

Implementação de processo para mudança de tarefa sistêmica

Integrantes

Antonio Augusto Gasparini Merlini – 1904938

Edicrei Fagner Marcondes – 1904807

Jeffersson Marques da Silva – 1904841

Melissa de Sousa Amélia – 1700271

Rafael Veloso Lino de Souza - 1905398

Caso de uso

O caso de uso tem como por objetivo apresentar soluções para solicitação de alteração de rotinas sistêmicas de forma a deixar os processos dinâmicos e intuitivos. Atualmente são identificados os problemas ou rotina que apresenta falhas, seja pelo suporte ou cliente e depois é reportado o evento para equipe de desenvolvimento com abertura de ordem de serviço relatando o problema, feito um vídeo demonstrativo exemplificando a rotina do princípio até o momento que o evento a ser tratado se apresenta.

Depois disso é feita uma validação do problema apresentado, para elencar os pontos que serão necessárias correções, melhorias e atribuição de novas etapas para solução do problema, com este processo definido é estipulado uma data para um “brainstorm” com a equipe de desenvolvimento e o “StackOwner”.

No qual é elaborado um plano de ação definindo as métricas a serem utilizadas, soluções que se enquadrem dentro do modelo de negócio proposto, datas para entrega da implementação, definição de data para testes junto a equipe de suporte ou QA, definição de commit para produção e entrega para o usuário final.

No modelo AS IS proposto são apresentadas etapas elencadas e cada etapa seguinte, neste aspecto a proposta para possíveis melhorias, são as seguintes:

- Descrição do problema e qual etapa ele ocorre, e se ele afeta as etapas seguintes ou em outras partes do sistema;
- Detalhamento de como isso afeta os processos gerenciais dentro da empresa do cliente, se isso acarreta atrasos, prejuízos e de qual forma isso pode ser agilizado para que não ocorra;
- Sugestão de possíveis melhorias dentro da realidade apresentada;
- Avaliação junto ao cliente, efetuando testes em par para constatar o real problema e como os procedimentos são executados;

- Depois de efetuado as correções, testes direcionado ao problema em questão dentro da área de suporte;
- Efetuar testes da solução junto ao cliente de maneira que ele se sinta seguro, garantindo assim a qualidade do software;
- Efetuado os demais testes tanto suporte e junto ao cliente, liberação do commit final para produção, com abertura para feedbacks dentro dos próximos dias, com melhorias, tratativas ou elogios.