

# Quermesse

development abap 404 badge not found miriam batista abap alexandra espada abap

🔄 Este documento, assim como o negócio, está em constante fase de melhoria e adaptação.

## Menu

- 1. [Introdução](#)
- 2. [Glossário](#)
- 3. [O que é Quermesse?](#)
  - [Visão geral](#)
  - [Como funciona?](#)
  - [Transação e filtro](#)
  - [Status de Incidentes](#)
- 4. [Boas práticas](#)
- 5. [Fluxo Completo](#)
- 6. [Fluxo de Trabalho](#)
  - [Abertura de Incidente](#)
  - [Atendimento BC](#)
  - [Transporte para Produção](#)
- 7. [Exemplos práticos](#)
  - [Exemplo de atendimento de INC](#)
- 8. [Perguntas Frequentes \(FAQ\)](#)
- 9. [Links e referências](#)

## Introdução

A **EDP JUMP GA** é uma área da EDP responsável pela gestão de ativos e processos relacionados ao setor elétrico. O time de **Business Consulting (BC)** atua no desenvolvimento e manutenção de soluções SAP para suportar as operações da empresa, garantindo eficiência e conformidade com os padrões técnicos e regulatórios. Este documento tem como objetivo fornecer uma visão geral dos processos, ferramentas e boas práticas utilizados pelo time de BC no atendimento de incidentes relacionados ao SAP, com foco no sistema **Quermesse**.

## Glossário

Sigla	Significado	Descrição
AST	Asset	Abreviação para centralizador de âmbito evolutivo
BC	Business Consulting	ABAP, Desenvolvedor SAP, Consultor ABAP, SAP DEV
CD	Change Request	Documento de modificação criado no ChaRM

Sigla	Significado	Descrição
ChaRM	Change Management	Componente do sistema SAP que gerencia e controla o processo de solicitações de mudança em um ambiente SAP
DFCT	Corrective Change	Refere-se a mudanças corretivas aplicadas a um incidente já em andamento
FF	Firefighter	Perfil para acesso em Ambiente Produtivo com finalidades de análise e processamento
GA	Gestão de Ativos	Área responsável pela gestão de ativos na EDP
INC	Incidentes	Abreviação para centralizador de âmbito corretivo
TCODE	Transação SAP	<i>Transaction code</i> de forma abreviada
Service-Now	Sistema de serviços EDP	Sistema interno da EDP usado para gestão de ticket/chamados
K15	Ambiente de Homologação	Ambiente SAP utilizado para testes e validações antes da liberação para produção
EC	Engineering Change	Documento técnico que descreve as mudanças realizadas para correção ou melhoria de um sistema
Tech Lead	Líder Técnico	Responsável por revisar e aprovar as correções antes do transporte para produção

## O que é Quermesse?

### Visão Geral

O Quermesse é um sistema criado pelo time de **Business Consulting (BC)** da **EDP JUMP GA** para gerenciar incidentes que exigem intervenção técnica. Ele atua como uma ponte entre o **Service-Now** e o time de BC, garantindo que os problemas sejam resolvidos de forma eficiente e rastreável.

### Como Funciona?

1. Um incidente é criado no **Service-Now**.
2. O consultor funcional avalia se é necessário o envolvimento do BC.
3. Caso positivo, o incidente é inserido no **Quermesse**.
4. O BC assume o incidente, realiza a análise e desenvolve a solução.
5. Após testes e homologação, a solução é transportada para produção.

flowchart LR

A[Service-Now] --> B{Necessita de BC?}

B -->|Sim| C[Quermesse]

B -->|Não| D[Resolvido pelo Funcional]

C --> E[BC Analisa e Desenvolve]

E --> F[Testes e Homologação]

F --> G[Transporte para Produção]

## Transação e Filtro

Para acessar a solução, deve-se usar a transação ZCA\_QUERMESSE\_BC. Essa transação permite filtrar por:

- Status do INC
- BC responsável
- Tickets abertos

Por padrão, o filtro inicial lista itens sem BC atribuído e que estão em aberto, facilitando a identificação de demandas disponíveis.

## Status de Incidentes

- Aberto: O INC foi criado no Service-Now e inserido no Quermesse, mas ainda não foi atribuído a um BC.
- Em Análise: O BC está analisando o problema e identificando a causa raiz.
- Em Desenvolvimento: O BC está implementando a solução técnica para o problema.
- Aguardando Homologação: A solução foi implementada e está aguardando testes e aprovação do consultor funcional.
- Homologado: A solução foi aprovada nos testes e está pronta para ser transportada para produção.
- Fechado: O INC foi resolvido e a solução foi aplicada com sucesso em produção.

