

Atividade Prática

Alunos:

- Rômulo Moreira Moreto Guisso
 - Kayky José Kenji Ribeiro
 - Luiz Alexandre Nishiyama Galvani
-

Tema para o Projeto:

Criação de um sistema de geração e gerenciamento de tickets de suporte técnico

Objetivo Geral:

Desenvolver um sistema funcional e intuitivo para uma equipe de suporte técnico, permitindo que usuários registrem problemas e acompanhem seus tickets, enquanto técnicos podem visualizar, atualizar o status e resolver os chamados.

Simulação com Stakeholders:

- **Gerente de Suporte (Product Owner):** responsável pelas definições de funcionalidades, prioridades e interface do sistema.
 - **Técnico de Suporte:** usuário interno que gerencia e atualiza os tickets recebidos.
 - **Clientes/Usuários (Usuários):** responsáveis por abrir tickets relatando problemas e acompanhar a resolução.
-

Sprints:

Duração de 6 meses (1 semestre), serão 3 sprints com duração de 2 meses cada.

Como Proceder com Sprints de Dois Meses:

1. **Planejamento da Sprint Mais Detalhado:**

A reunião de Sprint Planning inicial para cada Sprint de dois meses precisa ser detalhada. A equipe deve entender todas as tarefas e subtarefas para entregar os itens selecionados do Sprint Backlog.

2. **Daily Scrum Essencial:**

Reuniões diárias de 15 minutos são essenciais para manter o time alinhado, identificar impedimentos e garantir progresso contínuo.

3. **Revisão da Sprint Abrangente:**

Ao final de dois meses, a Sprint Review deve apresentar um incremento funcional. O Product Owner fornecerá feedback para orientar as próximas Sprints.

4. **Retrospectiva da Sprint Reflexiva:**

Ao final da Sprint, a equipe reflete sobre processos, dificuldades e melhorias, promovendo a evolução contínua do trabalho.

Sprint 1: Registro e Visualização de Tickets (2 meses)

Meta da Sprint:

Implementar funcionalidades básicas de abertura e visualização de tickets por parte dos usuários e visualização geral por parte dos técnicos.

Itens do Product Backlog Selecionados (Priorizados pelo Product Owner):

1. Como um usuário, eu quero abrir um novo ticket com título, descrição e prioridade para relatar um problema.
2. Como um usuário, eu quero visualizar meus tickets abertos e seu status.
3. Como um usuário, eu quero receber uma confirmação após enviar um ticket.
4. Como um técnico, eu quero visualizar uma lista de todos os tickets para começar a análise.

Exemplo de Tarefas da Sprint:

- **Design:**

- Criar layout do formulário de abertura de ticket.
- Criar layout da lista de tickets para usuários.
- Criar layout da lista geral para técnicos.

- **Desenvolvimento Front-end:**

- Implementar formulário de novo ticket (HTML e JS).
- Desenvolver exibição da lista de tickets por usuário.
- Implementar lista geral de tickets (para técnicos).
- Aplicar estilos básicos com CSS.

- **Conteúdo (Product Owner ou membro designado):**

- Definir campos obrigatórios para abertura de ticket.
- Padronizar prioridades (Alta, Média, Baixa).
- Especificar texto de confirmação do envio.

- **Testes:**

- Verificar funcionamento do formulário de envio.
- Validar a exibição correta de tickets por usuário e para técnicos.
- Testar responsividade em diferentes navegadores e dispositivos.

Dailys (Exemplo de tópicos que seriam discutidos diariamente):

- Progresso individual nas tarefas designadas.
- Próximos passos para o dia.
- Impedimentos ou bloqueios encontrados.
- Necessidade de ajuda ou colaboração com outros membros da equipe.

Sprint 2: Detalhamento e Atualização dos Tickets (2 meses)

Meta da Sprint:

Permitir visualização detalhada de cada ticket, acompanhamento do progresso e atualizações de status por parte dos técnicos.

