

# **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

Solicitação	Histórico	Campos Adicionais		
Clients: CAEMA	Código:	Assunto:		
Produto: GSAN	Descrição:			
Versão: 3.2.8.100				
Solicitante: Manoel Paulo				
Tipo: Atualização Base de Dados	Responsável Atendimento:	Situação:	Estado:	Nível Atendimento:
SubTipo: Prioridade: Baixa	Origem:	Destino:	Registrado Por:	Registro:
Categoria: Corretiva	Impacto:	Observação:		
Complexidade: Baxa				
Fonte: Cláudio Lira	Localização:	Entregas:		
Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arrecadação</li> <li>Atendimento ao Públco</li> <li>Batch</li> <li>Cadastro</li> <li>Cobrança</li> <li>Faturamento</li> </ul>			

**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](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:dicas_e_procedimentos_para_abertura_de_uma_rm)

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

