

GO/3: Sistema de Gestão de Ocorrências
Manual do utilizador

Link Consulting

Janeiro, 2005

Conteúdo

1	Introdução	3
2	O GO em 10 Minutos	4
2.1	O Que é o GO ?	4
2.2	As Ocorrências	4
2.3	Notificações	5
2.4	Interagindo com o GO	7
2.4.1	Introduzir Informação Adicional	7
2.4.2	Pesquisar ocorrências para saber o estado delas	9
3	Perguntas Mais Frequentes	10
3.1	Acesso ao GO	10
3.2	Lançar Ocorrências	10
3.3	Pesquisas	11
3.4	Preferências	11
3.5	Pesquisa avançada	11
3.6	Isolamento de Ocorrências	12

Capítulo 1

Introdução

Este documento é um pequeno manual de utilização do **GO** destinado aos utilizadores do sistema. O manual está direccionado a utilizadores finais de serviços ou produtos e que usam o **GO** como sistema de interação com a equipa de suporte.

Este manual não serve às equipas de suporte pois essas necessitam de mais informação sobre as funcionalidades e organização do projecto.

Este documento é propriedade da Link Consulting, tecnologias da informação. A sua cópia e distribuição é proibida sem autorização explícita da Link Consulting.

Capítulo 2

O GO em 10 Minutos

2.1 O Que é o GO?

O **GO** é um sistema de gestão de ocorrências. Uma ocorrência é uma informação relevante à implementação de um projecto. Exemplos de ocorrências são:

- Erros
- Correções
- Melhoramentos
- Sugestões
- Redefinição de Conceitos
- Regras de Negócio

O **GO** serve de comunicação entre uma equipa que gere um projecto ou executa uma tarefa e os seus “clientes”. A comunicação feita através do **GO** utilizando o seu sistema de notificações via *e-mail* permite uma rápida interacção, um registo de todo o trabalho feito e uma rápida asseção do estado do trabalho.

2.2 As Ocorrências

Para que a comunicação entre quem coloca as ocorrências e quem as trata seja feita de forma eficiente e controlada, as ocorrências têm de ser classificadas. Cada ocorrência está associada a diversos elementos de classificação (ver tabela 2.1). Uma ocorrência terá sempre de ter definidos alguns parâmetros

Tabela 2.1: Classificação elementar de uma ocorrência.

Produto	Sistema a implementar. Tipicamente haverá só um.
Componente	Parte ou secção de um produto. Pode ser mais relevante à equipa de desenvolvimento do que aos utilizadores finais.
Versão	Revisão ou <i>release</i> de um produto. Cada versão corresponderá a uma entrega de um produto.

específicos de cada projecto como a plataforma de *hardware* e o sistema operativo relevantes, a prioridade na resolução e a severidade da ocorrência (indicando o impacto da ocorrência).

Normalmente, o produto e o componente e, possivelmente a versão do produto, são os únicos elementos para os quais é necessário ter cuidado. Os outros são preenchidos automaticamente pelo **GO** (embora possam ser alterados em qualquer altura).

Cada ocorrência é lançada na aplicação de gestão por um utilizador e terá sempre um responsável pela sua resolução. Os utilizadores podem inserir comentários na ocorrência para discutir o seu impacto e a sua resolução (ver exemplo na figura 2.1).

Uma ocorrência no **GO** tem sempre um estado. Esse estado indica o que se passa com a ocorrência. Embora haja vários estados, os mais relevantes estão descritos abaixo. Os estados das ocorrências são manipulados pela equipa que efectua o suporte ao **GO** e, normalmente, não podem (ou não devem) ser alterados por quem lança as ocorrências.

- **NEW** e **ASSIGNED**: As ocorrências ficam no estado **NEW** e no estado **ASSIGNED** quando são lançadas e enquanto não estão resolvidas. A diferença entre estes dois estados não é relevante para os efeitos deste manual.
- **RESOLVED**: A ocorrência já foi resolvida.

2.3 Notificações

O **GO** envia notificações por correio electrónico quando há alguma alteração à ocorrência. Nas notificações é sempre indicado o URL da ocorrência para que a pessoa a possa consultar e introduzir comentários.

Descrição

Data de abertura 2004-12-22 11:49

Privado

Este é um texto de teste para a ocorrência.

----- Comentário Adicional #1 Por abc@ 2004-12-22 11:49 [replv] ----- Privado

Além disso, pode-se inserir aqui mais qualquer coisa...

