



GUIA CHAMADOS WEBSERVICE PARA O SUPORTE

29/02/2016





OBJETIVOS

- ESTABELECECER PADRÃO DE ATENDIMENTO.
- AUMENTAR EFICÁCIA DOS RETORNOS.
- REDUZIR TEMPO E TRÂMITES NO ATENDIMENTO.



REQUISITOS SUPORTE

1. Ter disponível XML padrão dos WS com maior volume de chamados.
- Viabiliza o teste instantâneo em base local, descartando influencia de customizações e/ou particularidades dos solicitantes envolvidos.



REQUISITOS SUPORTE

2. Executável ERP MCDEBUG disponível na última release de mercado.
- Tendo como base o XML padrão e também o XML encaminhado pelo solicitante, será possível validar o processo padrão com a utilização da importação via MCDEBBUG.



REQUISITOS SUPORTE

3. Obter aplicativo SOAPUI para instalação no ambiente local.
- O SOAPUI simula um sistema de terceiros chamando o WS padrão, sendo possível através deste recurso chegar a um possível erro de formatação ou entrada dos dados que não seria apontado no XML padrão via importação MCDEBBUG.



APLICAÇÃO TESTE WS PADRÃO

VALIDAÇÃO BASE LOCAL

1. Aplicar teste em base local, release do cliente e release atual (última de mercado) gerando a importação do XML padrão via MCDEBBUG.
- Valida o processo nativo, descartando influência customizações e particularidades do solicitante.



APLICAÇÃO TESTE WS PADRÃO

VALIDAÇÃO BASE LOCAL

2. Validar em base local a importação do XML padrão via SOAPUI, onde no caso o recurso em questão irá simular um WS de terceiro.
- Este teste tem o intuito de garantir que não há nenhuma irregularidade em relação a formatação do XML padrão ou falha na carga do WS padrão.



APLICAÇÃO TESTE WS PADRÃO

VALIDAÇÃO BASE LOCAL

3. Tendo como base o XML encaminhado pelo cliente, alterar as informações contidas dentro de cada TAG de modo que os dados do cliente sejam substituídos por informações correspondentes aos cadastros da base local. Com base neste XML alterado, realizar a importação via MCDEBBUG.
- A alteração dos dados contidos na TAG's é necessário pois no processamento via MCDEBBUG o ERP valida os dados tendo como base os cadastros da base local.



APLICAÇÃO TESTE WS PADRÃO

VALIDAÇÃO BASE LOCAL

4. Aplicar teste em base local com a utilização do SOAPUI.
 - Para este último nível de teste, é indicado a utilização do XML enviado pelo cliente, sendo necessário apenas a substituição dos valores contidos nas TAG's de modo que os dados da base local sejam todos aplicados em substituição aos dados do cliente.



PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELO SUPORTE PÓS ANALISE E TESTES EM BASE LOCAL

FALHA PRODUTO PADRÃO

1. Diagnosticado falha no produto padrão:
 - Direcionar tarefa para o responsável “Manutenção” especificando a solicitação.

2. Diagnosticado falha ou falta de documentação do produto padrão:
 - Direcionar tarefa para o responsável “Manutenção” especificando a solicitação.



PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELO SUPORTE PÓS ANALISE E TESTES EM BASE LOCAL

NÃO EVIDENCIADO FALHAS PRODUTO PADRÃO

1. Não diagnosticado falha no produto padrão, sendo necessário avaliar customizações envolvidas:
 - Direcionar assunto para área de serviços.
 - Caso o assunto já esteja sendo conduzido por um consultor, avaliar junto a área de serviços a possibilidade de apoio de outro recurso (escalar coordenação).



PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELO SUPORTE PÓS ANALISE E TESTES EM BASE LOCAL

NÃO EVIDENCIADO FALHAS PRODUTO PADRÃO

2. Caso na análise do customizado seja diagnosticado algum erro no produto padrão (Ex: retorno variável ID), o solicitante deverá abrir novo chamado encaminhando evidências para análise.
 - O novo chamado aberto irá tratar o assunto específico (Ex: Retorno variável em branco), que no caso do exemplo esta relacionado ao ID e não diretamente ao WS.

Obs: Será dado continuidade no mesmo chamado quando for constatado que a falha está diretamente ligada ao webservice.



APLICAÇÃO TESTE WS CUSTOMIZADO

VALIDAÇÃO BASE SOLICITANTE

1. Necessário que o solicitante realize a análise do customizado depurando as regras envolvidas.
 - A regra do customizado é depurada via “Editor Web Services”.
 - Dentro do customizado é necessário abrir a porta utilizada e clicar no botão “Regra”.
 - Verificar vídeos disponibilizados.





APLICAÇÃO TESTE WS CUSTOMIZADO

VALIDAÇÃO BASE SOLICITANTE

2. Para facilitar a identificação das requisições recebidas e processadas pelos webservices é possível utilizar a consulta de requisições.
 - A consulta pode ser realizada através do “Console de Administração de Serviços”, ou ainda através da tela “Cadastros / Integrações / Consultar Requisições” caso o sistema utilizado seja o ERP Senior.
 - Somente serão registradas as requisições caso o webservice tenha sido executado por um sistema externo, como por exemplo através do SOAPUI. Caso a execução tenha ocorrido através de regra LSP ou MCDEBUG a requisição não estará disponível para consulta.



APLICAÇÃO TESTE WS CUSTOMIZADO

VALIDAÇÃO BASE SOLICITANTE

3. Avaliar se a falha no customizado está relacionada aos recursos padrões (Ex: Identificadores de Regra). Caso afirmativo, evidenciar o ponto de regra e/ou recurso que impacta na inconsistência.
- Dependendo da situação exposta, o assunto deverá ser conduzido através de um novo chamado (Ex: Inicialmente a falha apontada é na execução do WS, sendo que na verificação do customizado foi diagnosticado falha na chamado ou retorno do ID).

OBRIGADO

SUPORE SENIOR

