**Nomes:**

Filipe Ricardo RA:01222058

Pietra Silva RA:01222196

Nathalia Obi RA:01222204

Marcos Fernando RA:01222140

Maria Eduarda RA:01222000

Vitor Marques RA:01222206

**SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA**

Responsável pela Abertura: Monica Herrero

Motivo: Implementação no processo de associação de incidentes recorrentes a partir do contato do cliente

Data: 12/11/2022

Hora: 11:19 AM

Classificação: Padrão

Risco: Baixo

Possíveis Impactos: O problema se não identificado e solucionado pode se agravar, causando então um efeito cascata podendo comprometer toda a operação e obrigando a focar os recursos para solução de um único problema responsável por diversos incidentes recorrentes

**Atividades Checklist:**

**Responsáveis Primeira Etapa:** Nathalia**{**

**- Receptar contato do cliente:**

Esse processo pode ser feito pelos canais de acesso disponíveis, Email, Whatzapp, telefone, celular, plataforma helpdesk, onde o responsável por essa etapa deve dar toda a atenção necessária para entender a dor do cliente em questão

**- Pedir para que preencha formulário:**

O formulário é padrão, o responsável por essa função deve conferir se o formulário esta preenchido corretamente pelo cliente em questão, caso não orienta-lo a preencher, após ter o formulário em mãos enviar para setor de cadastramento de dados

**}**

**Responsáveis Segunda Etapa:** Vitor **{**

**- Armazenar os formulários em um banco de dados:**

Assim que o formulário for preenchido na Primeira etapa, O responsável deve inserir as informações desse formulário em um banco de dados na nuvem, por meio de uma máquina da empresa

**}**

**Responsáveis Terceira Etapa:** Filipe, Marcos **{**

**- Implementar processo para associação de formulários, para identificar incidentes em setores próximos, e incidentes similares, recorrentes:**

É necessário um programa que será feito em html, css e java script para identificar pontos associativos entre os incidentes na intenção de identificar um possível problema, como o risco, setor, cliente, isso poderá ser feito retirando informação do banco de dados onde está armazenado os formulários.

**}**

**Responsáveis Quarta Etapa:** Maria Eduarda **{**

**- Se o problema for identificado encaminhar para setor de atendimento responsável para resolução de problemas:**

Nessa etapa é de suma importância que todas as informações associativas sejam analisadas manualmente pelo responsável, com os dados apresentados pelo sistema na Terceira Etapa para que possa ser enviado ao setor de resolução de problemas com maior exatidão, evitando retrabalho por meio do setor de desenvolvimento

**}**

**Responsáveis Quinta Etapa:** Pietra **{**

**- Se incidentes não tiverem padrão ou não forem recorrentes, encaminhar para setor responsável para solucionar o mesmo:**

Após os formulários terem passado pela terceira, e quarta etapa, e não forem identificados como um incidente recorrente e sim um caso isolado, o responsável deve analisar de forma assertiva com os dados fornecidos a melhor forma de proceder com este incidente isolado, e enviar desta forma para o setor de desenvolvimento, evitando retrabalho**}**

**Responsáveis Sexta Etapa**: Filipe, Nathalia, Marcos, Maria Eduarda, Pietra, Vitor **{**

**- Retornar ao Início do processo e aguardar novos contatos:**

Após finalizar o processo com sucesso, retornar ao início das funções pré-determinadas nas etapas anteriores

**}**

**Janela de mudança:**

**Treinamento para receptação do cliente nas mídias sociais, e estudo do formulário:**

**(Início :12/11/2022 – Entrega: 19/11/2022)**

**Desenvolvimento Sistema Html, Css, Javascript:**

**(Início :12/11/2022 – Entrega: 18/11/2022)**

**Criação do Banco de dados na Nuvem:**

**(Início :12/11/2022 – Entrega: 15/11/2022)**

**Treinamento para o novo processo de análise:**

**(Início :12/11/2022 – Entrega: 19/11/2022)**

**Implementação final no processo real:**

**(Início :12/11/2022 – Entrega: 20/11/2022)**

**Procedimento de escalação:**

Após os processos de desenvolvimento estiverem terminados é necessária uma rede de comunicação em caso de alguma falha humana ou sistêmica, onde os incidentes devem ser tratados de forma regressiva, dessa forma se algum problema for identificado deve ser reportado a etapa anterior, a etapa responsável por aquele processo específico, para que possa ser solucionado sem prejudicar o fluxo de atendimento.

**Validação da Mudança:** Cada etapa deve ser testada em um ambiente artificial, e esse teste deve ser feito por um ou mais colaboradores que NÃO participaram do desenvolvimento daquela etapa, possibilitando outras perspectivas e facilitando encontrar falhas de execução antes que seja apresentada ao cliente real.

**Plano de Ação em caso de Falha:**

Em caso de erro durante o uso do cliente real, o processo será suspendido, sendo necessário um roolback para o processo anterior, até que os devidos ajustes sejam feitos.