

31 de out. de 2025

[UNIKA] Treinamento e Homologação Flow - Transcrição

00:00:00

Felipe Cavalcante Barbosa: Tá? Eh, eu vou demonstrar, não tá totalmente finalizado, mas é é até uma maneira de a gente, como é uma coisa possivelmente mais personalizada do que as outras telas, né, do S. Aí eu vou mostrar mais ou menos como tá. Eh, dá para fazer até o fluxo, até o fluxo final, né, vamos dizer assim, que fica faltando é aquela parte do dos cards, né, que que não tem ainda, que é aquela sinalizando quantidade de de novos, quantidade de, né, isso não tem ainda. E o a questão da base do conhecimento também, que é aquele dashboard que a gente decidiu, ainda tô fazendo, mas eu vou vou te mostrar toda a lógica operacional assim, como é que o como é que vai se comportar, né? tela a tela e eu espero que atenda, né, e que você eh entenda.

Álvaro Pimenta: Vamos lá.

Felipe Cavalcante Barbosa: Não sei se você já entrou no San. Você já entrou no San alguma vez?

Álvaro Pimenta: Já, já, já.

Felipe Cavalcante Barbosa: Deixa eu só já, né? Deixa eu só botar pro lado de cá, compartilhar a tela, né? Você não vê. Veja se tá a resolução tá OK, se tá pequeno demais.

00:01:33

Álvaro Pimenta: Não, para mim tá tá perfado.

Felipe Cavalcante Barbosa: Tá, pessoal, atualizar. Pronto, eu vou entrar com a senha mestre, mas na teoria, eh, a ideia é que cada um tenha, vamos dizer assim, uma senha dentro do sistema, né, um acesso e que as pessoas requisitem por ele, né?

Álvaro Pimenta: Sì.

Felipe Cavalcante Barbosa: Então, a inicialização da coisa, né, do chamado, ele é, ela pode ser tanto pelo pela tela que eu tlei desse nome, mas você pode mudar também. Então, eu botei gestão de chamadas TI, então clicou aqui, ele já vai abrir como se fosse um formulário inicial, né?

Álvaro Pimenta: Certo.

Felipe Cavalcante Barbosa: ou existe a rotina do flow, né, que ela ela tem uma lista de tarefas, né, também é onde fica, vamos dizer assim, um andamento da um andamento, mas a estruturação de todas, eu fiz vários testes, eu fiz 132, né? Então, cada uma dessas linhas é um teste, né? É uma solicitação, vamos dizer assim, ele tem um formato de planilha, né? Vamos dizer assim, a estrutura, a estrutura do layout, né? E aí fica algumas variáveis aqui que depois a gente pode organizar para ser melhor visualizada, né?

00:02:53

Felipe Cavalcante Barbosa: Por exemplo, o que eu botei aqui basicamente foi o status, se tá muito vencido ou não. Eu estipulei alguns tempos, né, de atendimento e a a a hora, né, aqui onde tem sou dono, é onde a atividade, nesse caso, eh, é destinada a uma pessoa. Então, quando eu sou dono de uma atividade, a outra pessoa não vê, tá? E quando eu sou candidato, é algo que eu posso fazer, né? Então, vamos dizer que você tem dois analistas, né, para para fazer ou mais, ou você e outra pessoa, ou você e outro outro outra pessoa de outro setor. Então, fica aqui como candidato a pessoa para pegar a atividade, tá? As concluídas e as canceladas. Esse aqui, vamos dizer que seria aquele dashboard, sendo que ele é em formato não tão assim fácil de ver, né? E aí a gente vai criar o dashboard, né, também com essa com aquelas aqueles cardzinhos, né, informando melhor. Vai ficar na tela inicial, vai ficar aqui nessa tela azul onde você vai ver os cards aqui. Com um clique você já vai acessar, entendeu? É isso que a gente pensou em fazer. E por sinal vou tentar fazer o editar tentar fazer editar.

00:04:09

Felipe Cavalcante Barbosa: O outro layout que tem nessa parte de Isso é nativo, tá? Tudo que eu tô mostrando aqui nativo, é esse aqui que ele tem os cards de cada uma das solicitações onde você vai navegando, né? Então essa aqui é é uma solicitação, isso aqui é outra solicitação que tá nesse nesse nesse status, né? Aguardando, né? Aprova aprovação de chamado. Aí você clica aqui, você vai navegando, né? E aí você também pode colocar se sou don, se eu sou candidato, se sou cancelado, né? concluídas e etc. Tá? Isso é a maneira de fazer. Aí vou vou começar como se fosse uma nova, né? Então vamos dizer que houve um incidente, aqui é o tipo, né? Aquele tipo que você pediu, incidente ou aquisição.

Álvaro Pimenta: Да.

Felipe Cavalcante Barbosa: E aqui são as categorias, né? A categoria é um cadastro,

vou te mostrar agora. E aí eu segui aquela estrutura que você passou e eu e eu acrescentei alguns do SK. né? Sang que é cadastro CTS, tá? Sang cadastro natureza.

00:05:15

Felipe Cavalcante Barbosa: Algumas coisas que eu pensei que poderia ser útil, sabe? Até botei e eh serviços, por exemplo, serviço de consultoria. Por exemplo, se alguém internamente precisar de algum consultor e quiser abrir um chamado para você, para você solicitar, aí você já tem uma categoria aqui, tá?

Álvaro Pimenta: Perfetto.

Felipe Cavalcante Barbosa: Como é esse cadastro, né? Isso aqui é um, isso aqui é um cadastro que eu puxo, né? dependendo da situação. Então a pessoa vai, vamos dizer que ele tá com problema no e-mail, né? Então aí ele vai digitar e-mail aqui, aí vai trazer várias várias categorias de e-mail qual ele vai escolher que tá no cadastro. Então de e-mail tem assinatura, tem configuração do e-mail que é do e-mail, tem esse daqui, tem dúvida e etc. Deu para entender?

Álvaro Pimenta: Sim.

Felipe Cavalcante Barbosa: Ele vai digitar o valor e vai escolher qual opção. E essa opção vem de onde aí? vendi um cadastro personalizado que eu criei aqui para isso. Então ele se chama categoria aqui, categoria, né? Que foi o nomezinho que você passou lá.

00:06:21

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí eu eu vou deixei do mesmo jeito, mas também pode mudar. Então ele fica em hierarquia, né? Aí eu separei em geral o for design, né? O design na verdade, né? o desligamento, e-mail, equipamento, algumas coisas que eu vi que tava meio solta, eu não entendi. Aí eu fui botando no geral, tá? Eu fui botando aqui porque eles estavam soltas. Aí acho se não me engano o celular tava solto, fator gerador e tal, eu não entendi, eu botei tudo em geral, mas isso aqui é completamente organizável, né? Vamos dizer assim, você vai depois editar esse do jeito que você achar melhor.

Álvaro Pimenta: Так.

Felipe Cavalcante Barbosa: Então extra, eu tenho isso aqui, o Google, né? Aí tem esse. Então isso é isso é umas uma uma tela de organização das categorias que vai fazer parte daquele base de conhecimento. É importante, né? Então cada uma tem um código, tá? Ó, você tem um código para cada uma delas, porque será o ID identificador, entendeu? Então quando a gente for fazer um relatório, uma busca, a

gente não vai buscar pelo nome, vai buscar pelo código, né?

00:07:31

Felipe Cavalcante Barbosa: Não, o prote tá tudo aqui, todas as as categorias que você tinha lá. E aí eu acho que eu só encerrei com o san. Aí eu deixei, eu separei em cadastros, configurações e serviços.

Álvaro Pimenta: Me tira uma dúvida, Felipe.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí, cadê?

Álvaro Pimenta: Eh, esse esses códigos, né, acredito que deve estar numa tabela, né, eh, estrutural.

Felipe Cavalcante Barbosa: Pode falar isso tá no banco também.

Álvaro Pimenta: Esse campo de descrição, por exemplo, ele é virtual, né? Ele é só visível ou ele tá gravado fisicamente no banco didático?

Felipe Cavalcante Barbosa: Eu te mostro aqui. O banco é aqui, ó. A gente, quando a gente cria uma tela personalizada, a gente cria nessa tela aqui, construtor de telas, que ele gera uma tabela. E aí eu posso pegar variáveis nativas ou não, ou criar nomes. Aí tem esses, esses daqui e esse. Exatamente. Na verdade são dois, tá? Esse é da categoria. Já já eu chego no local lá.

Álvaro Pimenta: Mhm.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí isso aqui é uma tabela.

00:08:26

Álvaro Pimenta: Yry.

Felipe Cavalcante Barbosa: Foi o nome de uma tabela. Aí se você for no banco de dados, se você tiver acesso depois, esse aqui é o DB Explorer. É uma maneira de você consultar o banco. Aí você pode botar um select aqui. Pronto. Aí ele tá todo aqui também. registrada a descrição o ID, né? Se ele é analítico, é, é porque isso aqui é analítico e grau ele é nativo. Eu preciso dizer o grau. Aí o grau, que é o grau? Primeiro grau é esse, segundo grau é esse. Então vocês têm 2 graus. Aí se tivesse, se você fosse para o o 001, que eu acho que acontece aqui, ó, no Proteus, aqui, ó, ele tá 13007001. Ele tá no terceiro grau, entendeu?

