Process Improvement

(livro)

Melhoria da qualidade e redução de custos de baixa qualidade;

Melhoria de produtividade;

Está diretamente relacionado com o aumento da qualidade do software desenvolvido;

A melhoria de processos permite uma melhoria na qualidade do software desenvolvido e entregue ao cliente, reduzindo custos de desenvolvimento e aumentando a satisfação do cliente. Tornou-se uma ferramenta indispensável para os programadores e gestores atingirem os seus objetivos, e permite um retorno do investimento para a organização. (pag 209 do livro)

A Melhoria de Processos preocupa-se em ter uma abordagem prática na organização para garantir que os processos desenvolvidos estão alinhados com os objetivos da própria organização. Os objetivos podem ser, por exemplo, desenvolver projetos mais rapidamente e com um nível de qualidade superior.

Inicialmente Shewart’s e mais tarde Deming e Juran, argumentaram que processos de alta qualidade são fundamentais para desenvolver produtos de alta qualidade.

A qualidade de um produto irá aumentar de acordo com a diminuição da variabilidade na performance do processo.

A aplicação destes princípios ao desenvolvimento de software permite uma melhoria na qualidade do software desenvolvido e entregue ao cliente, reduzindo custos de desenvolvimento e aumentando a satisfação do cliente.

A melhoria de processos aplicada ao Software permite ter ganhos de qualidade, reduções de custos de desenvolvimento, aumento de produtividade, melhorias no cumprimento de prazos de entrega,

Tornou-se uma ferramenta indispensável para os programadores e gestores atingirem os seus objetivos, e permite um retorno do investimento para a organização.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720602000964>)

Customer Satisfaction

A efetividade de um sistema de gestão da qualidade em fornecer software de alta qualidade será julgado em último lugar pelo cliente, e o nível de satisfação do cliente irá determinar se o cliente volta a comprar novamente naquela empresa, ou se recomendará a empresa.

A realização de inquéritos de satisfação aos clientes permitem determinar níveis de satisfação, detetar problemas, definir planos de ação e seguimento. Esses planos de ação e seguimento são as ferramentas que têm como objetivo melhorar a qualidade do software.