão. A pessoa que abrirá o chamado, deve ter como principio que a pessoa que ira atender sua solicitação não esta contextualizada a situação e na sua maioria não tem a visão de todo o processo envolvido. Sendo assim deve-se detalhar o máximo de informação correspondente ao problema ou solução proposta. Facilita muito quando há ilustração, como os prints quando há erros e ou montagem de telas/relatórios quando uma nova solução.

A pessoa que abre o chamado fica com a responsabilidade de acompanha-lo até a sua resolução, mesmo que não seja a mesma pessoa que ira de fato resolver.

Segue o demonstrativo de fluxo da informação para melhor compreensão.

Abertura de chamado

Priorização e classificação pelas lideranças.

Solução dada pelo analista.

Caso Resolvido, solução apontada no chamado.

Sempre que houver necessidade de ajuste ou alteração no sistema o chamado deve ser apontado para homologação.

Após validação da solução apresentada o chamado deve ser apontado como aguardando implantação.

Na próxima atualização do sistema a solução deverá estar disponível no ambiente em produção.



Detalhamento das Fases e responsabilidades:

- Abertura do Chamado:

Conforme já mencionado acima, o chamado deve ser aberto de modo claro, conciso e detalhado no ponto em que o problema foi encontrado e ou uma a customização deverá acontecer. Salvo que o chamado deve ser ilustrado com as imagens das telas de erro e ou montagem das telas com as novas soluções propostas.

É importante entender que o analista que vai resolver seu chamado não esta contextualizado a situação encontrada, por isso é importante descrever os passos executados onde houve o erro, como por exemplo: No caso em que um determinado relatório traz uma informação desconforme a desejada pelos filtros, neste caso, é necessário informar o caminho do relatório, explicar o resultado desejado e tirar um print dos filtros utilizados, assim o analista ira conseguir replicar o caso e até mesmo verificar se os filtros estão condizentes ao resultado esperado, Mesmo que a tela de erro for a padrão do sistema “Tela da Boia” é importante descrever a situação e apontar o horário em que o erro se deu, pois assim o analista conseguirá buscar o erro pelo banco de dados nas tabelas especificas de logs.

Os chamados devem ser abertos pelos implantadores de acordo com classificação a seguir, baseado no entendimento do mesmo a respeito da demanda:

Implantação – Bug: quando uma funcionalidade existente no e-Gestão, porém sem o funcionamento correto de acordo com o ESCOPO existente. Nesse caso, não confundir a necessidade especifica ou entendimento do cliente com o que já existe no e-Gestão de maneira diferente. Aqui falamos de problema real em uma funcionalidade existente

Implantação – Migração: quando da necessidade de atualização de dados em massa, carga de dados que não pode ser feita pelas funções de implantação, ou ajustes necessários e específico.

Implantação – Dúvida: quando existe dúvida do implantador ou usuário a respeito de uma funcionalidade no e-Gestão, seja parcial ou integral.

Implantação Tarefa – Quando é necessária alguma interação no sistema ou construção de alguma funcionalidade prevista no escopo do cliente.

Implantação melhoria – Quando existe alguma implementação solicitada pelo cliente / usuário que não esta no ESCOPO do cliente, devendo ou não ser construída especificamente de acordo com as necessidades do cliente. Nesse caso, existem muitas dúvidas por parte do cliente se a melhoria incorrerá em investimento financeiro adicional. Essa análise será realizada pelo líder da implantação e/ ou líder do desenvolvimento junto ao comercial responsável pelo cliente. Importante frisar que o implantador não negociará comercialmente a melhoria – havendo ou não investimento adicional financeiro, porém de acordo com a política de remuneração interna da e-Gestão poderá receber comissionamento sobre a melhoria

- Crítica e classificação dos chamados:

Cabe as lideranças (Suporte, Implantação e Desenvolvimento), analisar os chamados abertos para sua área de modo que tenham o tamanho da criticidade no sistema e do impacto ao cliente/projeto para que possam priorizar conforme necessidade e prazo para solução e disponibilidade de sua equipe.