Álvaro Pimenta: bar é semelhante como a gente fez no nos cadastros de projeto, cadastro de natureza, acho que é a mesma estrutura, não é isso?

Felipe Cavalcante Barbosa: Isso grupo de produto, grupo de usuário, coisa.

Álvaro Pimenta: Pronto.

Felipe Cavalcante Barbosa: Beleza? Aí vamos voltar lá do chamado ter.

00:09:29

Felipe Cavalcante Barbosa: Então vamos dizer que é uma dúvida de e-mail. E aqui a localização é outro cadastro, sendo que eu usei o cadastro nativo de local de estoque. Por que eu botei o de local de estoque? Não quer dizer que vai armazenar nada nesses locais, não quer dizer, mas eu separei por setor que eu entendi que seriam os setores que existe alguma necessidade, né? Ele pode ser igual ao seu centro de resultado, mas ele pode ser diferente. Por isso que eu não usei o centro de resultado, sabe? Porque pode ser que você dentro de algum desses locais desses setores, você tenha locais distintos que não é o CT resultado.

Álvaro Pimenta: Tak.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí por isso que eu usei a tela de local, é local de estoque, vai ser usado para armazenar alguma entrada de produto locais, caso você tenha esto stock estocagem, né? Aí esses daqui são os locais de compra. Aí tem uma noxerifada externo. E esse aqui é os seus, né, que eu botei pro flow. Então esse aqui só vai ser usado pro flow. Caso você queira usar também para estoque é opcional. Então tá tudo isso aí.

00:10:40

Álvaro Pimenta: Não, eu entendi. Entendi a lógica que você criou aí.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aqui, ó, tá gravando, tá volta para Vamos dizer que é do o cara do comercial. Alguém do comercial tá com dúvida. Certo? Outra coisa, eh, se esse cara do comercial ele é um usuário, então ele vai poder abrir, né?

Álvaro Pimenta: Tak.

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí por trás eu tô pegando o código do usuário e jogando na tabela de controle. Por isso que eu não boto o nome de ninguém aqui. Não precisa botar o nome porque eh ele pega pelo usuário que tá logado.

Álvaro Pimenta: S.

Felipe Cavalcante Barbosa: Então aqui é aquela questão de urgência, né, que ele o próprio usuário vai dizer se tá ou tá baixo, depois você classifica. Vamos dizer aqui que é dúvida. Dúvida ID sank. É, vamos dizer, não, vamos dizer que dúvida Gmail. Gmail. E aí ele precisa colocar um anexo de 30 GB. Não vai aceitar, né? Aí ele tá pedindo ajuda sobre isso. E esse texto aqui ele pode usar essas ferramentas só, tá?

00:11:58

Felipe Cavalcante Barbosa: Você pode botar uma imagem, você pode botar negritar, né? Você pode negritar, enfim, é um texto HTML com uma certa limitação.

Álvaro Pimenta: Ja.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aqui embaixo é onde você vai colocar os anexos, ele na verdade, né? Então ele vai botar os anexos. Então se ele precisar colocar algum anexo, vai colocar aqui. E aí pode ser qualquer um. E aí é onde no nos e-mails eu botei onde tem um problema, porque esses anexos e ele tá com problema de visualização na na etapa seguinte. Aqui ele tá registrando, tá tudo certo, mas quando ele vai chegar na etapa seguinte, ele não tá indo. Aí eu tô com o chamado aberto esperando o rapaz me ajudando nisso aqui. E aí eu coloquei só três. Por quê? Porque existe limitação de uso disso, tá? seu banco de dados quando pega essa informação, ele transforma isso em binários, né, para até reduzir o tamanho do arquivo no sistema. Então, se a gente deixar aberto aqui para que as pessoas coloquem o que quiser, você não só pode colocar lentidão dentro do sistema, né, assim como riscos, algum algum vírus, alguma coisa.

00:13:10

Felipe Cavalcante Barbosa: Obviamente que o o Seners também já faz uma certa tratativa, mas eu botei limitado e se caso ele precisar de mais de três, né, ele pode usar o recurso do zip, que é o que é mais recomendado até, né, para que ele compacte e coloque aqui o valor compactado. Deu para entender?

Álvaro Pimenta: Entendi. Tem algum limitador de tamanho de arquivo?

Felipe Cavalcante Barbosa: Rapaz, eu não sei, mas eu posso procurar saber, mas aquele eu eu já coloquei mais de um 1 me ou mais de 200 M, eu acho. Mas eu posso testar para ver.

Álvaro Pimenta: Ah, então não, não, não, não, já atento porque assim, ah, até 10 meg, ah, até 50, por exemplo, entendeu?

Felipe Cavalcante Barbosa: É, é, eu não tenho certeza disso. Aí eu vou procurar saber. Eu vou entend

Álvaro Pimenta: Porque, por exemplo, imagine que o usuário ali, ele vai fazer um videozinho ali de 2 minutos para descrever o problema dele lá, sei lá, qualquer natureza. Só que ele gravou no iPhone 20 Pro Max, por exemplo, que deu ali 1 GB, sei lá, 200 MB, sei lá, não sei.

00:14:07

Álvaro Pimenta: E ele tente subir, porque a intenção dele lá é só subir na plataforma, viu? Então, aí se tivesse recurso, a gente já seria bom eh informar, entendeu?

Felipe Cavalcante Barbosa: Beleza, ó.

Álvaro Pimenta: Limite de tantos mego, entendeu? Que mesmo que passe, ele já vai ter um limitador ali, ele já vai, ó, opa, eh, só dá para fazer isso, entendeu?

Felipe Cavalcante Barbosa: Entendi. Deixa eu ver se tem algum vídeo aqui que eu posso colocar. Esse aqui tem 9 meses. É uns vídeos que quando eu tava fazendo, streamando jogos, eu gravei aqui umas porcarias. Tem outro gig. né? Depois eu eu teste melhor.

Álvaro Pimenta: Beleza, tropinha.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí eu tenho Pronto.

Álvaro Pimenta: Certo.

Felipe Cavalcante Barbosa: Todo o que o que que acontece aqui? Todo todo o flow ele é baseado na naquela estrutura BPMN. Então esse aqui é o início, é aquela bolinha de início, né? Então eu vou clicar lá no canto da tela para iniciar, para ele gerar a solicitação. Então ele gerou uma numeração de controle dentro do sistema, a qual quem vai pra próxima etapa, que seria a triagem, né?

00:15:17

Álvaro Pimenta: Tá. Me tira só uma dúvida, Felipe, rapidinho.

Felipe Cavalcante Barbosa: Então isso não, essa numeração é nativa

Álvaro Pimenta: Eh, a gente, eu vi que esses números são randômicos, né? Então, gera para frente, para trás. E aí a gente teria como, né, quando a gente estruturar isso, fazer ele sequencial, não.

Felipe Cavalcante Barbosa: e não pode ser mexida nessa numeração aqui. A gente pode criar um sequencial.

Álvaro Pimenta: Então, sequencial, pronto, a partir de agora vai ser 001. Pronto, el vai criar 02 03 04 05 06.

Felipe Cavalcante Barbosa: Não, nesse caso aqui, nesse caso não pode. Essa numeração não pode ser alterada no formato que ela tá aqui. Ela tem uma, ela tem uma regra por trás, mas a gente pode gerar uma numeração específica para controle, vamos dizer assim, dentro da tabela, porque eu criei uma tabela para controle do chamado para isso, né? E essa numeração ela é nativa, né? Essa daqui é a referência ID dessa solicitação. Vamos ver.

Álvaro Pimenta: Não entendi. Por exemplo, se a gente gerar uma outra agora, ela geraria, sei lá, 12, 14, 24, seis dígitos, certo?

00:16:22

Felipe Cavalcante Barbosa: Outra solicitação, ela ela isso, ela vai gerar essa essa aleatoriedade.

Álvaro Pimenta: Sim. Ela não geraria porque eu recebi no meu no e-mail várias numerações aleatórias. Então, então é isso que eu te falei, se poderia gerar sequência, porque exemplo, ah, eu tô com ID agora, tô com o chamado 30 10 40, aí vou aparecer o chamado que seria o ID 42 30 28, entendeu?

Felipe Cavalcante Barbosa: Ela não vai gerar uma sequência não. Uhum. Então é isso que eu tô dizendo a você. Essa especificamente a gente não pode mexer, mas a gente pode criar outra para ter um controle à parte, entendeu? Mas não pode, essa não pode ser substituída.

Álvaro Pimenta: Não, perfeito, perfeito. Entendi, entendi. Seria interessante essa outra para ter um uma sequência lógica, por exemplo.

