

Abstract

This article deals with the use of agile methodology for sustaining Portals, with auxiliary tools in the planning of meeting the requests for improvements made by the Project Owner or analyzed by the management committee. Along with the project's evolution requests, there is also the fulfillment of the demands generated to correct errors in the content management system that can be visual problems in the layout (HTM, CSS or JS) or backend with both queries in the database without the expected result or unexpected errors presented by the system.

Key-words: ITIL, Internet portals, Support, Scrum, Kanban.

Resumo

Este artigo trata da utilização de metodologia ágil para sustentação de Portais, com ferramentas auxiliares no planejamento de atendimento às solicitações de melhorias feitas pelo Project Owner ou analisadas pelo comitê gestor. Junto com as solicitações de evolução do projeto existem também o atendimento das demandas geradas para correção de erros no sistema de gerenciamento de conteúdos que podem ser problemas visuais no layout (HTM, CSS ou JS) ou de backend tanto com consultas no banco de dados sem o resultado esperado ou erros inesperados apresentados pelo sistema.

Palavras-Chave: ITIL, Portais para internet, Sustentação, Scrum, Kanban.

Introdução

As práticas ágeis de apoio no desenvolvimento, na melhoria e na sustentação de sistemas. baseando-se nos princípios do manifesto ágil onde existirão mudanças nos requisitos das funcionalidades entregues e que serão importantes para o usuário final. No

1 Ferramentas , metodologias e frameworks

Nesta seção será apresentada algumas ferramentas, metodologias e frameworks que estão inseridos no processo de sustentação de portais de internet.

1.1 Plone CMS

Plone CMS é um sistema de gerenciamento de conteúdo integrado ao servidor de aplicações Zope (ZOPE, 2020) baseados em Python para criar aplicativos Web seguros e altamente escaláveis. além de linguagem de templates própria. (FONDATION, 2020)

O Plone pode ser usado na construção de portais de internet, extranets ou intranets. Podendo ser utilizado para construção de diversos sistemas de informação, tais como, gerenciamento de documentos, formulários de captação de dados, ferramenta para trabalho colaborativo e etc.

1.2 SCRUM

Scrum é uma estrutura de processo usada para gerenciar o trabalho em produtos complexos desde o início dos anos 90. Scrum não é um processo, técnica ou método definitivo. Pelo contrário, é uma estrutura na qual você pode empregar vários processos e técnicas. (SCRUM, 2020)

O Scrum deixa clara a eficácia relativa do gerenciamento de produtos e das técnicas de trabalho para que você possa melhorar continuamente o produto, a equipe e o ambiente de trabalho.

A estrutura do Scrum consiste em equipes do Scrum e suas funções, eventos, artefatos e regras associados. Cada componente da estrutura serve a um propósito específico e é essencial para o sucesso e uso do Scrum.

As regras do Scrum unem os papéis, eventos e artefatos, governando os relacionamentos e a interação entre eles.

1.3 KANBAN

Kanban (subs): uma estratégia para otimizar o fluxo de valor para stakeholders através de um processo que utiliza um sistema visual que limita a quantidade de trabalho em andamento através de um sistema puxado. O conceito de “fluxo” é primordial para a definição do Kanban. Fluxo é o movimento de valor para o cliente através do sistema de desenvolvimento de Produtos. O Kanban otimiza o fluxo ao melhorar a eficiência, eficácia e previsibilidade gerais de um processo.(VACANTI, Abril de 2018)

O Kanban também é uma ferramenta visual criada com o objetivo de manter o alto nível de produção no desenvolvimento de seus sistemas. Sua natureza altamente visual permite que as equipes se comuniquem mais facilmente sobre suas metas e prazos. Representado por um quadro, geralmente, utiliza cards para representar um fluxo pré-estabelecido das etapas de um processo. Esse sistema também busca identificar e resolver restrições que limitam sua performance.

