

Controle de Ocorrências de Software

O departamento de informática da XYZ Consultores Associados está planejando implantar um controle sobre as ocorrências de problemas de software verificadas no dia-a-dia da empresa. O motivo para essa iniciativa foi a necessidade da alteração de sua plataforma básica de rede e a instalação de um Sistema Gerenciador de Banco de Dados, mudança essa que causou um período de relativa instabilidade nos principais programas utilizados e um grande uso dos serviços de suporte técnico das fornecedoras dos software. Assim, a empresa espera montar, no médio prazo, um banco de dados com informações sobre os principais problemas encontrados e como foram resolvidos, de maneira a facilitar a resolução de novas ocorrências, bem como melhorar a capacitação de seus profissionais para a prestação de consultorias externas.

Basicamente, será preciso documentar os problemas ocorridos, indicando a quais software estavam ligados, bem como o profissional responsável pela detecção do caso. Se o problema apresentar mensagens de erro na tela, é importante que essas mensagens sejam também cadastradas. Finalmente, os problemas desencadeiam ações e iniciativas para a sua correção que precisam ser documentadas, indicando também qual o resultado prático obtido. Algumas dessas ações referem-se a chamadas do suporte técnico das fornecedoras do software. Nesse caso, é importante documentar o nº do chamado técnico, o nome do analista que atendeu e um resumo de suas conclusões e recomendações.