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

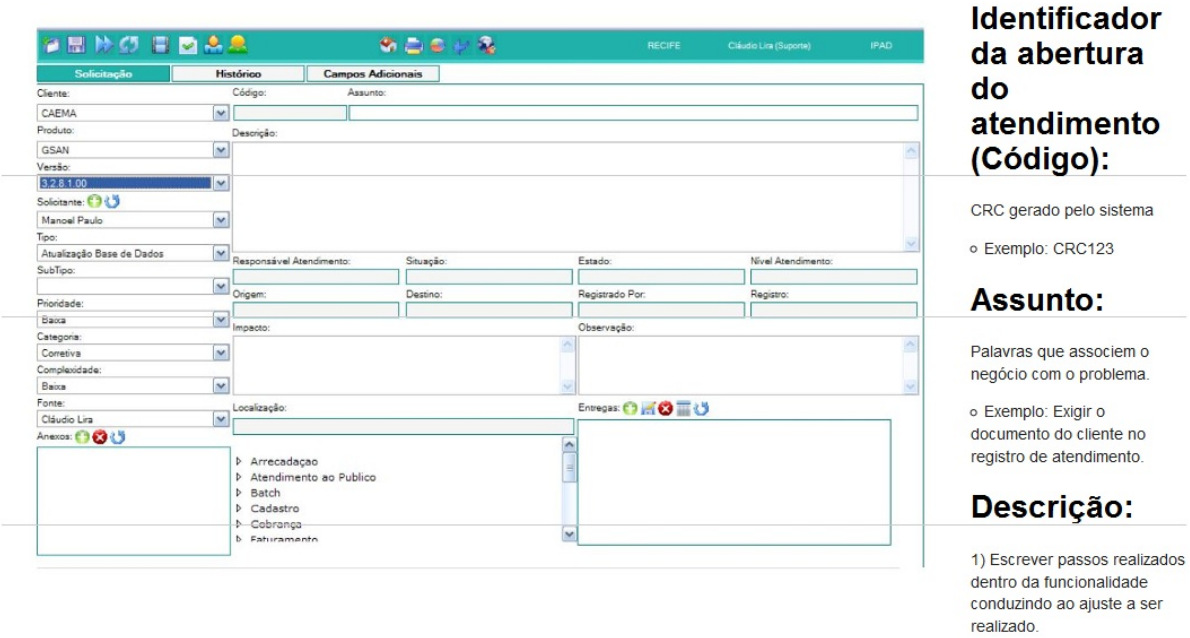
- A manutenção pode ser corretiva, ou evolutiva

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



- 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**