Script de Apresentação

1. Minhas funções no projeto

Para desenvolvimento deste projeto, utilizamos a metodologia Scrum.

Eu exerci o papel de Scrum Master. Fiz o gerenciamento dos controles do projeto, como as reuniões, os prazos e a ferramenta de gestão do projeto.

Cuidei de toda a documentação, como a fundamentação e números deste mercado.

Fui o pivô no desenvolvimento da arquitetura da nossa solução.

Desenvolvi uma das páginas do site.

1. Processo de Gestão

Utilizamos uma ferramenta de gestão free chamada Bitrix24, muito legal. Ela permitia organizar as tarefas como a metodologia kanban, metodologia gantt, é bem interessante. Fizemos reuniões 2 vezes por semana, onde acompanhávamos o andamento das tarefas, verificávamos se alguém estava com dificuldade e se a tarefa seria entregue no prazo certo. Aconteceu de trocarmos prazos de tarefas, devido complexidade. Registramos tudo em atas de reunião e fizemos o upload na ferramenta de gestão, para poder ser vista por todos.

1. Processo de atendimento e suporte

Na parte de implantação, temos aqui o diagrama que explica o nosso processo de atendimento e suporte.

A ferramenta que usamos para configuração de nosso suporte foi a Zen Desk, uma ferramenta free.

A via comum que o cliente tem de relatar um incidente é via sistema, pelo nosso site. Se o sistema não conseguir ajudar o cliente, é aberto um chamado para nossa equipe técnica, que consiste em dois níveis. O primeiro nível verifica se consegue aplicar uma solução definitiva. Caso não consiga, tenta aplicar uma solução de contorno e passa para o nível 2. O segundo nível tenta encontrar uma causa raiz daquele incidente para aplicar uma solução definitiva. Para soluções que geram impacto no ambiente, é feito um planejamento de mudança. Caso seja um incidente com os produtos adquiridos ou serviços utilizados pela empresa, acionamos os nossos fornecedores ou prestadores de serviço, que é nosso nível 3.

O tempo para atendimento do suporte depende dos SLAs, que são acordos de nível de serviço. Cada cliente pode ter um SLA diferente.

Para o atendimento via sistema, utilizamos a API do Zen Desk para inserir um chatbot no nosso site. Demos a ele o nome de Wilma, que é um acrônimo com as iniciais dos nossos nomes. A Wilma é uma inteligência artificial que entende o incidente ocorrido com o usuário e consulta nossa base de incidentes conhecidos para propor uma solução. Caso o usuário não tenha seu incidente solucionado, a própria Wilma abre um chamado para nossa equipe de suporte. Toda a conversa entre o usuário e a Wilma é enviada para os técnicos. (colocar no slide fotos da configuração da ferramenta Zen Desk).

No N1 temos scripts para verificações padrão, tanto para incidentes com o software quanto com o hardware.

1. Aprendizagem e Resultados

Eu posso dizer que aprendi demais. Antes deste projeto, só conhecia uma destas ferramentas que utilizamos, o HTML. O restante, nunca nem tinha ouvido falar. Aprendi na prática a importância de todas elas no desenvolvimento de um projeto.

Em relação à gestão de um projeto, aprendi que não importa o quão bom o planejamento seja, alguma coisa sempre sai do controle. O que determina o sucesso de um projeto é a capacidade de lidar com as adversidades. Sempre em equipe, porque ninguém resolve nada sozinho.

1. Continuidade do projeto (sem slide)

Sobre a continuidade deste negócio podemos dizer que à nível federal existe muito investimento para prevenir incêndios florestais. Existem satélites que monitoram as temperaturas das matas. Mas não há muita tecnologia aplicada em monitorar pequenas plantações. Um exemplo é a empresa Eldorado Brasil, que perdeu milhões em plantações de Eucalipto devido incêndio. E muitas vezes, essas ocorrências em pequenas plantações é que dão início a grandes queimadas em florestas enormes. Então nós achamos sim que há um mercado para uma solução deste tipo, necessário apenas viabilizar os custos, pois se o custo de uma solução assim for muito elevado, não compensará ao agricultor trocar seus métodos menos eficientes de combate e prevenção, porém mais baratos, para uma solução bem eficiente, mas muito cara.

1. Demonstração

Então pessoal, vou mostrar para vocês como é o fluxo do trabalho, do início ao fim. Primeiramente, vamos cadastrar um usuário do tipo PJ, alguém se voluntaria para informar os dados?

Cadastrado um novo cliente, a gente entra em contato e faz todo o processo para a instalação do sistema de monitoramento na área desejada.

Após a instalação dos sensores, realizamos via nosso acesso de administrador o cadastro das áreas deste cliente. Vamos cadastrar quatro áreas para este cliente.

Agora vamos fazer login com o usuário e senha que acabamos de cadastrar. Por padrão, o usuário vê na página de dashboard o gráfico referente à área 1 dele. Mas na página de dashboard há um botão que permite a ele buscar as informações das outras áreas dele.

O monitoramento é constante. Então caso a temperatura ou umidade lidas ultrapassem os valores definidos, o sistema aciona os alarmes e funções necessários.