Felipe Cavalcante Barbosa: Tá? Eh, a outra atividade é porque assim, entenda o seguinte, eh, aquela primeira tela é uma pessoa solicitando uma coisa para você, então não é vocês, né?

Álvaro Pimenta: Perfeito. Esse aí é o usuário.

Felipe Cavalcante Barbosa: Então é usuário.

00:17:24

Álvaro Pimenta: Ja.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí agora você vai entrar na tela quando quando você quando você for eh usar, vai existir uma notificação que eu não ativei ainda. Ele vai aparecer aqui. Ele já apareceu que eu sou o dono da próxima atividade porque eu botei um usuário só para percorrer por ela, né? Então ele já tá dizendo, ó, pronto, a sessão tá aberta e eu sou o candidato, né? Você é candidato, então eu vou direto pra tarefa. No dia a dia, o que é que vai acontecer? Ou vai chegar um um uma notificação para você por e-mail, né, na atividade de triagem, né, ou vai chegar uma uma notificação por aqui, tá? A gente pode escolher ou as duas ou somente por aqui ou somente por e-mail. Então, a atividade ela aberta assim. Então, esse aqui são todos os outros as outras solicitações, né, vamos dizer assim, que estão em aberto, ó, aberto hoje às 10:27. Eu botei um prazo aqui de atendimento mais ou menos até eh, acho que foram 4 horas, eu acho, de atendimento padrão respeitando o almoço, né? Tá? Uma vez você pegou essa informação, você vai ter o acesso ao fluxo, né?

00:18:40

Felipe Cavalcante Barbosa: Onde é que tá essa esse chamado, vamos dizer assim? Deixa eu só ler abrir aqui. Existe o o timeline, né? a timeline que é essa aqui. Então o o o formulário foi preenchido, depois passou por um ciclo condicional, depois houve uma uma um registro, eu explico melhor isso aqui depois de serviço para calibrar e a e registrar na tabela de controle. E agora a gente tá aqui aguardando o aceite, né, nessa atividade. A outra parte é o fluxo. Eu posso ver em visão de fluxo, como é o teu fluxo, como é que eu foi que eu pensei no fluxo, né? Primeiro você preenche o formulário, aí ele passa por um ciclo de ajuste, tá? Depois você tem um um serviço onde ele faz um script para atualizar a tabela. Aqui você tá nessa atividade. Então ele tá sinalizando que você tá aqui. Então quais são os próximos caminhos na triagem? Pode ser que você não entenda eh a solicitação e peça ao solicitante algum ajuste. Então você devolve para ele o motivo, né, que não entendeu, tá faltando coisa e aí volta para ele e aí ele vai responder para você.

00:20:04

Felipe Cavalcante Barbosa: Existe um tempo de retorno que é colocado aqui e aí você pode colocar um tempo qualquer. Eu coloquei 1 minuto, mas obviamente que 1 minuto não é, eu botei para testar, né? Mas seria, sei lá, 24 horas de retorno. Enquanto se ele não retornar é encerrado, né? Porque senão o chamado fica em aberto e ele retornando volta para você de novo para você ver, né? Esse é o fluxo, né? Vamos dizer assim. Se caso tiver tudo certo, se daqui você, ah, não cancela. abriu chamada, pode cancelar ou não vou atender, enfim, você pode cancelar também colocando o motivo, vai um e-mail para ele, informando o motivo, ele trata, manda o e-mail e finaliza. A próxima etapa seria tanto tudo certo, não vamos resolver. Aí você vai mandar aprovando, né, a solicitação. Aí ele vai informar pro pro solicitante que tá em andamento, né? Ou seja, e a sua seleção foi ajustada, foi, né, etc. E vai para essa etapa aqui de em atendimento. Esse emendamento é quando você tá lá executando a coisa, né?

00:21:11

Felipe Cavalcante Barbosa: E aqui que você vai registrando as soluções. Eu já já chego lá. Se a solução precisa de um terceiro, aí você vai para atividade aguardando

o terceiro serviço, né, do que for, né, necessário. E aí você vai colocando aqui os acontecimentos que você pediu lá, né? Aconteceu tal coisa, aconteceu tal coisa.

Álvaro Pimenta: Sì.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí você entra e vai registrando, vai salvando e ele vai listando as coisas. Se por acaso ou daqui ou daqui deu algum problema e você precisa encerrar, cancelar, é possível. Então daqui daqui você pode cancelar. É esse caminho que ele segue aqui para cancelar. E aí tanto aqui quanto aqui você coloca o motivo. Deu tudo certo ou não, ou depois do terceiro ou não precisou do terceiro e você encerrou o chamado, né? Ou seja, vai para uma sistemática de aprovação que você pediu também para que o a pessoa analise o que foi feito do histórico, veja se a execução foi satisfatória e finalize. Caso não, volta para para o em atendimento, tá? Eu pensei em atendimento para não ter que voltar tudo aqui, tá? Mas seria voltar para quem solucionou, né?

00:22:33

Felipe Cavalcante Barbosa: coisa para seguir com com a nova melhoria. Enfim, caso ele não responda também tem um temporizador que aí é tempo também gerencial. Você pode botar aqui 24 horas também, 8 horas, né? Aí ele, se ele não responder é finalizado sem avaliação, né? Vamos dizer assim. Aí vou seguir aqui para pra gente voltar. Então, uma vez que eu sou candidato, eu pego a atividade, né? Então, para pegar a atividade, eu clico nesse botãozinho aqui ou na outra tela lá, seria pegar a tarefa. Então, todas essas informações veio do formulário, né? Dúvida do e-mail, tal. E aqui você pode editar, você pode editar: "Ah, não é dúvida do e-mail, é tal coisa como você pediu, mas aquele outro, a outra informação do usuário fica salva, tá? Então aqui é sua gestão aqui, né? E aí ele já colocou aqui o status para em triagem. E nesse caso eu vou jogar esse status lá quantificando no nos cards, né? Quantos cards estão em triagem, quantos cards estão em andamento, quantos são nove, etc.

00:23:46

Felipe Cavalcante Barbosa: Aqui eu tô deixando o padrão que a origem é 100% é flow por padrão, tá? Mas você tem as outras opções aqui, né, que você tem lá. a urgência que veio do usuário e essas outras aqui tá padrão também que é o impacto e a prioridade. E aí você pode mudar também, não tem nenhuma regra aqui, tá? Aí é também se quiser criar uma regra, ah, tem que ser igual a urgência, enfim. Aí a gente coloca aí aqui você tem o anexo, que é o problema, que não tá vindo aquele anexo lá para cá, tá vendo?

Álvaro Pimenta: Bra.

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí eu provo a você também que salvou, né? Isso foi uma coisa que salvou na tabela. Eh, deixa eu só botar aula aqui. A tabela se chama chamado chamado TI. Aí fica tudo é como se fosse o cabeçalho de todas aquelas informações lá de tudo que fica registrado aqui. Então a primeira essa que a gente tá é essa aqui, ó. exatamente o mesmo valor. E aí fica tudo registrado na tabela com todas as informações. E aquele anexo, ele tá aqui informando que foi salvo.

00:25:01

Felipe Cavalcante Barbosa: Esse binary informa que foi salvo, mas ele só retorna aqui para essa tela essa informação. Mas ele salvou como binário, tá? Em em em objeto, né? Você consegue ver, se você acessar mesmo o banco, você consegue ver lá o objeto, sendo que aí ele não tá sendo lido na tela. Por isso que eu que eu tô abrir chamado, né, para voltar aqui para que eles possam resolver. A ideia é aqui vir o mesmo anexo, né? E aí você poder exportar, né?

Álvaro Pimenta: Si. Uhum.

Felipe Cavalcante Barbosa: Vamos ver se ele vai pegar. Botar aqui. Não testei assim. É, ele não, ele não tá salvando. Tá vendo? Ele tá querendo o anexo, no novo anexo, né?

Álvaro Pimenta: Abrindo car para você.

Felipe Cavalcante Barbosa: Beleza. Aqui, voltando aqui, você pode dar uma data prevista. Eu vi que no seu tem várias datas previstas, aí eu fiquei com dúvida e e fiquei com dúvida se era utilizado. Eu vou ter uma data prevista aqui, mas é a data prevista pra solução inteira. E aí ela depende de vários fatores, principalmente da categoria.

00:26:11

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí eu não coloquei nenhuma regra aqui, eu deixei só o campo aberto e aí você pode colocar qualquer data, tá?

Álvaro Pimenta: É o como funciona, né? a gente pode, para cada, por exemplo, como eu te falei, eh, seguindo as melhores práticas aí de CFES, né, internacionalmente, né, que é a associado com a governança da gestão do servid que a gente tem vários tipos de situações de acordo com cada nível de serviço. Então essas datas, aquelas várias dadas que eu te falei, que a gente mostrou, é baseado nisso. Mas para eu fazer isso, eu preciso de braços para fazer, eu preciso de gente para categorizar.

Felipe Cavalcante Barbosa: Ah.