[Actividade da Ocorrência](#) [Listagem para impressão](#)

Comentários adicionais

Privado

- Deixar como **NEW**
- Aceitar a ocorrência (mudar o estado para **ASSIGNED**)
- Resolver a ocorrência, mudando o estado para
- Resolver ocorrência, marcando-a duplicada da ocorrência #
- Reatribuir ocorrência a
- Reatribuir ocorrência ao responsável e contacto QA do componente seleccionado

Figura 2.1: Exemplo de uma ocorrência

2.4 Interagindo com o GO

Foi dito acima que uma das grandes vantagens do **GO** é providenciar um meio de comunicação entre a equipa que desenvolve um produto e os utilizadores desse produto. Assim, a interacção dos utilizadores com o **GO** é um mecanismo fundamental. A interacção, a um nível mais simples, tem duas formas distintas (para além da mais óbvia, que é lançar no **GO** as ocorrências):

1. Introduzir informação adicional nas ocorrências do **GO**.
2. Pesquisar ocorrências para saber o estado delas.

Estes dois tipos de interacções são descritos brevemente de seguida.¹

2.4.1 Introduzir Informação Adicional

Por vezes, a equipa de suporte necessita de mais informação sobre uma ocorrência do que a que está escrita no **GO**. Por exemplo, uma pessoa queixa-se de que o programa se recusa a abrir um ficheiro. A equipa de suporte poderá ter de pedir uma cópia do ficheiro, ou algum outro tipo de informação.

Para introduzir informação adicional ter-se-á de abrir a página com os detalhes da ocorrência (ver figura 2.2).

Nessa página podemos introduzir comentários adicionais e carregar em **Actualizar** para introduzir mais informação sobre a ocorrência. Nessa mesma página podemos anexar um ficheiro se for necessário. Para isso deveremos carregar em **Anexar novo ficheiro**. O **GO** abrirá uma janela (ver figura 2.3) onde devemos:

1. Escolher um ficheiro carregando no botão que se encontra à direita do campo *Ficheiro*. (No caso desta imagem é **Browse** mas poderá mudar com o programa que se estiver a utilizar e a língua do sistema.)
2. Introduzir uma pequena descrição do ficheiro no campo apropriado.
3. Escolher o tipo de conteúdo (colocar em auto-deteção).
4. Introduzir um comentário explicando porque se está a anexar o ficheiro.

¹As funcionalidades completas do **GO** são muito mais extensas do que estas. No entanto, optámos por manter este capítulo mais simples deixando as funcionalidades mais avançadas para uma explicação *in loco* para outro manual, ou para uma secção mais adiantada.

The screenshot shows the 'link' web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'link' logo, 'Gestão de Ocorrências - GO/3', and a search bar. Below the navigation bar is a sidebar menu with categories: Operações (Nova ocorrência, Relatórios, As Minhas Preferências), Pesquisa (Pesquisa, Pesquisa avançada), Relatórios (As minhas ocorrências), and Administração (Parâmetros, Utilizadores, Produtos, Grupos, Palavras Chave, Classificadores, Prioridades). The main content area is titled 'Lista de Ocorrências' and displays details for occurrence # 7539259. The details include: Produto: xxx3, Componente: 3, Versão: unspecified, Reportado por: abcd.smilk@link.pt, Estado: NEW, and Meta: ---. The 'Descrição' section shows the date of opening (2004-12-22 11:49), a 'Privado' checkbox, and a text area containing 'Este é um texto de teste para a ocorrência.' and 'Comentário Adicional #1 Por abcd 2004-12-22 11:49 [esbh]'. Below the description are links for 'Atividade da Ocorrência' and 'Listagem para impressão'. At the bottom, there is a 'Comentários adicionais' section.

Figura 2.2: Página com detalhe de uma ocorrência.

The screenshot shows the 'link' web application interface for creating a new attachment. The sidebar menu is the same as in Figure 2.2. The main content area is titled 'Criar novo anexo'. It contains several fields: 'Ficheiro' with a 'Browse...' button, 'Descrição' with a text input field, 'Tipo de conteúdo' with radio buttons for 'auto-deteção', 'escolher da lista' (with a dropdown menu set to 'plain text (text/plain)'), and 'manualmente', 'Privacidade' with a 'Privado' checkbox, 'Obsoletos' with a text input field, and 'Comentário' with a large text area. A 'Submeter' button is at the bottom.

Figura 2.3: Introdução de um anexo numa ocorrência.

The screenshot shows the GO/3 system interface. At the top, there is a navigation bar with the Link logo, a search bar for occurrence numbers, and a 'GO' button. Below the navigation bar, there is a sidebar with various menu items like 'Operações', 'Pesquisa', and 'Administração'. The main content area displays a table titled 'Lista de Ocorrências' with columns for ID, Severidade, Prioridade, Plataforma, Responsável, Estado, Resolução, and Título. The table contains 10 rows of data. Below the table, there are buttons for 'Formato Expandido', 'Nova Pesquisa', 'Nova ocorrência', 'Escolher colunas', 'Editar várias ocorrências em simultâneo', and 'Editar esta pesquisa'. At the bottom, there is a section for 'Acções' with a text input field and an 'OK' button.

