

# Análise de Incidentes de Bugs em Sistemas Telefônicos:

---

Após analisar a sua massa de dados de incidentes de bugs em produção, identifiquei alguns problemas recorrentes e suas causas raiz:

## 1. Erros de Agendamento:

- Problema: Agendamentos com datas passadas, impossibilidade de reagendar, ordens presas em sistema, falta de atualização de massivas no GPS.
- Causa Raiz: Falhas de integração entre os sistemas WFM, ZEUS, GPS Next e Siebel. Discrepâncias na atualização de status, informações incompletas ou duplicadas, e erros na comunicação entre as plataformas.
- Soluções:
  - Automatizar a sincronização de dados: Implementar mecanismos para sincronizar os dados entre os sistemas, garantindo a atualização em tempo real e evitando divergências.
  - Padronizar fluxos de trabalho: Definir regras claras e padronizadas para cada etapa do processo de agendamento, desde a criação da ordem até a conclusão do serviço.
  - Implementar validações: Implementar mecanismos de validação para evitar erros de agendamento, como datas passadas ou informações incompletas.
  - Melhorar a interface do GPS Next: Simplificar a interface do GPS Next, tornando-a mais intuitiva e fácil de usar para os técnicos e clientes.
  - Monitorar os logs dos sistemas: Monitorar os logs dos sistemas para identificar e solucionar erros de integração e inconsistências de dados.

## 2. Ordens Presas em Enriquecimento:

- Problema: Ordens travadas em "enriquecimento", impossibilitando o prosseguimento do processo.
- Causa Raiz: Falhas nas regras de enriquecimento, dados incompletos ou inconsistentes, erros de validação ou processamento.
- Soluções:
  - Revisar as regras de enriquecimento: Analisar e atualizar as regras de enriquecimento, garantindo que sejam completas, consistentes e eficientes.
  - Implementar mecanismos de detecção de erros: Criar mecanismos para detectar e notificar erros no processo de enriquecimento, permitindo a intervenção e correção em tempo hábil.
  - Automatizar o processo de enriquecimento: Automatizar o processo de enriquecimento sempre que possível, reduzindo a chance de erros manuais.
  - Criar um processo de acompanhamento de ordens em enriquecimento: Implementar um processo para monitorar ordens em "enriquecimento", garantindo que sejam analisadas e resolvidas dentro de um prazo razoável.

## 3. Erros de Liberação de Ordens para Agendamento:

- Problema: Ordens travadas em "pendência técnica" ou "triagem", impedindo o agendamento e o atendimento ao cliente.

- Causa Raiz: Falhas de comunicação entre as equipes, falta de visibilidade sobre o status da ordem, processos manuais complexos e demorados.
- Soluções:
  - Criar um sistema de tickets online: Implementar um sistema de tickets online para facilitar a comunicação entre as equipes, garantindo que todas as informações relevantes sejam compartilhadas.
  - Automatizar o processo de liberação de ordens: Automatizar o processo de liberação de ordens para agendamento, eliminando etapas manuais e reduzindo o tempo de espera.
  - Definir um processo claro e transparente: Definir um processo claro e transparente para a liberação de ordens para agendamento, com responsabilidades definidas e prazos estabelecidos.
  - Implementar um sistema de acompanhamento de ordens pendentes: Criar um sistema para monitorar ordens pendentes de liberação, garantindo que sejam analisadas e resolvidas dentro de um prazo razoável.

#### 4. Divergências de Status:

- Problema: Inconsistências de status entre os sistemas, com informações divergentes sobre o estado da ordem.
- Causa Raiz: Falhas na integração dos sistemas, falta de sincronização de dados, erros de atualização de status.
- Soluções:
  - Implementar mecanismos de sincronização de dados: Implementar mecanismos robustos para sincronizar os dados entre os sistemas, garantindo a consistência e a atualização em tempo real.
  - Padronizar a atualização de status: Definir regras claras para a atualização de status em todos os sistemas, garantindo que todos os membros da equipe utilizem o mesmo critério.
  - Automatizar a atualização de status: Automatizar a atualização de status sempre que possível, reduzindo a chance de erros manuais e garantindo a sincronia entre os sistemas.
  - Implementar um sistema de alerta de divergências: Criar um sistema para detectar e alertar sobre divergências de status, permitindo a intervenção e correção em tempo hábil.

