

xpand it

CASO DE SUCESSO

 medicineone

**A integração entre
inovação e suporte com
Atlassian Cloud**





A MedicineOne é uma empresa tecnológica de origem portuguesa e vocação mundial, dedicada ao desenvolvimento de software para o mercado da saúde. A solução EHR que disponibiliza é ao mesmo tempo uma das mais antigas, inovadoras e completas do mundo. Trata-se de uma das melhores soluções de software para gerir pequenas e grandes unidades de saúde, sejam elas instituições públicas ou privadas.

A empresa começou em Portugal há mais de 30 anos, mas a sua ambição continua a levá-la longe. Leva consigo toda a inovação, engenharia, excelência e paixão. Acompanha, diariamente, um mundo em constante evolução, criando soluções para um mercado de cuidados de saúde dinâmico e em transformação.

A sua grande missão é ajudar os profissionais de saúde a atingirem o seu máximo potencial na prestação de cuidados e apoiar as pessoas na melhoria da sua qualidade de vida, colocando-as sempre no centro de todos os processos.

Melhoria do suporte aos clientes

O desafio

A MedicineOne desafiou a Xpand IT a apresentar uma solução para o suporte dos seus produtos junto dos seus clientes finais e respetivas organizações. Esta solução teria de facilitar a abertura de pedidos de serviços e melhorias, através de uma interface fácil e alinhada com a imagem da MedicineOne.

Na abertura dos pedidos era essencial garantir a recolha da informação certa junto dos clientes, assegurando às equipas de suporte a informação crítica para resolver cada caso.

A solução teria de permitir aos membros de cada organização partilhar pedidos entre si, e permitir o acompanhamento do suporte, desde a abertura do pedido até à sua resolução.

Para as equipas de suporte, pretendia-se uma solução de fácil adoção, sem menosprezar o processo em vigor, respeitando a estrutura interna de suporte distribuída por vários níveis.

Era essencial separar o trabalho entre equipas e assegurar que os pedidos seriam atribuídos à equipa certa, consoante o tipo de cliente e produto escolhido.

Para além disso, a solução teria de ser capaz de diferenciar os diferentes tempos de resposta e resolução acordados com cada um dos clientes finais, e garantir a migração do histórico para a nova solução.

A solução

Após a análise do processo de suporte, dos requisitos e dificuldades partilhados pela MedicineOne, a Xpand IT decidiu que a solução passaria pela implementação do Jira Service Management, centralizando pedidos de serviço e melhorias no mesmo projeto dentro do Jira Service Management.

Este projeto disponibiliza um portal aos clientes finais, que lhes possibilita a navegação gráfica pelo catálogo associado aos vários produtos, e a partilha de informação entre si, de acordo com os requisitos da equipa de suporte, bem como a consulta dos pedidos concluídos.



Para os agentes de suporte, foram criadas filas de trabalho, organizando o trabalho por equipa e produto, permitindo a cada utilizador escolher a melhor opção para visualizar o trabalho em curso.

Para ajudar na execução de tarefas repetitivas, recorremos ao Automation for Jira para criar regras de execução automática, permitindo a automatização parcial da triagem e distribuição dos pedidos pelas equipas, consoante a organização ou cliente.

Foi criada uma matriz de prioridades com base no impacto e na urgência, que permite calcular, automaticamente, com base na severidade e impacto de cada pedido, a prioridade do mesmo.



Devido à sensibilidade dos dados trabalhados pela MedicineOne, foram criados vários níveis de segurança para as equipas internas, garantindo que a informação chegava às equipas, sem comprometer a privacidade dos dados partilhados pelo cliente final.

Através da busca avançada do Jira, a informação pode ser visualizada em relatórios e dashboards ou disponibilizada através da integração nativa do Jira com o Excel.

Tecnologia

🚀 Jira Service Management

Vindo para clientes internos ou externos ao negócio, o Jira Service Management é uma solução única de gestão de pedidos altamente flexível e personalizável, que torna possível a qualquer equipa receber e resolver pedidos de forma eficiente e organizada.

O Jira Service Management pode mapear e monitorizar o desempenho de qualquer processo, e potencia a colaboração em tempo real, através de alarmística e relatórios atualizados. Com capacidade nativa para medir Service Level Agreements (SLA), o Jira Service Management beneficia a produtividade das equipas de suporte e atendimento ao cliente, e sua fácil utilização permite o onboarding de novas equipas ou agentes de forma rápida.