ID	Severidade	Prioridade	Plataforma	Responsável	Estado	Resolução	Título
3726843	nor	P2	PC	ml@link.pt	NEW		vvv
7538259	mín	P2	PC	ml@link.pt	NEW		Ocorrência de teste
7750619	mai	P2	PC	ml@link.pt	NEW		ddd
8099733	blo	P2	PC	ml@link.pt	NEW		sd
4256184	mín	P2	PC	ml@link.pt	ASSI		teste qa
5551252	nor	P2	PC	ml@link.pt	ASSI		3333
1735501	nor	P2	PC	ml@link.pt	RESO	INVA	a
2564613	nor	P2	PC	ml@link.pt	RESO	INVA	a
7228077	nor	P2	PC	ml@link.pt	RESO	INVA	fighfigh
8388607	nor	P2	PC	ml@link.pt	RESO	INVA	aaaa

Figura 2.4: Página com os resultados de uma pesquisa.

2.4.2 Pesquisar ocorrências para saber o estado delas

A pesquisa de uma ocorrência pode ser feita, tipicamente, de uma de três formas:

- Directamente através do número da ocorrência.
- Pesquisa de todas as ocorrências relacionadas “comigo”.
- Pesquisa por texto ou estado da ocorrência.

A primeira forma de pesquisa é a mais simples. Introduce-se no campo *Ver ocorrência nº* o número da ocorrência e pressiona-se **GO**.

A segunda forma é feita carregando no *hyperlink* *As minhas ocorrências* que se encontra do lado esquerdo de todas as páginas do **GO**. O **GO** devolverá uma lista de ocorrências como a da figura 2.4. Nessa lista, basta carregar no número da ocorrência para se ser levado à página de detalhe da ocorrência.

A terceira forma é feita carregando no *hyperlink* *Pesquisa* que se encontra do lado esquerdo de todas as páginas do **GO**. O **GO** apresentará uma página com os critérios a procurar (estado, produto e texto). Ao efectuar a pesquisa, o **GO** devolverá uma lista com resultados como a da figura 2.4 e, tal como anteriormente dito, carregando no número da ocorrência, o **GO** mostra o detalhe da ocorrência.

Capítulo 3

Perguntas Mais Frequentes

3.1 Acesso ao GO

Como Acedo ao GO?

Para aceder ao GO, deverá pedir o URL do mesmo ao Gestor do Projecto.

Esqueci-me do *e-mail* que utilizei. Como posso saber qual foi?

Deverá enviar um *e-mail* ao Gestor do Projecto, pedindo qual o *e-mail* que está a ser utilizado no GO.

Esqueci-me da *password*. Como posso pedir uma nova?

No ecrã inicial de introdução de *e-mail* e *password*, existe um campo onde poderá introduzir o seu *e-mail* e pedir uma nova *password*.

Ao entrar diz-me que a conta está desactivada. O que se passa?

Caso a conta esteja desactivada, é necessário pedir ao Gestor do Projecto para reactivar a conta.

3.2 Lançar Ocorrências

Como lanço uma ocorrência no GO?

Para lançar uma ocorrência no GO, aceda à página “Nova ocorrência”, disponível através do menu lateral.

O que devo lançar no GO?

As ocorrências lançadas no GO correspondem a informações relevantes à implementação de um projecto. Exemplos de ocorrências são: correcções, melhoramentos, sugestões, Redefinições de conceitos, regras de negócio, etc.

Tenho aqui várias questões relacionadas. Devo lançar em ocorrências distintas ou posso lançar tudo na mesma?

As ocorrências devem ser todas lançadas separadamente, visto que, apesar de serem relacionadas, cada ocorrência pode ser resolvida num espaço de tempo diferente.

Que campos devo preencher no lançamento?

Ao lançar uma ocorrência, devem-se preencher os campos: “Produto”, “Versão”, “Componente”, “Título da Ocorrência”, “Descrição”, e, opcionalmente, os campos “Prioridade” e “Severidade”.

3.3 Pesquisas

Como sei quais as ocorrências que lancei?

No menu lateral, existe um *link* com o nome “As Minhas Ocorrências”. Este *link* permite-lhe saber quais as ocorrências que lançou, assim como as ocorrências que lhe estão atribuídas e ainda não foram resolvidas.

Eu sei que lancei uma ocorrência sobre X. Como a encontro?