## Boas Práticas

### Checklist para Abertura de Incidente

- Descreva o problema de forma clara e detalhada.
- Inclua o número do ticket do Service-Now.
- Especifique o ambiente afetado (ex.: K15, Produção).
- Adicione passos para reproduzir o problema.
- Defina o cenário atual e o cenário esperado.

### Atualização de Status

- O que fazer: Mantenha o status do INC atualizado conforme o progresso.
- Exemplo: Ao iniciar a análise, altere o status para "Em Análise". Após os testes, atualize para "Aguardando Homologação".

### Fechamento de INC

- O que fazer: Feche o INC após a aplicação da solução em produção.
- Exemplo: Após o transporte para produção, atualize o status para "Fechado" e adicione um comentário confirmando a resolução.

## Fluxo Completo

```
flowchart TB
    subgraph A [Abertura de Incidente]
```

```

    direction LR
    A1[Usuário identifica problema]
    A2[Consultor Funcional registra incidente no Service-Now]
    A3[Consultor Funcional insere no Quermesse]
end

subgraph B [Atendimento pelo BC]
    direction LR
    B1[BC recebe incidente]
    B2[BC realiza análise técnica]
    B3[BC realiza ajustes necessários]
    B4[BC realiza testes internos]
    B5[Testes internos bem-sucedidos?]
end

subgraph C [Testes e Homologação]
    direction LR
    C1[Consultor Funcional realiza testes no K15]
    C2[Testes aprovados?]
end

subgraph D [Criação de Documento EC]
    direction LR
    D1[BC atualiza documento técnico]
    D2[Consultor Funcional cria documento EC]
    D3[Documento EC aprovado pelo Tech lead?]
end

subgraph E [Transporte para Produção]
    direction LR
    E1[BC prepara transporte]
    E3[Transporte para Produção]
end

A1 --> A2 --> A3
A3 --> B1

B1 --> B2 --> B3 --> B4 --> B5
B5 -->|Sim| C1
B5 -->|Não| B2

C1 --> C2
C2 -->|Sim| D1
C2 -->|Não| B2

D1 --> D2 --> D3
D3 -->|Sim| E1
D3 -->|Não| B2

E1 --> E3

```

## Fluxo de Trabalho

## Abertura de Incidente

```
graph TD;
  Begin((" ")).::startClass --> A[Consultor Funcional identifica problema] --> B[Registra incidente| B[Quermesse]
  B --> C[Consultor Funcional analisa| C[Ajuste do problema]
  C --> D[Cenário e passos de reprodução| D[Incidente disponível para BC] --> End((" ")).::endClass
```

## Atendimento BC

```
graph TD;
  Begin((" ")).::startClass --> A[BC recebe incidente] --> B[Analisa e faz ajustes| B[Testes internos]
  B --> C[Passa para Consultor Funcional| C[Testes no ambiente K15]
  C --> D[Teste falhou?| D{" "}
  D --> E[Sim| A]
  D --> F[Não| E[Criar documento EC] --> End((" ")).::endClass
```

## Transporte para Produção

```
graph TD;
  Begin((" ")).::startClass --> A[EC criada por Consultor Funcional] --> B[BC atualiza detalhes técnicos| B[Revisão do TL]
  B --> C[Aprovado?| C{" "}
  C --> D[Não| A]
  C --> E[Sim| D[BC prepara transporte]
  D --> F[Versão transportada para produção| End((" ")).::endClass
```

# Exemplos Práticos

## Exemplo de Atendimento de INC

1. Um usuário identifica um erro no cálculo de impostos em uma fatura e abre um INC no Service-Now.
2. O consultor funcional avalia o problema e insere o INC no Quermesse, atribuindo-o ao time de BC.
3. O BC responsável analisa o problema, identifica um erro na tabela de impostos e realiza a correção.
4. Após testes internos, a solução é enviada para homologação no ambiente K15.
5. O consultor funcional valida a correção e aprova o transporte para produção.
6. O BC prepara o transporte, que é revisado e aprovado pelo Tech Lead.
7. A solução é aplicada em produção, e o INC é fechado no Quermesse.

## Perguntas Frequentes (FAQ)

## O que fazer se o teste falhar?

Se os testes internos ou de homologação falharem, o BC deve revisar a solução, corrigir os problemas identificados e repetir o processo de testes.

## Como priorizar incidentes?

Os incidentes são priorizados com base na urgência e no tempo de abertura. O algoritmo da Quermesse define automaticamente a ordem de atendimento.

## Links e Referências

---

- Manual do SAP para Desenvolvedores ABAP
- Guia de Boas Práticas para Atendimento de Incidentes
- Tutorial: Como usar a transação ZCA\_QUERMESSE\_BC
- [Repositório GitLab](#)