Álvaro Pimenta: Então quanto mais detalhe na solução eu tiver, eu preciso de mais operadores para fazer. Por exemplo, eu posso categorizar tudo isso aí com datas, com horas. Ah, para atendimento X PTO, eu vou ter 4 horas de CLA, eu vou ter 8, vou ter 12, 24, vou ter data. Perfeito. Seria o melhor cenário e seria uma uma gestão mais ativa, mais efetiva, mas eu não tenho prazo neste momento.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aham.

Álvaro Pimenta: Possa ser que futuro a gente consiga, entendeu?

00:27:19

Felipe Cavalcante Barbosa: Isso, isso. Eu pensei nisso também. É como você possivelmente é até se a gente fosse fazer qualquer cálculo, não teria porque não tem massa de dados. Então eu acho que a partir do momento que você começar a registrar, usar o sanker, aí a gente vai poder usar esse código aqui e começar a fazer médias, vamos dizer assim, de atendimento e trazer aqui um valor previsto e um valor real, vamos dizer assim, né? um aberto e o outro com cálculo. É possível no futuro fazer isso, tá? Próxima etapa aqui dentro é você dizer se tá aprovado ou não. Uma vez botou necessidade de ajuste, ele abre a justificativa e aí ele vai seguir lá o caminho do ajuste, né? Se você colocar para cancelar, ele vai pedir também justificativa e vai seguir o caminho da justificativa ou desculpa, da do cancelamento, né? E se você botar, se deixar em aguardar a definição, salvar e tentar finalizar, ele vai dar um erro na tela. Em todas as finalizações, existem algumas regras que eu criei para que a coisa ande, né? Porque se se deixar assim, o fluxo não não anda.

Álvaro Pimenta: Tá, acontece.

00:28:33

Felipe Cavalcante Barbosa: Isso. Então, precisa definir essa parte aqui. Aí tá aprovado. A outra parte aqui é os agentes do chamado. O que são os agentes do chamado? Porque eu entendi que apesar de você tá sozinho, né, pode ser que você direcione para alguém. E esse alguém é aleatório, pode ser você mesmo, pode ser uma um técnico você externo ou pode ser alguém com acesso ao sistema, enfim. E tem a questão dos observadores. Então, foi aqui que eu coloquei. Então, aqui você vai escolher o usuário, né? No caso, eu vou escolher eu mesmo, que seria o SUP, né? Mas aí você pode deixar a qualquer usuário do sistema e aí ele vai ser notificado para fazer a atividade, né? Então eu vou botar aqui o zero que é mais fácil, né? para pra gente demonstrar. E aqui você tem no sanker, quando você é dono da tarefa, automaticamente vai para essa pessoa. Então esse seria o único único única

pessoa que vai colocar. Eu posso também destinar para outra pessoa ser candidato, sendo que aí o SK bloqueia isso. Se eu tenho um dono, então ele é ele é o único exclusivo o dono da tarefa da próxima tarefa.

00:29:51

Felipe Cavalcante Barbosa: Se eu coloco assim, ele vai dar um erro. Então, ó, eu não posso ter, quando houver candidatos, não pode haver donos. São a regra do sistema. Então, se eu quero que duas pessoas possam ser candidatos, então tenho que colocar os dois como candidatos, tá? Se eu quero que uma única pessoa faça, então a outra não precisa, né? Eu deixo só o su e isso, isso, isso.

Álvaro Pimenta: Então, para eu entender, então toda momento que eu quiser, eu quiser, não, eu vou ter que todo chamado colocar eh o meu usuário como dono da atividade, caso não ninguém, não é isso?

Felipe Cavalcante Barbosa: Caso você queira automatizar isso, né, de certa forma, sem ser assim escolhendo, existe uma configuração que não precisaria nem desse agentes aqui. E aí ele pegaria sempre o usuário anterior ou uma equipe ou um grupo de usuários, tá? Pode também ser assim.

Álvaro Pimenta: Perfeito.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aqui é outra parte que eu queria chegar é o a parte do dos estoques, dos itens, né, que a gente pediu lá dos equipamentos. Aí eu criei outra tela para você fazer essa gestão. E o que é que isso aqui faz?

00:31:08

Felipe Cavalcante Barbosa: Ele traz tudo que tá comigo e está em uso, né? Ou seja, eu tô com esses esses essas máquinas, eu chutei aqui, tá? Eu botei um aparelho, botei até em local distinto, né? Para que você veja que que automaticamente já vai trazer o que é que o usuário tem, tá com ele. E aí você pode editar, não é esses, é outro. Aí você pode apagar e adicionar também, tá?

Álvaro Pimenta: Tá, mas isso no momento desta tela ou no nessa nova tela que você vai mostrar?

Felipe Cavalcante Barbosa: Aqui, aqui você vai trazer a a qual para o chamado, né?

Álvaro Pimenta: Tá cadastrar.

Felipe Cavalcante Barbosa: Ou seja, vou atuar, por exemplo, eu tô com esses materiais e no cadastro lá tá dizendo que eu tô com esses três, né? Mas eu não vou atuar pros três, só vou atuar para esse daqui. Aí você pode excluir do chamado. Aí ele permanece lá, mas eu vou só atuar com esse.

Álvaro Pimenta: S. Ok.

Felipe Cavalcante Barbosa: E no cadastro tá lá todos. Eh, esse aqui, local de equipamento, dispositivo, TI. Aqui também uma tela personalizada. Por que a gente personalizou?

00:32:18

Felipe Cavalcante Barbosa: Porque a parte patrimonial, foi dito que vocês não vão usar agora. A parte patrimonial de sangue, ele pega esse código do notebook e cria outro código para separar por quantidade. Então, se você compra 100 computadores, aí ele gera um código para cada um das unidades, entendeu? Aí eu criei isso aqui. Aí ele aqui dentro, né, ele especifica, né, qual foi a data de alteração, o código do item, com quem tá, né, a localização. Eu criei esses status aqui em uso, se não se aplica, em manutenção em devolvido.

Álvaro Pimenta: Ja.

Felipe Cavalcante Barbosa: Eh, quando clico em devolvido ainda não tá funcionando. Deixa eu ver se tá funcionando. Essa essa proceder aqui eu criei para quando você botar devolvido ele perguntar se você quer jogar aqui a data final, a data do servidor, tá?

Álvaro Pimenta: Uhum.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí ele tô esperando liberação para poder testar para devolvido para TI na gestão.

Álvaro Pimenta: Tá. Mas só para entender a lógica, seria devolvido para onde? Ah, tá.

Felipe Cavalcante Barbosa: Eh, eu pensei assim, você sendo o ATI sendo a detetora de gestão disso aqui, né?

00:33:34

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí, não é isso?

Álvaro Pimenta: Não. Aham.

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí quando ele ele ele te deve quando ele te deve isso, isso.

Álvaro Pimenta: Vamos lá o cara. Vamos lá. O colaborador colaborador foi desligado. Então eu faria essa rotina para devolver esse equipamento para TI. Então ele saía lá do financeiro, estaria agora no departamento no local como você criou TI.

Felipe Cavalcante Barbosa: Exatamente. Exatamente.

Álvaro Pimenta: Show.

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí é essa essa função aqui de devolver seria isso. Eu vou criar uma lógica aqui só para botar a data, só para perguntar a data e também vou perguntar outras coisas, né? tipo, se o local vai ser o mesmo, se vai ser um novo cadastro, enfim. Aí eu tô ten que testar isso no banco. Essa parte de observações é livre. Eu botei, eu separei usabilidade e especificações, né? Usabilidade seria, pô, tá em manutenção, eu preciso botar uma observação da manutenção aqui. Ah, eh, tá em uso e o nome da pessoa é tal e não é essa, esse usuário aqui.

00:34:30

Felipe Cavalcante Barbosa: Ele não existe usuário, mas eu preciso botar o nome da pessoa. Enfim. E aqui a especificação, número da série, né, que é importante. E alguma observação técnica. Ah, Felipe, eu quero botar um um anexo, quero botar outras coisas. Aí você, cara, isso aqui tá livre. A gente, eu posso até te ensinar depois como é que você adiciona, como acrescenta, como faz as regras, né, para que isso aqui fique melhor, tá? Eu botei o, vamos dizer assim, o o suquinho da laranja aqui. Só só o, só o que precisar realmente, né?

Álvaro Pimenta: Так.

Felipe Cavalcante Barbosa: Então aqui você tem todo o histórico, né? Eu subi aquela planilha que você me passou e aí alguns usuários eu fui identificando. Você botou Ana Freitas, aí eu achei, pô, só pode ser essa pessoa, a Freitas, né?

Álvaro Pimenta: Eh,

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí eu Felipe Ramos, aí eu, pô, tem Felipe Ramos já. Aí eu fui já identificando e já colocando os outros. Eu realmente não vi cadastro, né? Marcelo, Maria Costa, tal.

00:35:30

Felipe Cavalcante Barbosa: Se eles são usuários, vão ser usuários do sistema, não tem problema, que aí depois a gente ajeita. Aí é importante que você saiba como é que faz.