🚀 Jira

Como ferramenta nativa do Jira Cloud, o Automation permite a criação de regras personalizadas a partir de todo o tipo de situações, sejam ações dos utilizadores ou calendarizadas. A delegação de tarefas ao Automation permite otimizar processos manuais repetitivos, aumentar a velocidade de resposta e a melhoria da qualidade e precisão dos dados.

A criação de regras através de blocos visuais, permite a utilizadores de todos os níveis técnicos programar tarefas e manipular dados. Ao mesmo tempo, a integração do Automation com outros produtos Atlassian - Jira Software, Confluence, OpsGenie, Assets - ou soluções externas, torna-o uma ferramenta indispensável para qualquer equipa que utilize o Jira.

Benefícios

Desenvolvimento de uma plataforma centralizada para abertura e resolução de pedidos de suporte para todos os produtos da MedicineOne, que oferece relatórios com métricas de resolução e alocação do trabalho por equipa.

Validação da informação, na abertura e resolução dos pedidos, para garantir o preenchimento e qualidade dos dados, bem como a priorização automática dos pedidos.

Criação de alarmísticas para controlos internos referentes a pedidos críticos, bolsas de horas de clientes e todo o tipo de informação.

Definição de SLA de resposta e resolução para o produto, cliente e prioridade, de forma a melhorar a qualidade do suporte a quem a MedicineOne presta serviços.

Substituição da catalogação e triagem manuais de pedidos por regras de automação, focando as equipas na resolução dos pedidos.

Integração das equipas de produto, desenvolvimento e qualidade

O desafio

Para além da equipa de suporte, outras equipas trabalham nos produtos da MedicineOne: a equipa de produto, responsável pelo planeamento e desenho das soluções; a equipa de desenvolvimento, responsável pela criação e implementação das alterações; e a equipa de qualidade, responsável pelos testes que garantem a qualidade das soluções.

Inicialmente, o processo e gestão destas equipas acontecia fora do ecossistema Atlassian, e a comunicação entre equipas de suporte no Jira Service Management e restantes equipas noutra ferramenta, seria feita através de add-on de integração.

A MedicineOne pretendia agilizar o processo, escalando problemas e melhorias reportadas pelos clientes finais para as equipas de desenvolvimento.

Considerando todos os produtos e versões desenvolvidos pela MedicineOne, na ordem das centenas, seria complicado acompanhar e gerir a comunicação entre as equipas em dois ecossistemas diferentes.

Era, também, necessário centralizar toda a documentação e informação criada a cada versão, e as equipas precisavam de um repositório de conhecimento comum.

A solução

A solução recaiu sobre a implementação do Jira Software e de projetos de desenvolvimento organizados por produto, onde todas as equipas pudessem trabalhar em paralelo.

Com base no processo das três equipas, foram concebidos templates de projeto, com o intuito de uniformizar os processos de desenvolvimento entre os vários produtos e permitir às equipas acesso a informação detalhada e de forma estruturada.

Para o acompanhamento do trabalho, foram criados boards para cada uma das equipas visualizar rapidamente o seu trabalho.



A integração nativa entre o Jira Service Management e o Jira Software permitiu criar fluxos onde defeitos e incidentes encaminhados pelo suporte passaram a ser facilmente escalados para as equipas de desenvolvimento.

Já para todas as necessidades de documentação foi implementado o Confluence, capacitando as equipas a documentar e estruturar toda a informação do seu trabalho.

Para além da documentação de equipa, o Confluence permitiu a cada utilizador ter também o seu espaço pessoal, gerido como repositório de conhecimento próprio.

Tecnologia

◆ Jira Software

O Jira Software é uma ferramenta de gestão de projetos e acompanhamento de tarefas. Com esta ferramenta, equipas e utilizadores de vários tipos, podem atribuir tarefas, controlar tempos de execução e colaborar em tempo real.

O Jira é uma solução flexível e adaptável a todo o tipo de estrutura e processos, permitindo que equipas transponham as suas metodologias de trabalho, sejam Waterfall ou Agile (Kanban, Scrum), etc. Disponibiliza, ainda, relatórios avançados e análises que permitem visualizar facilmente o estado dos projetos e identificar pontos de melhoria.

✕ Confluence

O Confluence é uma plataforma de colaboração e documentação, onde é possível criar e partilhar documentos, requisitos, manuais, knowledge bases, e muito mais. Dada a facilidade de utilização e segurança, é acessível a utilizadores com diferentes níveis técnicos.

O Confluence oferece recursos avançados de busca e organização, tornando mais fácil encontrar a informação, em qualquer momento. A capacidade de importar e mostrar informação proveniente do Jira, sem a necessidade de atualizar documentos manualmente, torna-o um parceiro indispensável para todas as equipas.

