CLASSFICAÇÃO DE ATIVIDADES DA IWS

Administrativo

Classificam-se como Administrativas todas as atividades administrativas da empresa, como:
• Lançamento de horas;
• Responder e-mails;

Análise de Tarefas

Classificam-se como Análise de Tarefas os processos realizados com as solicitações dos clientes, como:
• Analisar as tarefas criadas no MySuite ;
• Responder para os clientes;
• Criar tarefa no RedMine;
• Criar tarefas que surgiram de determinado erro pego pelo Suporte;
• Estudo de requisitos para desenvolver a tarefa;

Atividades Externas

Classificam-se como atividade externa todas as atividades desenvolvidas fora das dependências da empresa.
• Visita/Suporte nos clientes;
• Reunião nos parceiros;
• Levar/buscar algum equipamento/documento nos clientes;

Desenvolvimento

Classificam-se como desenvolvimento todas as atividades de desenvolvimento dos sistemas da IWS.

Design

Classificam-se como Design toda criação/alteração de Layout dos sistemas IWS. Documentação
Classificam-se como documentação todas as atividades relacionadas as atividades:
• Documentação do Funcionamento das Ferramentas;
• Documentação de Novidades das versões;

Homologação

Classificam-se como Homologação todo processo de levantamento de requisitos/documentação para novas homologações ou re-certificações.

Improdutivo

Classificam-se como Improdutivo todas as tarefas que não fazem parte do processo produtivo da empresa, como por exemplo:
• Festinha da sexta-feira do mês;
• Formatar maquina;
• Aguardando correção para prosseguir com algum teste;

Re-Trabalho

Classificam-se como Re-Trabalho tudo que já foi corrigido e por algum motivo se perdeu, como por exemplo:

• Já foi feita correção em alguma versão e por algum motivo essa correção se perdeu em alguma atualização;
• Refazer testes que já foram realizados em outras versões;

Reunião

Classificam-se como Reunião toda reunião realizadas dentro das dependências da empresa.
• Reunião para discutir sobre versão;
• Reunião para resolver questões administrativas;
• Reunião com cliente nas dependências da IWS;

Suporte

Classificam-se como Suporte todo suporte prestado por telefone/e-mail para os clientes;

Suporte ACS

Classificam-se como Suporte ACS todo suporte devido prestado para a automação e cia em todos os sistemas da IWS.
• Erro do sistema;
• Duvida de funcionamento de uma determinada ferramenta;
• Erro de atualização;

Suporte Indevido

Classificam-se como Suporte Indevido todo Suporte indevido que for prestado para a automação e cia, como:
• Duvida de como funciona uma ferramenta que já se encontra no manual;
• Duvida de funcionamento que já foi explicada para o Lider da equipe ACS;
• Erro que não precisava da intervenção da IWS para solução, como por exemplo diferença na importação de vendas que para corrigir é só reimporta as vendas.

Suporte Interno

Classificam-se como Suporte Interno todo suporte que é prestado internamente na IWS, como:
• Ajudando os próprios funcionários a identificar um determinado erro;
• Demonstrar o funcionamento de uma determinada ferramenta/sistema

Teste

Classificam-se como Testes todos e qualquer teste realizado em uma ferramenta dos sistemas das IWS.
• Testes realizados pela Qualidade para liberação de versões;
• Testes para verificar o comportamento do sistema para poder simular determinados erros encontrados no suporte;

Treinamento

Classificam-se como Treinamento todos os treinamentos realizados internamente nas dependências da empresa.
• Treinamentos para os funcionários;
• Treinamentos para os clientes;
• Treinamentos para os parceiros;

- Buscando documentação ou lendo algum documento sobre um assunto não vinculado a suporte

From:
http://wiki.iws.com.br/ - **Documentação de software**

Permanent link:
http://wiki.iws.com.br/doku.php?id=intelliware:atividades&rev=1458234680

Last update: **2016/03/17 17:11**