Álvaro Pimenta: é, é, tem um grupo que são e tem um grupo que não são.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí como é que faz um É tranquilo, né?

Álvaro Pimenta: Por exemplo, esse Marcelo não vai ser usuário do San Maria Costa assim e por aí vai. Mas é tranquilo.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí outro outro ponto é eh como cadastra. É só clicar no mais lá e digitar. Não tem não tem bicho papão, sabe?

Álvaro Pimenta: Ja.

Felipe Cavalcante Barbosa: Ah, eu quero subir uma uma planilha aí tem que tem que saber um pouquinho do SQL lá para fazer ou usar o importador. Aí depois a gente faz isso. Beleza? Aí vamos dizer que eu tô com aqueles três e eu quero Você vai dar manutenção só nesse cara. É um e-mail. A gente botou que é um e-mail, né? Mas eh vamos dizer que é para esse celular. Vamos dizer que é dentro do celular, né? e tá com problema aí.

00:36:22

Felipe Cavalcante Barbosa: Beleza, tá tudo certo. Já coloquei aqui as pessoas. Se não tiver aqui, ele também sinaliza, tá? Se não tiver alguém aqui, deixa eu ver se ele tá funcionando. Ele sinaliza. Por quê? Porque preciso ter um candidato pelo menos, né, na próxima etapa, senão a etapa não segue, tá? Senão ela fica perdida. Beleza? A partir do momento que tá tudo certo aqui, ele vai validar tudo para ver e vai atualizar os status na tabela. E aí agora a próxima etapa, ele já diz que eu sou dono da atividade, né? E eu posso abrir ela, tá? Então a gente tá aqui agora, ó, no fluxo, a gente tá aqui, ó. A gente passou por essa etapa inteira. Agora a gente tá aqui. Beleza? Gestando chamado, tá tudo aqui. Aí o que foi que eu coloquei aqui como importante para não ser alterado, né? Vamos dizer assim, pô, já passou pela triagem, então a descrição não se altera, o título não se altera, né? O a o status aqui não se altera, a origem não se altera.

00:37:35

Felipe Cavalcante Barbosa: O que é que se altera? Que eu entendi é que quando o executor pode tá eh necessitando mudar alguma coisa. Por exemplo, se é incidente de requisição, a própria categoria, o local, né? pode ser outro local, a urgência, o impacto, previsão e se quer cancelar ou não, tá? Clicando em cancelar, ele vai exigir aqui, tá? Eh, aí tem outras abas aqui que é solução do chamado, que aí já já eu chego nela. Os anexos permanecem aqui. Essa aprovação do chamado aqui não funciona agora. Só vai funcionar lá no final. Os equipamentos estão aqui ainda, né? E o histórico de soluções fica aqui, né? A partir do momento que eu soluciono, ele gera um histórico de solução aqui do lado.

Álvaro Pimenta: Agora

Felipe Cavalcante Barbosa: Então vamos para aqui primeiro. Então vamos dizer que eu preciso cancelar, tá? Se eu cancelar, clicar aqui e salvar e não colocar nada, ele vai dar um erro também. é necessário uma justificativa de cancelamento. Além disso, eu coloquei uma regra de caracteres. Se eu colocar essa quantidade de

caracteres aqui, ele vai falar, ó, no mínimo 20 caracteres, tá?

00:38:49

Felipe Cavalcante Barbosa: Para que tenha uma lógica, né? Para o cara não digit, eu não, eu não peguei palavras e vi palavrão, essas coisas, tá ligado? Aí isso não tá, mas é possível também evitar palavrões, não sei que lá. A gente a gente pode também criar uma regra para pegar essas palavras. Mas eu eu coloquei só 20 eh 20 caracteres sem contar com espaços, tá?

Álvaro Pimenta: Não, perfeito.

Felipe Cavalcante Barbosa: Perfeito. É para ter alguma coisa, nem que seja, ó, cancelado, né? Ou enfim. Beleza? Ah, outra coisa, antes de quando quando aprovou a triagem, gerou um e-mail e esse e-mail vai pro solicitante, que é esse aqui. Aí eu coloquei, ó, para você ver que o que o anexo tá funcionando, tá vendo, ó? O anexo veio no e-mail e não aparece lá na tela. Entende?

Álvaro Pimenta: Entendi. M.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí eu não entendi. Aí aqui, ó, é o chamado, ele dizendo que tá em andamento, a o título e a descrição e os dados do chamado, que é os dados simplificados ali, né?

00:39:53

Felipe Cavalcante Barbosa: Só pra pessoa ter noção das categorias, se realterou, se não alterou. E infelizmente não dá para botar uma imagem aqui, mas a gente pode até tentar colocar alguma alguma imagem no e-mail de assinatura, né? E aqui o anexo. Beleza. Show. Aqui agora, eh, vamos dizer que tem uma solução. Vamos dizer que, eh, você pediu para acessar eh vamos dizer o help do Google para solucionar. Solucionar. Vamos ver que foi isso. Eu sei que não é uma solução aqui, né? E aí tem, se você salvar, ele vai registrar aqui com algumas condições. Primeiro, se você não quiser salvar, você desflega aqui, tá? Se você quiser salvar no histórico aqui, tá? Você f aqui a base do conhecimento, eu vou ter uma flag também. você pode desflegar para que o históricos seja salvo sem base de conhecimento, né? E também você pode não salvar nada nem na base do conhecimento, tá?

Álvaro Pimenta: perfeito.

Felipe Cavalcante Barbosa: Perfeito. Então eu vou deixar os dois salvos e vou salvar, né?

00:41:28

Felipe Cavalcante Barbosa: A partir que eu salvo, ele já vai pro histórico aqui já salvou, já pegou o que a gente fez. E aqui tudo vai ficar eh protegido, né? Senão não faz sentido de uma certa forma. A única coisa que pode é excluir, tá? Eh, eu até vou bloquear aqui a inclusão também, caso você concorda. Então aqui a única possibilidade pro solucionador é excluir, porque a solução sempre vai ser registrada aqui, né? Beleza? Essa é uma coisa. A outra é, vamos dizer que ele não resolveu e aí você foi lá, ele pô, eu vou ter que contratar Felipe para resolver. Aí você bota aqui, pô, próximo choque é necessidade de 1 terceiro, certo? E aí você bota sim aqui, né, para que na próxima etapa você siga para paraa escolha do terceiro. Além disso, tem isso aqui também, tá? Eu esqueci a alocação. Se você quiser alocar, né, essa solução ao material que está aqui, né, né? Aí você vai escolher aqui, uma vez que você salvou, né, o os equipamentos, só vai aparecer um, né? Eh, essa busca é dessa outra tabela aqui.

00:42:53

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí precisa do ID. Aí eu criei uma regra que ele já puxa o ID automaticamente. Então ele já vai trazer esse IDzinho aqui. Caso tenha mais de um mesmo código, por exemplo, aquele outro lá. Deixa eu, deixa eu ver se eu consigo botar aqui aquele que tava esperar o era o teste tanto esse aqui. dois. Se eu quiser botar o três vamos dizer que aí o qu

Álvaro Pimenta: É.

Felipe Cavalcante Barbosa: tá? Vamos dizer que tá assim, né?

Álvaro Pimenta: M.

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí essa solução vai ser agora para esse cara. Não vai ser mais para esse aqui. Eita, apertei no coisas. Então, a partir do momento que eu tenho 3 79 e esse aqui tá apagado, eu não sei qual é, e salvar, ele vai dar um erro na tela dizendo produto vinculado ao chamado TI tem mais de uma referência de cadastro. Para prosseguir, fórmula ao menos um. Qual dos dois, né? O dois ou o quatro? Então ele vai pegar da lista que tá aqui, entendeu?

Álvaro Pimenta: Entendi.

00:44:27

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí você não, esse aqui é pro dois. Essa solução aqui é tudo sacou?

Álvaro Pimenta: Entendi. Se tiver um, eu vou. Se tiver dois, eu tenho quear.

Felipe Cavalcante Barbosa: É. Eh, se for a mesma solução para os dois, digita quatro aqui que ele já já informou qual é, salvou. E aí ele vai registrando aqui, ó. Hum. Na verdade, eh, a condição aqui de mudar, teria que mudar aqui também alguma coisa, dar um ponto, por exemplo, para ele registrar no outro. Aí ele registrou agora três linhas, tá vendo? A condição ali é só mudar a descrição da solução. Aí ele, se a descrição for igual, a a a lógica é essa, se a descrição for igual, aí ele sobrepõe as outras coisas. Se ela for diferente, ele cria uma nova linha. Chapou? Pronto. Essas são, vamos dizer que são as soluções agora, né? Aí você nessa solução aqui pediu, né? desse cara aí quando você finalizar aqui, ele vai próxima etapa que aguardando o terceiro, né? E aí sou eu também, né?

