

POSTUP ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKU

1. Přijde požadavek do HD
2. Přijmu požadavek, přečtu si, o co jde a vyhodnotím, jak dál postupovat.
 - a. **Jedná se o chybu** (funguje jinak, než je popsáno v analýze, nebo je to evidentní chyba – např. jim vyskočí okno s chybovým hlášením) – přidělím požadavek řešiteli, případně se doptám na podrobnosti (pošlu HD k doplnění info) – například nenapíše evidenční číslo karty atp. – dále postupuj viz „**Jde o CHYBU**“
 - b. **Jedná se o změnu** (funguje tak, jak je popsáno v analýze) – zjistím od kluků, jestli je teoreticky možná úprava, kdyby na ní PMO trvalo. Napíšu jim do výstupu pro zákazníka, že je funkcionalita realizována podle detailní a funkční specifikace (pošlu jim i kde přesně v analýze to je) + info o tom, jestli je možné požadovanou úpravu případně realizovat a odešlu HD k doplnění info – pokud chtějí úpravu realizovat, postupuj viz „**Jde o ZMĚNU**“

Jde o CHYBU

3. Kluci založí evidenční kartu řešení, jakmile mají vyřešeno, odešlou mi v HD řešení k otestování (testuje se na PVL Vývoj, PMO Test).
4. Úpravu otestuji – pokud je všechno ok, tak super a kartu Řešení dostanu do stavu hotovo. Pokud není vše ok, kartu Řešení vrátím řešiteli k opravě s popisem, co nefunguje.
5. Jakmile se nahromadí více požadavků, řeknu klukům, že je potřeba provést výdej (pozor, je třeba hlídat termín na řešení v HD, pokud hrozí prošvihnutí termínu, je nutné je na to nějak upozornit – například napsat na evidenční kartu SP, že úprava bude vydána v následujícím výdeji, který bude proveden tehdy a tehdy a odeslat jim HD do stavu „K doplnění info“ – lze takto ale řešit jen u bezvýznamných požadavků, pokud mají skutečně závažný problém, je potřeba ho vyřešit neprodleně).

Jde o ZMĚNU

6. Zákazník poslal do HD Servisní požadavek, který je ve skutečnosti požadavek na změnu. přijmu požadavek, vyberu typ požadavku „změna“ a založím evidenční kartu RP.
7. Do poznámek RP napíšu, aby mi kluci udělali odhad pracnosti vypracování SP.
8. Pošlu zákazníkovi ke schválení vypracování studii dopadu (zákazníkům fakturujeme SD i pokud požadavek nakonec nebude realizován).
9. Zákazník schválí vypracování SD, klukům odešlu RP ke zpracování SD.
10. Jakmile je SD zpracováno, mrknu na ni (opravím pravopisné chyby a tak, případně po konzultaci s taškou navýším odhad pracnosti) a odešlu ji zákazníkovi ke schválení realizace.
11. Po schválení realizace předám klukům k řešení. Ti založí EK řešení a dál se postupuje jako v případě chyby (otestování, výdej) 😊.
12. PMO - RP jsou fakturovány kvartálně, pouze jim každý měsíc v měsíčním výkazu zašlu seznam RP, které byly daný měsíc vyřešeny.
PVL – ještě musím s taškou doladit, jak se bude fakturovat
13. Jakmile kluci provedou výdej (PVL – Pavel, PMO – Jirka) napíšu mail, že proběhl výdej obsahující úpravy xxx. Jirka tento mail posílá přímo na PMO, s Pavlem se příští týden na schůzce domluvíme, aby to dělal taky.