#### 5. Erros de Migração e Troca de Oferta:

- Problema: Erros ao tentar migrar para outro plano, trocar de oferta ou realizar alterações em planos existentes.
- Causa Raiz: Falhas de integração entre os sistemas de venda e os sistemas de provisionamento, validações incompletas ou inconsistentes, erros de comunicação entre as plataformas.
- Soluções:
  - Reforçar a integração entre os sistemas: Garantir que os sistemas de venda e provisionamento estejam integrados de forma robusta, com comunicação eficiente e sincronização de dados em tempo real.
  - Implementar validações mais completas: Implementar validações mais completas para garantir que os pedidos de migração e troca de oferta sejam realizados de forma correta.
  - Padronizar os fluxos de trabalho: Definir fluxos de trabalho padronizados para a migração e troca de oferta, garantindo que todas as etapas sejam realizadas de forma consistente.
  - Criar um processo de acompanhamento de erros: Implementar um processo para monitorar e analisar erros de migração e troca de oferta, garantindo que sejam resolvidos e corrigidos com rapidez.

## 6. Erros de Acesso ao Sistema:

- Problema: Usuários não conseguem acessar o sistema devido a erros de autenticação, permissões insuficientes, erros de interface ou falhas de rede.
- Causa Raiz: Falhas de configuração do sistema, problemas de segurança, erros de autenticação ou falhas de rede.
- Soluções:
  - Revisar as configurações de acesso: Verificar e garantir que as configurações de acesso ao sistema estão corretas e atualizadas.
  - Implementar medidas de segurança robustas: Implementar medidas de segurança robustas para proteger o sistema contra acessos não autorizados.
  - Monitorar o desempenho da rede: Monitorar o desempenho da rede para identificar e solucionar problemas de conectividade.
  - Criar um sistema de suporte técnico: Criar um sistema de suporte técnico para auxiliar usuários com problemas de acesso ao sistema.

## 7. Outros Erros:

- Problema: Erros diversos, como mensagens de erro genéricas, falhas de processamento, informações faltantes ou inconsistentes.
- Causa Raiz: Falhas de código, problemas de arquitetura, erros de dados ou falhas de performance.
- Soluções:
  - Testar rigorosamente o sistema: Testar rigorosamente o sistema em diferentes cenários, garantindo que ele funcione corretamente.
  - Monitorar o desempenho do sistema: Monitorar o desempenho do sistema para identificar e solucionar problemas de performance.
  - Implementar mecanismos de logging: Implementar mecanismos de logging para registrar erros e facilitar a investigação.
  - Criar um processo de análise de erros: Implementar um processo para analisar e resolver erros encontrados no sistema.

## Priorizando a Solução de Problemas:

A priorização da solução de problemas deve considerar a frequência, o impacto e a urgência dos mesmos.

- Problemas mais frequentes: Priorizar a solução de problemas que ocorrem com maior frequência, pois eles impactam um número maior de usuários.
- Problemas com maior impacto: Priorizar a solução de problemas que impactam o negócio de forma mais significativa, como a perda de receita ou a redução da produtividade.
- Problemas com maior urgência: Priorizar a solução de problemas que exigem uma solução imediata, como a interrupção de um serviço crítico.

## Conclusões:

A análise de incidentes de bugs é crucial para melhorar a qualidade dos sistemas telefônicos, reduzir custos e garantir a satisfação dos clientes. Implementando as soluções propostas, você poderá reduzir a ocorrência de bugs, melhorar a performance dos sistemas e garantir um melhor atendimento ao cliente.