No caso do departamento de implantação os chamados devem ser priorizados por projeto/agenda de modo que sejam atendidos a tempo para próxima reunião.

Sempre que um chamado for reaberto deve se explicar novamente o erro assim como o caminho que foi utilizado para que o analista possa replicar e fazer a devida correção.

Sempre que um chamado for cancelado, deve-se explicar o motivo e o alinhamento feito com o cliente.

-Atendimento do Analista:

O analista designado pelo seu líder (Suporte/Desenvolvimento), irá atender os chamados conforme a priorização passada, não passando outros chamados na frente, sem que haja ordem direta do seu líder imediato. Isso é necessário para que seja otimizada a execução dos chamados de acordo com priorização e criticidade das implantações

-Acompanhamento dos chamados:

Um chamado pode ser resolvido de imediato pelo analista, sem a necessidade de homologação quando não existe necessidade de alterações / correções, sendo a liberação de uma funcionalidade, parametrização e ou ajuste no banco de dados, porém mesmo assim o responsável pelo chamado no sistema irá receber uma alerta via e-mail da atualização do chamado.

Também há chamados que necessitam de homologação, ou seja, validação do responsável pela solicitação antes da atualização final no sistema. Para esses casos assim que o analista finalizar o ajustes, ele irá fazer seus devidos testes unitários e subir a atualização para o ambiente de homologação, onde deve atualizar o chamado para o status “aguardando homologação”, ficando assim o chamado parado aguardando a validação do responsável pela abertura do chamado.

O solicitante é o responsável por efetuar a homologação do chamado pois possui conhecimento sobre a necessidade e contexto da aplicação da solicitação.

Ao fazer a devida validação, o responsável deve mudar o status do chamado para “aguardando implantação” se estiver de acordo com a solicitação e funcionando corretamente, e somente assim o ajuste será atualizado no sistema em ambiente de produção de acordo com agendamento operacional e avaliação de dependências (quando uma alteração depende da atualização de anteriores).

No caso do chamado não atender as necessidades do solicitante ou, conter algum problema, deve ser corretamente relatado no chamado conforme mencionado anteriormente e o seu status modificado para “Reaberto”

A indicação de um chamado “reaberto” é importante para que o chamado seja priorizado visto seu tempo de abertura e retorno ao desenvolvimento.

É de extrema importância que esses passos acima sejam seguidos, pois a atualização do sistema é automática.



- Status e automação dos chamados

Conforme se vê no sistema chamados, cada chamado tem um status definido que deve ser observado, pois ele define quem é o responsável da vez.

Quanto aos implantadores por já terem conhecimento do sistema já devem abrir seus chamados com o status pré-definido seja implantação tarefa, implantação dúvida, implantação bug ou outros já os chamados abertos pelo cliente sempre serão abertos como dúvida/verificação e posteriormente classificado pelo líder de suporte.

Conforme mencionado acima há uma priorização dos chamados conforme seu status, onde primeiramente sempre serão atendidos primeiro os chamados relacionados a acesso ao sistema, faturamento e bugs.

Além desses dos critérios de status há ferramentas internas automatizadas que só atuam em chamados com status específicos, como por exemplo, a robôs leem todos os chamados diariamente e retornam via e-mails, chamados que foram por exemplos reabertos, seja pelo implantador ou cliente, para que as respectivas lideranças possam reprogramar os ajustes assim como mensurar a taxa retorno, chamados que estão aguardando homologação pelo seus responsáveis, e podem estar barrando outros chamados por questões de dependências técnicas, assim como só será atualizado no sistema no ambiente de produção apenas chamados que estão no status Aguardando Implantação.

Ainda para conhecimento nos dias de fechamento de mês o sistema não será atualizado – 3 dias úteis antes do último dia útil do mês e 3 dias úteis após o último dia útil do mês anterior.

Destino:

Implantação

Criação:

Anderson Souza Cunha

Revisão:

Versão 1

Aprovação:

Cláudio de Moraes Junior

Data:

05/11/2022