

Dicas e Procedimentos para Abertura de uma CRC

ESTA PÁGINA ENCONTRA-SE EM ATUALIZAÇÃO

CRC = Instrumento para registro de uma solicitação de manutenção do GSAN

- A manutenção pode ser corretiva, ou evolutiva

Registre sua solicitação através do Sistema Redmine.

- Para abrir uma nova solicitação clique no botão “Nova”, que é o mais a esquerda na barra de ferramentas.

Segue, abaixo, a imagem da tela de abertura de uma solicitação de manutenção, com as explicações para preenchimento dos campos:

- Código (Identificador da abertura do atendimento);
- Assunto;
- Descrição;
- Localização;
- Anexos

The screenshot shows the Redmine ticket creation interface. The 'Assunto' (Subject) field is highlighted. The 'Descrição' (Description) field is also visible. The 'Localização' (Location) and 'Anexos' (Attachments) fields are at the bottom. A sidebar on the right lists categories such as Arrecadação, Atendimento ao Públ...

Identificador da abertura do atendimento (Código):

CRC gerado pelo sistema

- Exemplo: CRC123

Assunto:

Palavras que associem o negócio com o problema.

- Exemplo: Exigir o documento do cliente no registro de atendimento.

Descrição:

- 1) Escrever passos realizados dentro da funcionalidade conduzindo ao ajuste a ser realizado.

- Exemplo: Em uma RA o cliente informado deverá possuir documento associado em seu cadastro, do contrário não permitir que a RA seja concluída. Esta exigência deverá ser para os tipos de solicitação: transferência de responsabilidade e religação ou reativação de ligação

cortada.

2) As funcionalidades são constituídas, basicamente, de dois módulos: Inserir e Manter. É importante indicar onde será realizado o ajuste ou melhoria.

- Exemplo: Funcionalidades de Inserir e Manter registro de atendimento.

3) Sempre Informar o caminho do menu da aplicação onde deverá ser realizado o ajuste:

- Exemplo: GSAN > Atendimento ao publico > Registro atendimento > Inserir RA

4) Informar parâmetros que possam ser utilizados nas simulações do sistema, objetivando identificar a ocorrência no sistema.

- Exemplo: Id do imóvel, Id do cliente, Nº de RA, Nº da OS, Localidade setor e rota para determinado filtro, etc.

Localização:

Corresponde ao módulo, ao qual, pertence a funcionalidade identificada na solicitação da CRC.

- Exemplo: Inserir Cliente corresponde ao módulo de cadastro.

Anexos:

Anexar Impressão de tela, Logs gerados por processos, arquivos TXT resultantes de processos, relatórios PDF, ou qualquer artefato que possa ser útil na identificação do erro ou esclarecimento do ajuste a ser realizado.

Para retornar, clique no link [RETORNAR](#)

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:
<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:dicas_e_procedimentos_para_abertura_de_uma_rm

Last update: **31/08/2017 01:11**