00:45:34

Felipe Cavalcante Barbosa: Nesse caso tô aqui na solução. O histórico permanece aqui os três, as três soluções. E aqui abre mais algumas coisas. Por exemplo, detalhe da necessidade de terceiro. Você precisa de quê? de uma compra, de um material, de um serviço, de uma implementação, instalação, de uma ou ela foi finalizada já essa solução do terceiro, né? Então, vamos dizer aqui que é um serviço e aí a data prevista do serviço é safe. E aí quem vai ver não sei nem se tem aqui cadastrando pessoal de lá esse cara não sei nem quem é, mas vai dizer faz conta que esse cara que vai prestar esse serviço, eh, aguardando agendamento, né? Vamos dizer assim, e solução do terceiro. Salvou. Aí ele vai criar mais um histórico aqui. Beleza. É isso mesmo. Tá dando, tá tá aderente.

Álvaro Pimenta: Não tá.

Felipe Cavalcante Barbosa: Eu tô tô registrando todos os históricos aqui à medida que você vai escrevendo alguma coisa aqui.

Álvaro Pimenta: Uhum. Interagindo a solução.

Felipe Cavalcante Barbosa: E isso.

Álvaro Pimenta: Não é isso?

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí esse essa descrição do terceiro seria qualquer informação do terceiro, caso você queira botar aqui diferente, né?

00:46:56

Felipe Cavalcante Barbosa: tipo, sei lá, pedido de compra no sistema, né? Você pode escrever aqui qual é o pedido de compra, eh, pagamento, né, SPTO, boleto, tudo que tá aguardando alguma coisa, né, para que você tenha esse histórico e e quem for

pegar a solução à medida da dos acontecimentos, isso seja registrado aqui. Isso não tem ligação nativa, criar um pedido de compra, não tem, tá? É, por enquanto. Eh, e aí fica aqui, uma vez que você finalizou as coisas, existe uma regra aqui também, que é, por exemplo, há uma inconsistência no status do terceiro, não é permitido finalizar o status nulo ou considerando algo em andamento. Então, se aqui tá, se você, se já se encerrou, aí você volta aqui, necessidade finalizada, escreve a necessidade ou repete, né? Vamos ver aqui que a a Denilson concluiu o serviço com sucesso e fez tal coisa, né? Eu vou aí ele vai criar mais um histórico, né? E aí agora você consegue finalizar essa atividade. E aí foi paraa aprovação. Antes da aprovação tem uma tem um tem uma sinalização pro uma notificação pro para quem solicitou para ele poder entrar, né, e ver.

00:48:40

Felipe Cavalcante Barbosa: Ver só se chegou aqui. Pronto. Sua solicitação foi atendida, por gentileza, solicitando a sua aprovação. Aí eu botei uma regra aqui, mas isso aqui pode ser editado. Após 24 horas, sem retorno, seu chamado será encerrada automaticamente. E aí, o que é que tem nessa atividade, né, do do solicitante? vai tá a última, a o formulário principal da solicitação dele, a prova que tá aqui nessa tela aparece, na outra não. Engraçado, né? Eh, e aqui tá toda a gestão do chamado. E aí você tem aprovação do chamado, aí tem como nome definido, aprovado ou não aprovado. Se ele botar não, aí também a mesma regra lá de artérios, né?

Álvaro Pimenta: caracter

Felipe Cavalcante Barbosa: Beleza. Eh, também não pode deixar assim. Ah, não quero fazer. Vamos dizer o cara, às vezes o cara tem preguiça, né, disso aqui é f***. Aí o cara vai clicar aqui, aí já vai dar.

Álvaro Pimenta: Hm.

Felipe Cavalcante Barbosa: Não é possível alterar a tarefa.

00:50:01

Felipe Cavalcante Barbosa: Ela ela foi cancelada. Ela foi cancelada. Na verdade, isso aqui eu tenho que alterar. Isso aqui é uma falha. É, não é possível alterar foi cancelada, né? Tá aqui, tá errado. Tem que ajeitar esse essa frase. Eh, é para não foi definido, né? Não foi aprovado. Precisa aprovar ou aprovar, desaprovar. Aí eu botei um campozinho, caso ele aprove um comentário, não é obrigatório, tá? É um comentário. A se caso ele queira avaliar.

Álvaro Pimenta: né? Como fosse ali uma uma pesquisação, orientação, um elogio, uma crítica, qualquer coisa.

Felipe Cavalcante Barbosa: um é um feedback, né? Isso. E também aqui, ó, caso ele o chamado fica aqui como sim e ele não botou nenhuma avaliação, aí ele tem que pelo menos botar alguma coisa. Assim, né? Eu tô só, não sei, eu tô com dúvida nisso aqui se eu exijo disso dele, né? Mas aqui é totalmente satisfeito, satisfeito, diferente, tal, tá?

00:51:09

Felipe Cavalcante Barbosa: tá satisfeito até para você depois criar alguma alguma algum gráfico de satisfação, NPS, enfim. E aí finalizou, eu acho que tá com algum problema. Eu vou ajeitar isso. Eu acho que eu botei lá cancelado, né, e não tirei. Aí ele tá dizendo que tá cancelado. Só uma falha. Eu vou ajeitar.

Álvaro Pimenta: Ah, perfeito.

Felipe Cavalcante Barbosa: Mas a ideia, a ideia no final, a ideia no final é encerrar, né, notificar ele o encerramento. Vai chegar um e-mail dizendo que foi encerrado. Acho que eu tenho aqui um exemplo. Olha, finalizou, tá? Finalizou. Aí ele coloca aqui eh que foi encerrado, né, tal. E diz, ó, o que aconteceu. Eu só não tô botando soluções aqui, tá? Mas eu botei o resumo. Caso queira melhorar esse e-mail também, colocando outras coisas também, a gente pode criar, pensar numa ideia, mas eu quis mostrar que é possível ter essa rotina de notificação, sabe? Não só notificação, mas também os anexos.

00:52:21

Felipe Cavalcante Barbosa: Colocar os anexos. Eh, deixa eu voltar aqui. Só ele finalizou, né? E não só voltar pra outra tela para ver se é isso. M. Ele finalizou realmente acho que deu algum Ele finalizou concluída. Deu algum problema finalização da da solicitação. Vou ver o que é. É isso. Basicamente é isso. Eh, aí existe outras telas, tá? Que é a gerência gerência de processos. E nessa tela aqui fica alguns gráficos nativos, tá? Então você tem três três gráficos aqui, o monitor de processo, estatísticas do processo e a gestão de tarefas. Então nesse primeiro aqui que é o monitor de processo, você vê tudo que tá em andamento, né? São as solicitações em andamento que eu não finalizei, fui testando, ficou um monte aqui. Não se preocupe que antes da virada a gente vai apagar tudo, tá? vai apagar tudo aí, vai ficar sem nada. E aí você clicando nela, você consegue ver onde onde é que foi que parou, né? Aqui, ó, tá na triagem com o usuário sub, né?

00:54:06

Álvaro Pimenta: M.

Felipe Cavalcante Barbosa: Por exemplo, eh, outro ponto aqui é, esse gráfico é bem simples, né? Ele coloca aqui a quantidade de solicitações que foram feitas e diz o que tá em andamento, o que foi finalizado. Aqui na estatística ele vai dizer eh em termos de versões, né? Nesse caso, a gente eu testei muito, né? E a gente tá na 55. Praticamente foram muito poucas, né? Porque a cada mudança que eu faço, eu tenho que versionar. Então, como eu testei muito aí, por isso que tá com muitas versões aqui, né? Desde o início. Testando, testando, testando. E aí, o que é que tem aqui? Você vai ver, deixa eu travou travou minha tela aqui. Só não navegador que dá para explicar aqui. Seria os tempos, né? E aí, esses tempos é ta seria tempo de atendimento, tempo de execução, tempo de fila, o tempo médio de atendimento, né, o tempo médio de execução e o tempo médio de fila. Então ele vai te dando aqui ao longo das das dos apontamentos que você faz lá, vai salvando, vai passando por etapa, ele vai calibrando esses tempos aqui para você saber onde é que tá o gargalo, por exemplo, tá?

00:55:38

Felipe Cavalcante Barbosa: clicou aqui duas vezes, ele vai abrir outros gráficos. E aí, aqui, como eu tenho muito pouco, mas ele vai te dando aqui a quantidade de de abertas e fechadas, né? Então, a gente te dá uma sinalização de quantas quantas solicitações estão sendo abertas vezes as soluções para você saber se você tá conseguindo atender, né, eh, cada uma delas. E aí, como tem pouco dado aí não dá para ter muita coisa aqui. Mas deixa, deixa eu te mostrar de um cliente que tá em uso aí para você ver esse gráfico melhor aqui. Não sei se você é cliente deles, mas é o grupo do Experça Nordeste e Renascer, né? E materiais de construção. Mostrar a mesma tela. Você tem noção ali que eu vi que você usava gráfico lá e esses gráficos aqui são diferentes, né? Eles dão outra outra informação. Viência processo aqui rapidinho. Pronto. Ele tem três folos lá, ó. Ele ele também tem um lado em gesti e esse aqui ele usa mais esses dois aqui, né? Esse aqui é um Aí aqui, ó, ele te dá dentro um gráfico, né, de atendimento do dos chamados ao longo do tempo, entendeu?