Pode encontrar qualquer ocorrência através do *link* “Pesquisa”, no menu lateral. Aí, poderá pesquisar as ocorrências sobre qualquer assunto, introduzindo para isso palavras que descrevam as ocorrências pretendidas.

3.4 Preferências

Como mudo a minha *password*?

Para alterar a sua *password*, basta ir á página “As Minhas Preferências”, acessível através do menu lateral, e seleccionar o *tab* “Parâmetros da conta”. Introduza a sua *password* actual, e a nova *password*.

O GO manda-me tantos *e-mails*! Como posso reduzir os *e-mails* que o GO me manda?

Para alterar a quantidade de *e-mails* enviados pelo GO, aceda à página “As Minhas Preferências”, através do menu lateral, e seleccione o *tab* “Parâmetros do email”. Aí, poderá filtrar quais as situações em que o GO lhe enviará um *e-mail*.

3.5 Pesquisa avançada

Como posso pesquisar ocorrências que tenham o estado NEW e ASSIGNED?

Na página de pesquisa avançada de ocorrências, basta escolher, na lista do estado das ocorrências, as opções NEW e ASSIGNED.

Eu lembro-me de números de várias ocorrências. Posso pesquisar só essas ocorrências?

Sim. Na página de pesquisa avançada, existe um campo de texto, com o nome “Incluir apenas os números das ocorrências” que permite aos utilizadores incluírem nos resultados da pesquisa apenas os números das ocorrências que desejarem, separados por vírgulas.

Como posso saber quais as ocorrências em que sou responsável, independentemente do estado delas?

Para saber quais as ocorrências em que o utilizador é responsável, basta seleccionar, na secção “Estado”, todos os estados possíveis (ou nenhum deles), e, na secção “Email” a caixa que indica “Ocorrências em que - responsável pela ocorrência”. Posteriormente, preencher em baixo o *e-mail* do utilizador e efectuar a pesquisa.

3.6 Isolamento de Ocorrências

Como ter um produto onde os utilizadores podem lançar ocorrências mas não consigam procurar as dos outros?

O **GO** permite criar grupos associados a produtos. Permite também definir que, as ocorrências criadas para um produto PA, são lançadas por omissão num grupo GA. Um utilizador pode criar uma ocorrência num produto PA mesmo que não faça parte do grupo GA, desde que tenha permissões para aceder ao produto PA.

Isto significa que o utilizador pode ver a ocorrência que criou, pois os utilizadores têm sempre permissões para ver as ocorrências que eles próprios criaram, mas não pode ver as ocorrências que outros utilizadores criaram no produto PA, pois não faz parte do grupo GA.

Para configurar o **GO** para que esta situação seja possível, basta criar um grupo GA na página de grupos. Em seguida, seleccionar o produto PA na página de produtos, e clicar em “Configuração avançada” na secção “Relações Grupos-Produto”. Em seguida seleccionar as opções “Necessário para editar” em “Acesso às ocorrências”, “Pode ser colocado (está seleccionado por omissão)” em “Utilizador pertencente ao grupo” e “É sempre colocado” em “Outros utilizadores” para o grupo GA. Após concluída a configuração, um utilizador que não faça parte do grupo GA mas que tenha permissões para aceder ao produto PA, pode lançar ocorrências, mas não consegue procurar as dos outros.

Tenho clientes do tipo A e do tipo B como garantir que não vêm as ocorrências uns dos outros?

O **GO** permite criar grupos associados a utilizadores e/ou produtos. Ao criar um grupo GA e um outro grupo GB, podemos associar os clientes do tipo A ao grupo GA e os clientes do tipo B ao grupo GB. Isto permite aos clientes do tipo A decidirem associar (ou não) uma nova ocorrência ao grupo GA e os clientes do tipo B decidirem associar (ou não) uma nova ocorrência ao grupo GB. Como os clientes A não pertencem ao grupo GB, não podem ver as ocorrências associadas a esse grupo e da mesma forma, os clientes B não podem ver as ocorrências associadas ao grupo GA.

O **GO** pode ser configurado de forma a que os utilizadores associados a um grupo GA, ao colocar uma ocorrência num produto PA, esta seja colocada automaticamente no grupo GA. Outra alternativa será permitir ao utilizador definir se deseja que por omissão, as suas ocorrências sejam colocadas automaticamente (ou não) num grupo GA.

Como evitar que as ocorrências “internas” sejam vistas por pessoas “externas”?

O **GO** tem por omissão alguns grupos já criados. Um desses grupos é o **Insiders**. Um utilizador que faça parte do grupo **Insiders** de um produto A, ao criar uma nova ocorrência nesse produto, tem a hipótese de associar essa ocorrência ao grupo **Insiders**. Desta forma, essa ocorrência só será visível para os utilizadores que façam parte desse grupo.