

Quermesse

development

abap

commits

116

miriam batista

abap

alexandra espada

abap

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

Table of Contents

- [Introdução](#)
- [Glossário](#)
- [O que é Quermesse?](#)
- [Transação e filtro](#)
- [Visão geral](#)
 - [Visão de atendimento BC](#)
 - [Status de Incidentes](#)
 - [Boas praticas para seguir](#)
 - [Atividades iniciais](#)
 - [Fluxo de atendimento geral](#)

Introdução

Este tem como objetivo explicar de maneira direta como são os fluxos e processo no atendimento de *Incidentes* pelo time de **BC** da **EDP JUMP GA**.

Glossário

É bem comum a utilização de siglas e aqui temos algumas para facilitar o entendimento dos processos/fluxos que são abordados para atendimentos de INC. A descrição abaixo é uma representação particular do cenário abordado e não contempla os termos de forma abrangida e/ou aplicada em outros cenários / times / escopos.

Sigla	Significado	Descrição
AST	Asset	Abreviação para centralizador de âmbito evolutivo
BC	Business Consulting	Find Clarity in Chaos ABAP, Desenvolvedor SAP, Consultor ABAP, SAP DEV
DFCT	Corrective Change	-
FF	Firefighter	Perfil para acesso em Ambiente Produtivo com finalidades de análise e processamento
GA	Gestão de Ativos	-
INC	Incidentes	Abreviação para centralizador de âmbito corretivo
TCODE	Transação SAP	<i>Transaction code</i> de forma abrevia

Sigla	Significado	Descrição
Service-Now	Sistema de serviços EDP	Sistema interno da EDP usado para gestão de ticket/chamados

O que é Quermesse?

Quermesse é um sistema criado e mantido pelo time de BC da EDP JUMP GA que tem como finalidade gerir os Incidentes que foram criados no sistema Service-Now e que exigem a atuação do time de BC para análises, melhorias e outros.

Transação e filtro

Para acessar a solução debes user a tcode ZCA_QUERMESSE_BC. É possível fazer filtro por Status, BC que esta atender, Tickets abertos e outros. Por padrão, o filtro inicial esta para que sejam listados os itens que não tem BC atribuído e que estão em aberto. Dessa forma tem de forma direta uma lista do que esta disponível para atendimento no momento.

Visão geral

Itens que foram criados no Service-Now para atendimento do time de Jump GA, podem ou não ser adicionados no sistema Quermesse. Isso depende se esse tema necessita de apoio técnico, seja para analise ou pontos de correção. Após analise do recurso funcional (que é responsável por inserir o item na Quermesse), isso é definido.

```
%%{ init: { 'flowchart': { 'curve': 'basis' } } }%%
flowchart TB

    Begin((" ")):startClass --> service-now([Service-Now])
    service-now --> Atendimento-BC(["Necessário atendimento BC?"])
    Atendimento-BC --> Q1{" "}

    Q1 -- Sim --> Quermesse("Adic. na Quermesse")
    Q1 -- Não --> EndClass

    Quermesse --> EndClass

    EndClass:EndClass
```

Boas praticas para seguir

Dentre as descrições do processo em si, algumas regras devem ser seguidas para que o fluxo ocorra como esperado durante os atendimentos, segue abaixo:

- INC terá que estar inserido corretamente na Quermesse para se iniciar desenvolvimento / análise
- INC deve ser inserido na Quermesse pelo recurso funcional e atualizado pelo recurso BC
- O Status deve ser alterado de acordo com a evolução do INC
- O campo Resolução da Corretiva deve ser atualizado a medida que a solução se desenvolve (analise/testes/etc)

- Após ter o ajuste transportado para *Ambiente de Produção*, o item deve ser fechado na Quermesse.

Atividades iniciais

Afim de evitar retrabalho e também visando que o INC seja escalável, é necessário termos os dados de forma que o **BC consiga iniciar o atendimento de acordo com os dados que foram inseridos**. Ou no caso, pelo menos estar mais inteirado do que trata o fluxo para poder atender o INC.

```
flowchart TB
start((" ")) --> verifFuncional([Verif. funcional responsável])
verifFuncional --> verifCenarios([Verificar cenários de testes])

verifCenarios --> existTestK15{Existem testes em k15?}
existTestK15 -- Não --> solicitarK15([Solicitar cenários])

solicitarK15 --> End
existTestK15 -- Sim --> avaliarK15([Análise em K15])

avaliarK15 --> End2((" "))
```

O atendimento do INC é iniciado **somente após os dados de testes anexados** para chegarmos a soluções mais assertivas. A premissa de dados esta diretamente ligada a qualidade de entrega da solução.

Pode-se gerar um arquivo de testes respondendo por exemplo as perguntas abaixo:

- 0. Qual Ambiente?
- 1. Quais os passos de execução?
- 2. Qual o resultado encontrado hoje?
- 3. Qual o resultado esperado e como verificar?

Respondendo as perguntas acima, usando prints caso seja possível, consegue se gerar um arquivo de testes para que o **BC** avalie o cenário.

Fluxo de atendimento por Status

Isso corresponde a uma representação direta de Status de Incidentes mantidos na Quermesse.

Status de Incidentes

Para facilitar o entendimento de cada Status na Quermesse, segue abaixo a lista com descritivos correspondentes.

Status	Descrição	Observações
Criado	Item foi criado na Quermesse	Esse passo será mantido ate dados de testes serem anexos/compartilhados
Atribuído	Quando o item esta direcionado para atendimento	Δ Atendimento ainda não iniciado

Status	Descrição	Observações
* Em desenvolvimento (BC)	O item esta em atendimento pelo lado do BC	-
* Em Teste (Funcional)	A solução proposta em testes funcionais	-
* Aguardando Aprovação	Aguardando aprovação do DFCT	Acontece após o sucesso dos testes funcionais
Case SAP criado	Solução sendo atendimento por Case SAP	
Reaberto	Aberto novamente por necessidade de melhoria/ajuste	-
Cancelado	Não há mais necessidade de ajuste ABAP	-
Fechado	Concluído analise/ajuste	Ultima fase do INC

**Itens que devem ser criados. Ainda não existentes no cenário atual;*

Diagrama de fluxo

```
flowchart TD
    start((" ")) --> Q1
    Q1(1. Criado) --> Q2(2. Atribuído)
    Q2 --> Desenvolvimento-BC
    Desenvolvimento-BC(6. Em desenvolvimento - BC) --> Q4(7. Em Teste - Funcional)

    %% saida de cancelamento
    Q4 --> Q3(3. Cancelado)
    Q3 --> End1((" "))

    Q4 --> QQ{{Testes ok?}}
    QQ -- Sim --> Q5(8. Aguardando Aprovação)
    QQ -- Não --> Desenvolvimento-BC
    %% Desenvolvimento-BC --> Q6(Case SAP criado)
    %% Q6 --> Q4
    Q5 --> Q9(4. Fechado)
    Q9 --> End2((" "))
```