00:57:24

Felipe Cavalcante Barbosa: Então, é como se você tivesse vendo as demandas versus os atendimentos. Aí ele dá um gráfico cartesiano, né? Aqui ele te dá a quantidade de de solicitações por usuário. Então, Karina Vasconcelas é que é a usuária que solicita mais. E aqui ele dá mais alguns detalhes por pro por usuário e aqui por pro por processo, né, por cada atividade. No teu caso seria triagem em atendimento, terceiro e aprovação, só entendeu? o mais atividades. Então aí você viria em termos de atividade onde é que tá o gargalo, né? Tá gastando muito tempo aonde? No caso deles aqui é na tabela do preço, né?

Álvaro Pimenta: Deixa eu te fazer uma pergunta, Felipe, que eu não te perguntei que é pertinente esse processo.

Felipe Cavalcante Barbosa: A po nesse caso aqui é na lista de na lista

Álvaro Pimenta: Por exemplo, eu posso atender ou categorizar mais de um chamado ao mesmo tempo?

Felipe Cavalcante Barbosa: de tarefas, naquele é porque essa lista de tarefas ela tem duas eh, como é que chama? dois layouts, por exemplo, e esse daqui eu sou candidato, ó. Então, tem várias solicitações que eu posso pegar.

00:58:49

Felipe Cavalcante Barbosa: Então, eu posso pegar essa e ela fica para mim, né? E eu posso pegar essa aqui também e ficar para mim, né? Então agora eu sou eu sou o dono delas, né? Então elas vão ficar aqui. E aí eu posso acessar uma, por exemplo, essa daqui, posso acessar essa, escrever a solução, né? No caso, que eu acho que aqui que você tá precisando, ó. Escrevi a solução, salvei e vou na outra, saí dela, vou na outra. E aí a outra fica em andamento, né? A outra que aqui a outra tá em outra em outra parte, né? Essa outra aqui tá tá em outra em outro momento, né? tá na aprovação aqui nesse caso, mas vamos dizer que tivesse na solução também era a mesma coisa, só acessar e alar as coisas.

Álvaro Pimenta: Entendi, entendi, entendi. É só sair da solicitação e entrar.

Felipe Cavalcante Barbosa: É, exatamente o que não pode fazer eh, por exemplo, você tá nessa solução aqui que eu acabei de pegar e você é o único candidato, né?

Álvaro Pimenta: Eu posso fazer isso? Да.

Felipe Cavalcante Barbosa: você é o único candidato.

00:59:56

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí se você botar aqui, deixar a tarefa. Deixa eu ver se ele vai permitir. Ele não permite, ó. Por quê? Porque você é o único candidato, você é o dono. Só pode deixar uma tarefa quando tiver outro candidato.

Álvaro Pimenta: Entendi.

Felipe Cavalcante Barbosa: Então é sempre bom nesse caso ter dois, né? É sempre bom essa mas nem sempre vai ter.

Álvaro Pimenta: H Isso.

Felipe Cavalcante Barbosa: Mas nesse caso existe outra configuração que é o seguinte, caso só esteja você ou caso só esteja um usuário, existe a configuração do processo que eu acho que você participou do do certificado, né? Então você viu toda essa parte aqui de configuração, ó.

Álvaro Pimenta: Uhum.

Felipe Cavalcante Barbosa: Você viu isso, né? Aí aqui dentro você tem eh as configurações, tá? Aí eu criei as variáveis, usei o formulário formatário, né? que é esse aqui. E aqui dentro você vai configurando. E aqui tem o o negócio de substitutos aqui, ó, usuário substituto da tarefa, né? Então eu posso botar o seu nome e quem é o substituto.

01:01:02

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí essa pessoa pode pegar também.

Álvaro Pimenta: Entende? No caso que se eu desistir lá intrinsecamente ele é ele herda isso.

Felipe Cavalcante Barbosa: É isso. Exatamente. Ele vaiar. Eh, outro ponto é o seguinte. Tu tem conhecimento de JavaScripto?

Álvaro Pimenta: Não muito. Assim, é assim, meu conhecimento hoje o programa em ADVPL, né?

Felipe Cavalcante Barbosa: Não. Pronto.

Álvaro Pimenta: Eu ganhei de PHP, mas já me escreve só a nível de faculdade mesmo, mas nada de outro planeta, né?

Felipe Cavalcante Barbosa: Beleza. Tranquilo. É porque é porque é o seguinte, caso você queira eh se aprofundar nessas regras que eu criei, né?

Álvaro Pimenta: Varial.

Felipe Cavalcante Barbosa: Então eu posso disponibilizar aqui o Git, né? que tem todas as regras, né, de todas.

Álvaro Pimenta: É isso que eu te perguntar no final.

Felipe Cavalcante Barbosa: Isso, isso aqui que faz o controle por atividade. Então, até separei, por exemplo, o registro de solicitação, só tem essa aí. Ele vai criando a

regrinha para salvar e algumas condições.

01:02:04

Felipe Cavalcante Barbosa: Eh, e as atribuições, exclusões, efeito. Ou seja, eu fui criando umas regras para que aquela aquelas funcionalidades que eu que eu te mostrei acontecessem. Elas são personalizadas, tá? Então, se você quiser, ah, não, quero que isso aqui mude para tal coisa, aí a gente vem aqui e muda o código, tá? Eh, e onde fica isso, né? No cadastro aqui fica, não deixo, eu tô na tô na onde eu tô. Beleza? Em cada atividade, por exemplo, essa aqui que é onde serviço, aqui dentro você tem a ação programada e ela tá em JavaScript, mas você poderia ser feito em banco de dados ou em Java. Em Java é um pouquinho mais difícil porque você precisa ter o conhecimento de Java, obviamente, e também tem que ter uma liberação específica para usar as classes Javas do Sanker, que ela tem um padrão, né? Ela tem um, segue um padrão. O banco de dados é banco de dados. Aí se você entende banco de dados ele ele já faz. Mas à medida que você gera um aqui, a, eu quero fazer isso aqui por rotina de banco de dados, por exemplo, vou criar outro flow e vou criar pro banco de dados.

01:03:18

Felipe Cavalcante Barbosa: Então você tem que criar um template específico. E aí o template ele tem uma regra também que depois eu posso lhe passar, mas ele tá aqui. Ele tem que seguir essa regra aqui, né? Vamos dizer assim, quando você gera, ele gera assim, dessa forma, já especificando como é que você tem que usar as coisas, né? E aí e você altera paraa sua necessidade. Por exemplo, eu alterei com a minha necessidade aqui e esse aqui é o é o que eu tô aguardando também chamado porque tá com probleminha. E aí você edita do jeito que você quiser. Então você tem os eventos que são as caixinhas e dentro das caixinhas você tem os eventos também de controle. Então você tem um um evento para excluir, um evento para atribuir, um evento para finalizar, entendeu? Em cada uma delas tem, eu usei alguma coisa e aí eu segui um padrão de nome, né, para você entender, ó, em atendimento, ou seja, tá na atividade de atendimento. E esse é o botão excluir. Então eles são uma regra de exclusão. Esse daqui é uma é uma regra de atendimento alterar depois. Então é uma é uma regra de save para ser depois do save, né?

01:04:33

Felipe Cavalcante Barbosa: Então é o é o after, né? After update.

Álvaro Pimenta: depois

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí ele tem essa regra aqui. O que é qual é o programa do JavaScript? É a limitação desse campo. Esse campo ele tem 4.000 caracterizas apenas. É por isso que esse aqui tá tudo eh esmagado, tá tudo.

Álvaro Pimenta: s***.

Felipe Cavalcante Barbosa: Eu tirei os espaços todinho porque ficou bem limitado. Esse aqui é o deixa eu ver, é então eu tenho ele compactado e tenho ele normal.

Álvaro Pimenta: Eu

Felipe Cavalcante Barbosa: Esse aqui é o normal. Aí deu mais de 4.000 caracteres. E esse aqui é o compactado. Ó como ficou. Ficou bem difícil de entender, mas tá funcionando, né? Tá funcionando. Pronto.

Álvaro Pimenta: tenho tenho um programinha na internet que eu utilizo para contar a características dos códigos para fazer vamos aqui algumas as rotinas, ela tem limitação. Aí eu uso pro na internet que eu boto, ele tira isso aí automático, tira os espaços que eu já fiz aqui tirar espaço ponto e o código cagou tudinho.

01:05:44

Álvaro Pimenta: E aí deu mais trabalho arrumar do que que não é.

Felipe Cavalcante Barbosa: Entendi. Qual é? Qual a ideia agora dos próximos passos? Tá?

Álvaro Pimenta: Uhum.