1.4 ITIL

O ITIL é uma abordagem amplamente aceita para gerenciamento de serviços de TI (ITSM), adotada por indivíduos e organizações em todo o mundo. Ele fornece um

conjunto coeso de melhores práticas, retirado dos setores público e privado internacionalmente.(AXELOS, 2019)(AXELOS,)

ITIL é uma biblioteca de publicações a respeito das melhores práticas de gestão de serviços de TI. Esses materiais contêm informações sobre funções e processos a respeito, serviços web, nuvem, outsourcing e muito mais. Utilizamos essa metodologia para melhorar nossos serviços maximizando os benefícios para as organizações, fornecendo cada vez mais valor. Essa estratégia de promover contínuas melhorias nos permite planejar e gerenciar as mudanças necessárias nos sistemas ou implantar novas estruturas, dessa forma, diminuimos os riscos de falhas ou interrupções.

Dentre os livros utilizados no gerenciamento de serviços de TI, o gerenciamento de incidentes é adotado para que os incidentes ocorridos no sistema sejam resolvidos o mais breve possível, não comprometendo o Acordo de Nivel de Serviço celebrado com a área cliente do serviço de TI. (MAGALHÃES IVAN L.; PINHEIRO, 2007)

1.5 Redmine

O Redmine é um aplicativo da web de gerenciamento de projetos flexível. Escrito usando a estrutura Ruby on Rails, é multiplataforma e entre bancos de dados.(REDMINE, 2020)

2 Cenário Atual

A Empresa X a área de comunicação social - ASCOM é responsável pela manutenção das páginas e aplicativos web , tornando-se o principal cliente do Portal de internet. As decisões de implementação de melhorias ou novas funcionalidades primeiramente passam pelo cliente antes de chegar na área de TI responsável por desenvolver as novas funcionalidades e correção de erros no sistema por trás do Portal de internet, o Plone CMS(FONDATION, 2020).

Desde a entrega do Portal de internet em produção, os chamados referente aos erros que os usuários internos e externos encontravam no sistema são cadastrados pelo service desk no sistema, caso quem encontra-se o erro fosse a ASCOM o erro era repassado diretamente para área de TI as vezes por email em outras era cadastrado no sistema de chamados.

Nas melhorias e novas funcionalidades eram encaminhadas por email pra área de TI, que organizava a ordem de chegada priorizando as mais importantes sinalizadas pela ASCOM.

A rotina normal de atendimento partia da fila de chamados, por ordem de chegada, os chamados eram atendidos. E as melhorias e novas funcionalidades seguiam a priorização que a ASCOM definia de acordo com os interesses dela.

Nesse cenário ocorriam problemas de demora no atendimento de melhorias, pois a equipe estava ocupada com a correção de erros, ou quando a equipe de TI estava no atendimento de melhorias, buscando novas soluções existia a espera na correção de erros causando frustração nos usuários que não conseguiam utilizar os serviços do portal de internet .

3 Proposta de melhoria do processo de sustentação

Detalhar melhoria

3.1 Scrumban

Falta

3.2 Sprints

Falta

Referências

AXELOS. ***What is ITIL?*** . Acessado em: 30/01/2020. Disponível em: <<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-til>>. Citado na página 4.

AXELOS. ***5.2 Service management practices***). Itil 4 edition. São Paulo: ITIL Foundation, 2019. Citado na página 4.

FONDATION, P. ***What Is Plone***. 2020. Acessado em: 30/01/2020. Disponível em: <<https://docs.plone.org/intro/>>. Citado 2 vezes nas páginas 3 e 5.

MAGALHÃES IVAN L.; PINHEIRO, W. B. ***Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK)***. 1. ed. São Paulo: Gerenciamento de Serviços de TI na Prática: Uma abordagem com base na ITIL. 1a Ed., 2007. Citado na página 4.

REDMINE. ***Redmine***. 2020. Acessado em: 30/01/2020. Disponível em: <<https://www.redmine.org/>>. Citado na página 4.

SCRUM. ***Scrum guides***. 2020. Acessado em: 30/01/2020. Disponível em: <<https://www.scrumguides.org/index.html>>. Citado na página 3.

VACANTI, D. e mantido pela Scrum.org e por D. ***O Guia do Kanban para Times Scrum em Português***. Abril de 2018. Acessado em: 30/01/2020. Disponível em: <<http://andrelmgomes.com.br/artigosedocumentos/Andr%C3%A9%20Gomes%20-%20Guia%20Kanban%20para%20Times%20Scrum%202018.pdf>>. Citado na página 3.

ZOPE. ***Welcome to Zope***. 2020. Acessado em: 30/01/2020. Disponível em: <<https://www.zope.org/>>. Citado na página 3.