Itens do Product Backlog Selecionados (Priorizados pelo Product Owner):

5. Como um técnico, eu quero acessar os detalhes completos de um ticket para analisá-lo.

6. Como um técnico, eu quero alterar o status do ticket (Aberto, Em andamento, Resolvido, Fechado).

7. Como um usuário, eu quero acompanhar o andamento e atualizações do meu ticket.

Exemplo de Tarefas da Sprint:

- **Design:**
 - Criar layout da página de detalhes do ticket.
 - Definir estilo visual dos status dos tickets.
 - Atualizar layout de listagens com indicador de status.
- **Desenvolvimento Front-end:**
 - Implementar navegação para a página de detalhes.
 - Adicionar função de atualização de status (técnicos).
 - Exibir histórico de mudanças e comentários (versão simples).
 - Atualizar lista de tickets com status dinâmico.
- **Conteúdo (Product Owner ou membro designado):**
 - Definir textos padrão para status e atualizações.
 - Descrever regras de negócio para cada status.
 - Redigir mensagens informativas para usuários.
- **Testes:**
 - Verificar a atualização correta do status dos tickets.
 - Validar a exibição correta do histórico de atualizações.
 - Testar usabilidade da navegação entre tickets.

Dailys:

- Continuidade das tarefas de detalhamento e controle de tickets.
- Discussão de problemas na integração das funcionalidades.

- Acompanhamento da comunicação entre cliente e técnico via sistema.
-

Sprint 3: Notificações, Responsividade e Melhorias (2 meses)

Meta da Sprint:

Adicionar funcionalidades complementares como notificações, melhorias na interface e responsividade para acesso em dispositivos móveis.

Itens do Product Backlog Selecionados (Priorizados pelo Product Owner):

8. Como um usuário, eu quero receber notificações sobre atualizações no meu ticket (via interface ou e-mail).
9. Como um técnico, eu quero filtrar tickets por status ou prioridade para organizar melhor o trabalho.
10. Como um usuário, eu quero acessar o sistema com facilidade pelo celular (responsividade).
11. Como o gerente, eu quero ver relatórios básicos de tickets resolvidos por período.

Exemplo de Tarefas da Sprint:

- **Design:**
 - Criar alertas visuais e/ou sistema de notificação.
 - Criar layouts responsivos para celular.
 - Esboçar layout de relatório básico.
- **Desenvolvimento Front-end:**
 - Implementar sistema de notificação visual simples.
 - Tornar o layout responsivo via CSS media queries.
 - Criar página de relatório para o gerente (dashboard simples).
 - Adicionar filtros de status/prioridade.
- **Conteúdo (Product Owner ou membro designado):**
 - Definir mensagens de notificação.
 - Especificar métricas desejadas para o relatório.
 - Ajustar terminologias e textos finais do sistema.

- **Testes:**

- Verificar funcionamento das notificações.
- Testar responsividade em vários dispositivos.
- Validar filtros e relatórios.
- Realizar testes de usabilidade final.

Dailys:

- Foco em finalização de funcionalidades.
- Testes de responsividade e correções de bugs.
- Garantir que o produto esteja coeso e funcional.

Cronograma Completo das Cerimônias Scrum (3 Sprints de 2 meses)

Sprint 1:

- **Sprint Planning 1:** 07/08/2023
- **Daily Scrums:** 10:00 AM de 08/08/2023 a 06/10/2023
- **Sprint Review 1:** 06/10/2023
- **Sprint Retrospective 1:** 07/10/2023

Sprint 2:

- **Sprint Planning 2:** 09/10/2023
- **Daily Scrums:** 10:00 AM de 10/10/2023 a 08/12/2023
- **Sprint Review 2:** 08/12/2023
- **Sprint Retrospective 2:** 09/12/2023

Sprint 3:

- **Sprint Planning 3:** 11/12/2023
- **Daily Scrums:** 10:00 AM de 12/12/2023 a 09/02/2024
- **Sprint Review 3:** 09/02/2024
- **Sprint Retrospective 3:** 10/02/2024