

Alunos: Andrei Donati e Fernando Teures

Empresa: Bix Tecnologia - bixtecnologia.com.br

Descrição da empresa: Empresa de desenvolvimento de aplicações de BI. Atualmente, tem dois grandes clientes, onde um foi selecionado como ator do processo a ser modelado. A Bix trabalha com duas grandes soluções de BI, Qlik e Pentaho, os quais são utilizados como base para os desenvolvimentos das aplicações para os clientes e serão vistas como áreas da empresa na modelagem do processo.

Descrição básica do processo: o processo a ser modelado é referente a manutenção das aplicações desenvolvidas pela empresa. O requisitante é sempre uma pessoa do cliente, que utiliza a aplicação que apresenta algum bug ou possibilidade de melhoria.

Descrição extensão do processo:

- 1- Relato de um bug ou melhoria pelo utilizador do software;
- 2- Este relato é repassado para a Bix através de um sistema Service Desk (algumas vezes a requisição vem por email) da empresa cliente, que também aponta a prioridade de solução (alta, média e baixa);
- 3- Chegando na Bix, estas informações são utilizadas para decidir se o que foi pedido é viável de desenvolvimento ou, caso o relato seja um bug, de fato este é um bug no sistema. Também é usado para definir o desenvolvedor mais apto para resolver o problema, o tempo estimado de desenvolvimento (que será utilizado para realizar a cobrança do desenvolvimento) e quando será solucionado. Estas decisões são feitas pela área de equipe de desenvolvimento da Bix;
- 4- Caso surjam dúvidas sobre o bug ou melhoria, é trocado emails com o requisitante no cliente;
- 5- Caso o tempo de desenvolvimento for grande (~5 horas) ou que a solicitação seja do tipo melhoria e a solicitação venha de uma pessoa de fora da área de TI, um email para uma pessoa específica da área de TI do cliente deve ser mandado confirmando a necessidade da melhoria naquela prioridade. Caso o cliente autorize, o processo segue o fluxo de desenvolvimento normal. Caso contrário, há uma finalização do processo neste passo.
- 5- Após estas decisões e aprovação do cliente, quando necessária, o desenvolvedor fica inteiramente responsável pela solução do problema.
- 6- Ao final do desenvolvimento, uma breve descrição deve ser gerada e colocada no sistema Service Desk, bem como as horas gastas na solução do problema.

Questões:

2- Onde se faz? Isto é, onde são executados os registros? De que forma são executados? Se são arquivados, onde? São (quando?) desarquivados p/ trabalho?

R: A maior parte do fluxo de informações é concentrada no software de Service Desk do cliente, o qual várias pessoas da Bix tem acesso. Neste software, todas as informações de

requisições passadas são armazenadas indefinidamente e podem ser acessadas pelas área de TI do cliente e pela Bix.

3-Quando se faz?

R: Este processo não tem uma periodicidade fixa. Ele é executado toda a vez que uma nova requisição de manutenção e melhoria surge no cliente. Em geral, isso acontece cerca de 3x por semana.

Algumas poucas requisições têm uma periodicidade fixa, como por exemplo o envio de um relatório mensal (que não se encaixa como melhoria ou bug), mas que vêm também através do Service Desk e seguem o mesmo fluxo de uma melhoria.

4-Como se faz? Como são transmitidas as informações, os documentos e dados?

R: Todos as informações são centradas no Service Desk e/ou email. Eventualmente, há comunicação via Skype. Todos os passos do processo já foram descritos no item 1.

5-Como ocorrem as interfaces entre o processo em análise e os demais processos? São esses os pontos de contato importantes para o conhecimento desse processo?

R: Este processo está intimamente ligado ao processos de venda e ao de desenvolvimento de software, visto que algumas requisições podem virar um novo projeto (Venda) ou ela seja tão grande que pode ser tratada como um novo desenvolvimento (Desenvolvimento de Software). As interfaces com estes processos são feitas, atualmente, de maneira manual, pela área administrativa da empresa.

6-Quais as dificuldades percebidas? Essas dificuldades são específicas do processo? Tais dificuldades podem ser reflexo de problemas em outro processo?

R: A principal dificuldade está atrelada ao repasse de informações de forma precisa. O sistema Service Desk limita o envio de informações a texto e imagens, o que pode não ser suficiente para mandar algumas informações mais detalhadas, o que acaba gerando a necessidade de emails ou chamadas por Skype.

