Como escriturar um caso

Informações básicas

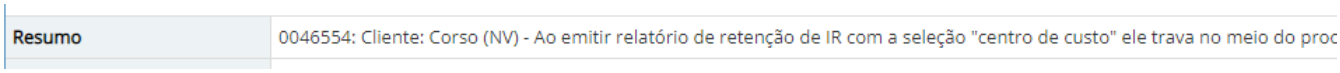
Para abrir um caso primeiro é necessário se certificar de que:

- Foi coletado todos os arquivos/dados necessários com cliente;
- Pegou uma cópia do banco de dados (arquivo .FDB) atual do cliente;
- O cliente está na ultima versão disponibilizada do sistema;
- O problema é simulado no computador do suporte/projetos.

> Quando for aberto um relato de caso sem alguma das informações necessárias ou fora dos padrões apontados abaixo o caso voltará para o relator até que o mesmo corrija o relato.

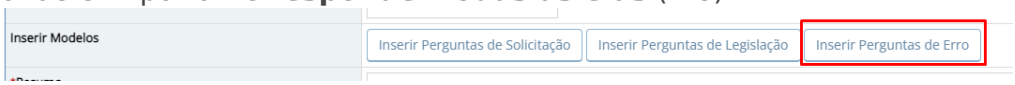
Criando um caso

1. Ao clicar para "Criar Tarefa" selecione o Projeto (sistema) da situação e a Categoria (menu). Caso haja em mais de um sistema e mais de um menu detalhe isso melhor na Descrição.
2. É importante definir também a Frequência, Gravidade e Prioridade do caso.
3. O Resumo serve para ter uma breve noção do que é o caso antes de abri-lo, por isso sempre se atente de que ele seja o **mais objetivo e claro** possível. Ele é formado pelo Nome da empresa + Ambiente (NV/SS) + Resumo da descrição. Observe um exemplo abaixo:



Descrição de Erro/Não Previsto/Outros

1. Para começar a descrição insira o Modelo (Anexado à Pagina) para Perguntas de Erro onde é importante **responder todas as elas** (1-8):



2. Na pergunta "O que aconteceu?" escreva **todos os detalhes** necessários para entender-se o que está acontecendo (essa pergunta não é uma cópia do resumo).
3. Nos "Passos para reproduzir" explique todos os menus acessados, configurações aplicadas e **sempre aponte um exemplo.** Lembre-se que outra pessoa que não viu o problema vai ler esse relato e seguir os passos descritos.

4. Nunca se esqueça de colocar o "Abrev da Empresa em que ocorre o erro" (mesmo que esteja acontecendo em vários clientes/abrevs).
5. Escreva também "Versão em que o erro acontece" e "Versão da DLL", caso haja. Se em outra versão do sistema funcionava corretamente escreva nesse ponto qual o número dela.
6. Para o ponto "Erro foi reproduzido no Suporte/Projetos?", se caso a resposta seja "Não", converse com o departamento de desenvolvimento antes de abrir o caso.
7. Para o ponto "Informações e arquivos complementares" siga o padrão \\ss\transfer na pasta "SUPERSOFT_CLIENTES" com nome do cliente + número do caso. **Sempre disponibilize** e especifique o caminho onde está a copia da **base de dados** (arquivo .FDB) atual do cliente.
8. Se o caso for aberto como "Urgente" ou "Imediato" responda a pergunta "Por que o caso é Urgente ou Imediato?"
9. Na pergunta "Como deveria ocorrer?" coloque como é esperado que funcione o processo que está com problema.

> Veja o Exemplo de um caso de erro: https://mantis.supersoft.com.br/view.php?id=46554

Descrição de Melhorias Internas/Reformulação/Solicitação

1. Para começar a descrição insira o Modelo (Anexado à Pagina) para Perguntas de Solicitação onde é importante **responder todas as elas** (1-6):

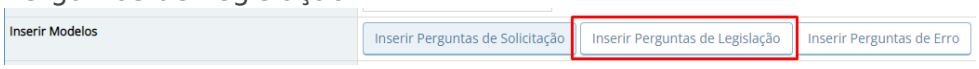


2. Na pergunta "O que deve ser feito?" escreva o que se deve fazer no sistema de forma simples, porém objetiva (essa pergunta não é uma cópia do resumo).
3. Já em "Por que deve ser feito?" explique como essa alteração interfere na rotina do solicitante.
4. Nessa pergunta "Quando será utilizado?" coloque em qual momento dentro do processo do sistema ou menu que será realizada a alteração.
5. Para a pergunta "Qual processo e sistema deve ser feito?" aponte o módulo(s) e processo(s) onde será realizada a alteração, se for menu ou tela novas, coloque nesse ponto onde deverão ser incluídos os mesmos.
6. Esse ponto "Quem utilizará o recurso?" servirá para escrever se a solicitação é para apenas um cliente em questão (principalmente se for uma DLL) ou para qualquer usuário do sistema (se for uma melhoria para todos).
7. Na questão "Descrição de como deve funcionar" aponte qual o resultado esperado pelo cliente após a alteração do caso Coloque nesse ponto também o caminho onde está a copia da **base de dados** (arquivo .FDB) atual do cliente para os testes.

> Veja o exemplo de um caso de Reformulação:
>
> https://mantis.supersoft.com.br/view.php?id=45225

Descrição de Legislação/Suporte a Legislação

1. Quando a situação apresentada pelo cliente é referente à uma dúvida legislativa de um processo que o sistema já faz é possível usar o mesmo modelo de descrição dos casos para Erro.
2. Também existe a possibilidade de incluir a descrição do Modelo (Anexado à Pagina) para Perguntas de Legislação:



3. As informações essenciais para abertura desse tipo de caso são: **Base Legislativa** usada pelo cliente; Qual a interpretação do solicitante a respeito de **como deveria ocorrer** dentro do sistema; A cópia da **base de dados** (arquivo .FDB) do cliente no tranfer; Exemplo da forma que está ocorrendo atualmente no sistema.

> Veja o exemplo de um caso de Legislação:
>
> https://mantis.supersoft.com.br/view.php?id=44338

Selecionando o Cliente

Sempre selecione o CNPJ do cliente que solicitou a abertura do caso pelo botão "Pesquisar":



Quando outro cliente solicitar o ajuste/correção do caso o mesmo também deverá ser incluído nessa opção.

> A pesquisa pode ser realizada utilizando parte dos dados do cliente como Nome, Razão Social, CPF ou CNP.

Revision #21
Created 4 May 2022 12:00:39 by Aline Cordeiro Marcolino
Updated 23 January 2024 20:00:14 by Aline Cordeiro Marcolino