

Quermesse

development abap commits 133 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?](#)
- 4. [Transação e filtro](#)
- 5. [Visão geral](#)
- 6. [Boas práticas](#)
- 7. [Atividades iniciais](#)
- 8. [Fluxo de atendimento por Status](#)
 - [Status de Incidentes](#)
 - [Diagrama de fluxo](#)

Menu

- 1. [Introdução](#)
 - Objetivo do documento
 - **TODO** Incluir explicação sobre **EDP JUMP GA**
- 2. [Glossário](#)
 - Definição de siglas e termos
- 3. [O que é Quermesse?](#)
 - Descrição do sistema Quermesse
 - **TODO** Incluir exemplo visual do sistema Quermesse ou expandir detalhes
- 4. [Transação e filtro](#)
 - Descrição da transação **ZCA_QUERMESSE_BC**
- 5. [Visão geral](#)
 - Inclusão de itens no Quermesse
- 6. [Boas práticas](#)
 - Regras para garantir o fluxo correto de atendimento
 - **TODO** Adicionar mais contexto ou exemplos práticos
- 7. [Atividades iniciais](#)
 - Dados necessários para iniciar o atendimento
- 8. [Fluxo de atendimento por Status](#)
 - Definição dos status dos incidentes no Quermesse
- 9. [Diagrama de fluxo](#)
 - Representação gráfica do fluxo de atendimento por status
 - **TODO** Considerar adicionar uma legenda para os diagramas

Introdução

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

--> **TODO** Incluir uma breve explicação sobre a **EDP JUMP GA**, para contextualizar o leitor sobre o que é e qual sua função.

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 abrangente 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 | 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 |

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.

--> **TODO** Incluir exemplo visual do sistema Quermesse ou expandir detalhes sobre como ele se integra ao Service-Now.

Transação e filtro

Para acessar a solução, deve-se usar a tcode **ZCA_QUERMESSE_BC**. Uma transação (ou TCODE) é um código utilizado no sistema SAP para executar uma função ou acessar uma aplicação específica. No Quermesse, essa transação permite filtrar por Status, **BC** responsável, tickets abertos e outros. Por padrão, o filtro inicial lista itens sem **BC** atribuído e que estão em aberto, facilitando a identificação de demandas disponíveis.

Visão geral

Itens criados no Service-Now para atendimento do time de Jump GA podem ou não ser adicionados no sistema Quermesse, dependendo da necessidade de apoio técnico. Após análise do recurso funcional (responsável por inserir o item na Quermesse), é definida a inclusão ou não.

```
%%{ 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") --> End
    Q1 -- Não --> End
    End((( " "))).endClass
```

Boas práticas

Para garantir que o fluxo ocorra como esperado, algumas regras devem ser seguidas durante os atendimentos:

- INC deve estar corretamente inserido na Quermesse antes do início de desenvolvimento/análise
- O recurso funcional insere o INC na Quermesse e o recurso **BC** deve atualizá-lo
- O status do INC deve ser atualizado conforme a evolução do atendimento
- O campo Resolução da Corretiva deve ser atualizado conforme a solução avança (análise/testes/etc.)
- Após o ajuste ser transportado para o *Ambiente de Produção*, o item deve ser fechado na Quermesse

--> **TODO** Adicionar mais contexto ou exemplos práticos de como essas boas práticas são aplicadas.

Atividades iniciais

Para evitar retrabalho e garantir que o INC seja escalável, é necessário que os dados estejam organizados para que o **BC** possa iniciar o atendimento. Os dados de testes anexados são essenciais para garantir soluções mais assertivas.

```
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 --> End((( " ")))
```

O atendimento do INC é iniciado **somente após os dados de testes serem anexados**. A premissa de dados está diretamente ligada à qualidade da entrega da solução.

Para ajudar a criar um arquivo de testes, você pode responder às seguintes perguntas:

0. Qual Ambiente?

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

Fluxo de atendimento por Status

Esta seção representa os diferentes Status dos Incidentes mantidos na Quermesse.

Status de Incidentes

| Status | Descrição | Observações |
|----------------------------|---|--|
| Criado | Item foi criado na Quermesse | Este passo será mantido até que os dados de testes sejam anexados/compartilhados |
| Atribuído | O item foi direcionado para atendimento | Δ Atendimento ainda não iniciado |
| * Em desenvolvimento (BC) | O item está sendo atendido pelo BC | - |
| * Em Teste (Funcional) | A solução proposta está em testes funcionais | - |
| * Aguardando Aprovação | Aguardando aprovação do DFCT | Acontece após o sucesso dos testes funcionais |
| Case SAP criado | Solução sendo atendida por Case SAP | |
| Reaberto | Aberto novamente por necessidade de melhoria/ajuste | - |
| Cancelado | Não há mais necessidade de ajuste ABAP | - |
| Fechado | Concluído análise/ajuste | Última 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 --> BC["Desenvolvimento-BC"]
    BC["6. Em desenvolvimento - BC"] --> Q4["7. Em Teste - Funcional"]
    %% saida de cancelamento
    Q4 --> Q3["3. Cancelado"]
```

```
Q3 --> End((" "))

Q4 --> QQ{{Testes ok?}}
QQ -- Sim --> Q5(8. Aguardando Aprovação)
QQ -- Não --> Desenvolvimento-BC
Q5 --> Q9(4. Fechado)
Q9 --> End((" "))
```

--> **TODO** Considerar adicionar uma legenda para os diagramas, explicando os símbolos e a lógica de decisão utilizada.