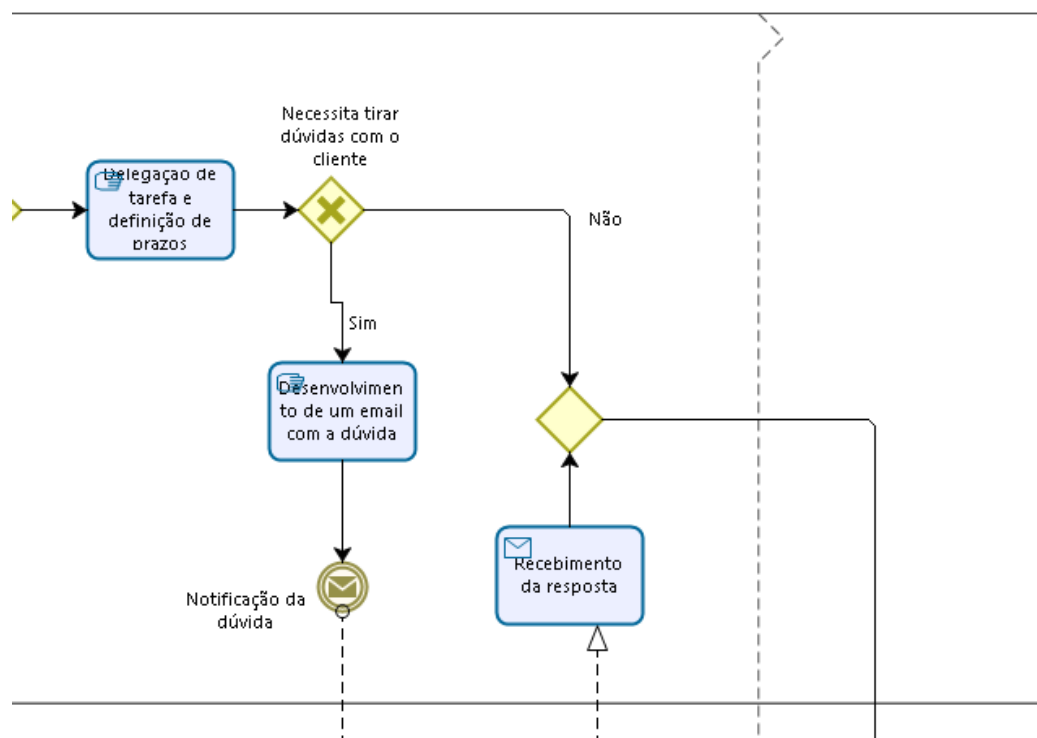
Também, há uma dificuldade em especificar a partir de quantas horas de desenvolvimento é necessária a aprovação do cliente, pois há vários fatores não mapeados como o orçamento mensal do cliente, quem é o requisitante da melhoria...

7-Podem ser eliminados passos? Podem ser criados passos? Ou então, pode-se alterar a sequência dos passos? Nesse caso, qualquer modificação feita traria benefícios para este e outros processos que, de uma forma ou de outra, dependem do processo em análise?

R: Como o processo, atualmente, é feito usando um software que é desenvolvido com o propósito de facilitar o tipo de processo modelado, ele já é bastante otimizado.

A principal otimização seria definir uma regra fixa para a necessidade de confirmar o desenvolvimento. Por exemplo, necessita confirmação se o desenvolvimento irá demorar mais que 5 horas ou que o total de horas já utilizadas pela cliente no mês é maior que 80 horas.

Outro ponto que pode ser otimizado é em relação ao sistema. Atualmente, não há campos para postar vídeos, PDFs, edição de imagens... Isso dificulta o entendimento do bug ou melhoria solicitada, portanto gera mais dúvidas dos desenvolvedores da Bix, gerando atrasos na parte do processo abaixo:



Como possível solução, seria a adição de campos de edição de imagens, vídeo, documentos PDFs... para o cliente enviar para a Bix uma explicação mais completa do problema.

8-As pessoas envolvidas têm dificuldades com o processo em análise?

R: Em geral não, apesar da comunicação algumas vezes gerar um gargalo, visto que o processo fica totalmente travado quando há necessidade de uma resposta do cliente.

9-As alterações irão afetar as relações pessoais internas?

R: Bastante, pois irá alterar como as pessoas se comunicam. A mudança é sensível e busca somente adicionar possibilidades.

10-Os documentos integrantes do processo merecem um estudo pormenorizado?

R: Como já foi citado, o software que hoje intermedia o processo é bem consolidado no mercado e consegue gerar documento (logs) do processo muito bem. Além disso, em relação a troca de informação pela empresa cliente e a Bix, já foi sugerido uma melhoria .

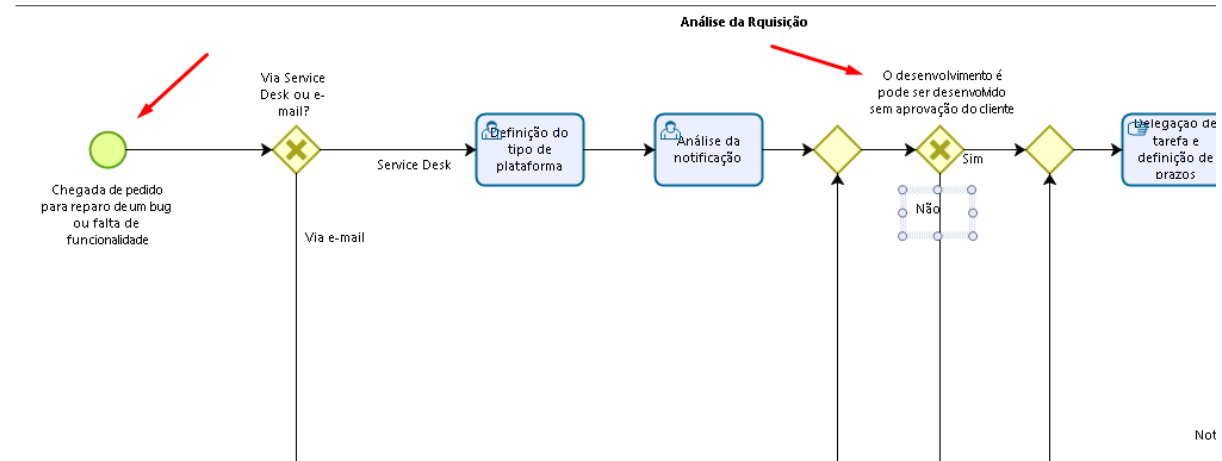
Melhorias propostas

Duas melhorias foram propostas inicialmente. São elas:

Definir uma regra fixa para a necessidade de confirmação: inicialmente foi definido carga horária superiores a 5 horas totais.

Contato Inicial com o cliente para esclarecimento de dúvidas.

Melhoria do sistema Service Desk para receber campos de edição de imagens e vídeos.



A imagem acima representa em que pontos o processo é impactado com essas melhorias.