Felipe Cavalcante Barbosa: Eh, eu vou te mostrar aqui um um um exemplo em outro cliente que eu pensei para tu ver se tu entende que isso deveria ser assim. a gente ali a gente não tem como criar criar aqueles cards naquela tela lá que eu te mostrei. A gente pode botar na tela inicial do sistema, que seria nesse caso aqui do cliente, seria aqui. Esse aqui é a turquesa, mas eu eu vou entrar com um usuário liberador aqui para tu ver. liberador. Eu queria mostrar é um cardzinho. Eles têm lá de aparecer aqui. É esse aqui, ó. É esse aqui. Então, foi o que eu pensei? Eh, esse card seria o card, vamos dizer assim, que você tem lá. eh, novo, né, em andamento. Eh, aguardando terceiro, finalizados, né, sendo que ele não seria assim nesse formato, ele seria mais quadrado, né, ou seja, ocupando mais a tela, né, vamos dizer assim, ocupando essa área aqui, né, todinho e eles todos um do lado

01:06:57

Álvaro Pimenta: terceiros e finalizados. Uhum.

Felipe Cavalcante Barbosa: do outro, né, para você ver de cara o como é que tá a situação. E a outra é esse aqui, ele tem uma inteligência que é clicou, ele vira e aí atrás dele seria a lista de solicitações com link para você acessar rapidamente, sacou? E aí você e aí você fazendo isso, tá vendo, ó?

Álvaro Pimenta: meio que um digital aí.

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí você veria, pô, quais são as solicitações que estão em aberto e de quem é, né? E tá com quem, né? Vamos dizer assim. Essa é a ideia que eu pensei. Tu concorda? Isso aqui é uma representação de silo, tem nada a ver, mas seria nesse formato.

Álvaro Pimenta: Não, não entendi. Entendi.

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí eu botaria a mesmas cores, as mesmas cores que você usa hoje.

Álvaro Pimenta: Lógica.

Felipe Cavalcante Barbosa: A diferença é que esse silo aqui, esse card ficaria do lado, né? Um do lado do outro, mais compactado, menorzinho, né? Um do lado do outro, igualzinho a estrutura que você tem lá.

01:08:10

Felipe Cavalcante Barbosa: clicou nele, ele vira, diz um resumo da da informação e um link para você acessar. Só isso.

Álvaro Pimenta: Mas seria possível, seria o seria possível, por exemplo, pensando aí, tô pensando, né, na, na estrutura de Dildal, né? Eu tô aqui, eu tenho uma informação, eu clico, ele vai me dar uma informação. Se eu clicar, ele vai me dar uma outra informação. Ou ele vai me dar um link geral para eu acessar aquelas informações que comporam, que compõem o card.

Felipe Cavalcante Barbosa: A gente pode pensar em colocar um link para abrir a tarefa, não seria abrir a tarefa já. Eh, e um link para abrir a base de conhecimento que ainda o dashboard, né? Porque o dashboard você ainda vou fazer, eu acho que eu vou fazer primeiro o dashboard depois disso aqui, que seria o seguinte, o que é que o dashboard vai fazer lá? Você vai pesquisar por vai poder pesquisar. Só mostrar um dashboard aqui para para ver se eu entendo.

Álvaro Pimenta: Так.

Felipe Cavalcante Barbosa: Eu não tenho só. Pronto. O que seria um dashboard? Construtor e componente BI. E aí aqui eu vou mostrar um exemplo, mas se tem alguma coisa aqui.

01:10:03

Felipe Cavalcante Barbosa: Pronto. Consigo pegar alguma coisa aqui. Domingo 22 vocês não vai ter não, né? a posição do vocês.

Álvaro Pimenta: É, mas lançamento de ativo de Tem não.

Felipe Cavalcante Barbosa: É, acho que Mas a ideia é o seguinte, deixa eu ver se eu O layout seria assim, a parte de cima seria aquele cabeçalho da solicitação, né?

Álvaro Pimenta: Mhm.

Felipe Cavalcante Barbosa: Informando linha a linha. todos os chamados, clicou nele, aqui embaixo seria o detalhe do histórico, né? Informando todo o histórico do chamado, né? A ideia é essa, tipo, clicou na linha, ele lista o histórico. Clicou na linha, ela lista o histórico aqui embaixo. Então o card teria um link para abrir esse dashboard e um link para abatarefa, as duas coisas, uma para a tarefa e outro para o histórico. Então aqui você teria alguns filtros, tipo data, né? o número da solicitação, a categoria, eh, descrição para você pesquisar pela descrição, contendo o valor, tipo PC, tal, ele trazer todas as OS ou todas as OS, não, todas as chamadas que tem aquela descrição parecida, né, e outras e outras categorias, tipo eh, aquela categoria de urgência, né, trazer para cá também como filtro para você filtrar todos de forma mais livre, né?

01:11:47

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí ele apareceu. Deixa eu ver se eu tenho alguma conferência de impostos pelos itens da nota. Será que aqui vai dar? Pronto, apareceu. Então, seria aqui a linha em cima seria os chamados. Clicou nela, ele muda embaixo. Tá vendo, ó? Tá. E se, e também a gente pode até colocar os cards aqui também em cima, né? A gente pode colocar os cards em cima, no meio ser a listagem de de chamadas e embaixo os detalhes. E como é os cards? Eh, deixa eu mostrar lá na lá na Oasis também que tem um cardzinho bem legal, que é mais ou menos como seria o teu também. O deles é diferente, é de estoque e de disponibilidade, de meta, na verdade. Pronto. Ó, esses cardzinhos aqui, tá vendo? a gente poderia trazer os mesmos cards que a gente botar lá na tela, só com a informação de quantidade de cada um deles, né, tipo em andamento, tal. E aqui seria a lista de de chamadas e embaixo os detalhes. E dá para botar os gráficos também, né, pela quantidade de de chamados aqui, né, tipo quantidade de chamados, aí você bota os gráficos.

01:13:44

Felipe Cavalcante Barbosa: É isso que eu vou pensar agora de tarde.

Álvaro Pimenta: Ah, perfeito, perfeito. Acho que assim ficar assim ficar visível.

Felipe Cavalcante Barbosa: Perfeito.

Álvaro Pimenta: Só esses cards ali eles seriam estáticos ou ele lá?

Felipe Cavalcante Barbosa: Tu quer mais?

Álvaro Pimenta: Ó, os cards aqui lá que você mostrou, eles são informativos, por exemplo, eles são contadores, por exemplo, lá tem 500, enfim, fechados e embaixo seria a representação dos 500, não é isso?

Felipe Cavalcante Barbosa: Qual? Certo? Isso. Clicou nele no dashboard, ele ele traria e fechasse.

Álvaro Pimenta: Entendi.

Felipe Cavalcante Barbosa: Seria mais ou menos assim. Aí eu vou trabalhar aí nisso agora de tarde nele. Não sei se eu consigo terminar tudo hoje. Espero que sim. E depois tá faltando os cards, porque os cards, os cards aqui é diferente, sabe? É outra configuração. O cards nessa tela aqui de um jeito e o cards lá na outra é de outro. Mas aí eu pego a inteligência de lá e jogo para cá.

Álvaro Pimenta: Ah, entendi.

01:14:47

Felipe Cavalcante Barbosa: Aí aproveito, sabe?

Álvaro Pimenta: A forma de construir lá é mais a questão do dash. Aí é outra informação que tem a mesma inteligência. É isso?

Felipe Cavalcante Barbosa: É, exatamente. É. Ah, eu uso um coquinho de HTML e consulta de banco de dados. E aqui pode ser que só HTML com JavaScript. Perfeito. Aí é isso. Espero que que você tenha entendido aí a lógica. Eh, eu acho que vai existir simulação também, tá? Então vai ter, a gente só tá esperando essas resoluções do anexo e do controle de banco de dados que que tá dentro lá, tá com problema para que você possa já usar e ficar simulando, porque o pessoal tá tá na parte de homologação, né, se não me engano. E aí quando entrar em simulação, a gente vai simular contigo também, porque vai só abrir chamados, né, para que você veja a coisa acontecendo. a gente apaga tudo, né? Deixa tudo eh sem nenhuma informação de do que eu testei, né? Das formas que eu testei e aí fica só alimentando com as de vocês.

Álvaro Pimenta: Sì.

Felipe Cavalcante Barbosa: E aí é bom, importante que vocês usem na simulação para pegar esses problemas, né, de erro. A gente pegou um hoje, eu vou ajeitar. Eh, mas na execução, tiver alguma melhoria, alguma coisa que precisa fazer, aí vai já vai pontuando pra gente poder corrigir, sacou?

Álvaro Pimenta: Perfeito, tranquilo. Televisão. Vamos, vamos pra

Felipe Cavalcante Barbosa: Tá, valeu. Posso considerar como homologado ou você vai querer algum tempo ainda?

A transcrição foi encerrada após 01:16:26

Esta transcrição editável foi gerada por computador e pode conter erros. As pessoas também podem alterar o texto depois que ele for criado.