

São Paulo Tech School

Grupo 06

Felipe Brito

João Pedro

Leandro Cotrim

Lucas Soares

Matheus Araujo

Atividade de GMUD

São Paulo

2021

Mudança da ferramenta de helpdesk.

Dados da mudança:

- **Responsável pela abertura:** Matheus Araújo Carvalho;
- **Motivo:** Mais praticidade para utilizar, plataforma antiga só podia ter 2 analistas como administrador;
- **Data/hora:** 23/11/2021 as 15:26 p.m.;
- **Classificação:** Normal;
- **Risco:** Baixo;

Possíveis impactos:

- Com essa nova ferramenta de helpdesk, poderemos inserir todos os analistas na plataforma para melhorar o atendimento ao cliente trazendo assim mais dinamismo no atendimento;
- Os analistas podem ter uma dificuldade para aprender a utilizar a plataforma no começo;

Passos para a implementação

1. Conversar com todas as áreas afetadas no processo;
2. Validar a mudança com todas as áreas envolvidas;
3. Configurar a interface da ferramenta;
4. Criação das contas dos analistas e administradores;
5. Implementação da ferramenta ao nosso código;
6. Validação da ferramenta junto aos nossos clientes;

Responsáveis

- Responsável pela ideia da mudança: realiza a idealização da mudança; implementa o processo após a aprovação do Project Owner (João Pedro Noleto).
- Project Owner: Valida a ideia com todas as partes que estarão envolvidas; garante que a requisição esteja completa; após todas as áreas terem concordado com a mudança proposta, aprova a implementação da mudança.
- Scrum master: Valida com a equipe se ela está apta a entregar a mudança no prazo estimado, e se a equipe terá dificuldade em executar a tarefa.

Cronograma e limites para as ações serem completadas

- Prazo máximo de uma sprint semanal após a aprovação da mudança por todos os responsáveis.

Procedimento de escalção:

- **Matheus Araújo/Lucas Soares:** Implementação da ferramenta;
- **Felipe Brito:** Testa a ferramenta;
- **João Pedro/Leandro Cotrim:** Validação da ferramenta;

Passo para retornar à situação anterior, em caso de problemas na execução da mudança.

- **Contato com o P.O para que o mesmo procure entender o problema na mudança e possa reclassificar o tipo da requisição ou mudar a equipe de desenvolvedores responsável pela mudança;**