Benefícios

Jira Software

- Mapeamento dos processos à medida e capacidade de adaptação a variadas metodologias, bem como o alinhamento dos processos entre as várias equipas e produtos;
- Validação de dados para garantir a qualidade dos mesmos;
- Integração nativa com o Jira Service Management, para escalamento e partilha de informação entre suporte e desenvolvimento.

Confluence

- Criação de documentação num ambiente simples e fácil de usar;
- Versionamento automático e histórico de alterações de cada documento;
- Partilha de documentação com o cliente via "Knowledge Base" e integração com o Jira Service Management, para agilizar a autoajuda e a redução de pedidos;
- Macros de conteúdo para auxílio da formatação e manipulação das páginas.

Melhoria no backlog de produto e acompanhamento *cross-project*

O desafio

Após a adoção do Jira Service Management e Jira Software, a equipa de produto da MedicineOne pretendia melhorar a forma como os pedidos das várias áreas internas (comercial, legal e suporte) chegavam até si.

O processo de avaliação dos novos pedidos de desenvolvimento necessitava de ser aperfeiçoado, para uma visão mais clara das prioridades e dos desafios a longo prazo.

Desta forma, tanto a equipa de produto, como os clientes da MedicineOne, teriam uma ideia melhor do esforço necessário para cada pedido e quando este seria executado.

Apesar da visibilidade ao projeto que o Jira Software garante, a MedicineOne sentia necessidade de ter uma solução centralizada de monitorização de todos os produtos e dos seus projetos, numa visão global multi-projeto, considerando recursos, futuras versões e dependências planeadas.

A equipa de produto queria também adotar metodologias Ágile, especificamente Scrum, com implementação de rolas, cerimónias e processos de estimativas dentro da equipa, bem como gestão de trabalho por sprints.

A solução

Jira Software com Advanced Roadmaps / Automation for Jira



A solução passou por propor à MedicineOne implementar o **Advanced Roadmaps da Atlassian**. Esta solução, baseada nos roadmaps de projeto com os quais já estavam familiarizados, permite trabalhar com a informação de vários projetos em simultâneo.

Para além da capacidade de criar planos diferentes e de customizá-los com campos e informação de cada tarefa, o **Advanced Roadmap** serve os diferentes roles da equipa de formas diferentes: **Project Managers** têm acesso a uma visão geral, de topo, e a equipa de análise pode concentrar-se nas tarefas do dia-a-dia.

Para uma análise mais aprofundada dos pedidos de desenvolvimento a solução foi o Automation for Jira, através do cálculo de um Scorecard. Durante a análise inicial do pedido, a equipa pontua uma série de fatores, a partir dos quais é calculada a prioridade do desenvolvimento.



Para garantir o acesso rápido à informação, num contexto de planeamento ou reunião de apresentação a stakeholders externos à equipa, foram criados dashboards de acompanhamento com os KPI mais importantes.

Para garantir o crescimento orgânico da solução, o Advanced Roadmaps permite expandir a hierarquia de tarefas no Jira, acima nível do Epic. Desta forma, escalabilidade do planeamento fica garantida.

Tecnologia

Advanced Roadmaps para Jira Software

O Advanced Roadmaps é uma extensão do Jira Software que permite às equipas criarem planos de longo prazo, visualizar a alocação de recursos e as dependências entre o trabalho planeado, com informação de múltiplos projetos.

Estes planos e cenários podem considerar toda a informação do Jira, sem limitações de projeto ou hierarquia, tornando mais fácil o acompanhamento de objetivos e de metas a todos os níveis.

A integração com o Jira permite às equipas acompanhar o estado das atividades em tempo real, fazer ajustes e tomar decisões informadas para manter os projetos alinhados com os objetivos estabelecidos.

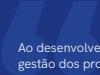
Benefícios

Simulação de possíveis cenários e resultados;

Maior visibilidade e controlo sobre o trabalho de vários projetos e criação de views com informação a partir dos dados disponíveis no Jira;

Melhor comunicação entre os vários stakeholders;

Possibilidade de integração com os outros produtos Atlassian, nomeadamente o Confluence, onde o roadmap pode ser partilhado.



Ao desenvolvermos este projeto de implementação de ferramentas de gestão dos processos de desenvolvimento de software e suporte ao cliente **encontrámos na Xpand IT o apoio necessário para encontrar soluções para os nossos maiores desafios:** melhorar a comunicação entre os departamentos envolvidos e organizar a informação de forma a recolher dados relevantes para a gestão dos processos e identificação dos principais problemas de forma a canalizarmos esforços para a sua resolução e com isso melhorar a satisfação dos nossos clientes.

Carlos Graça
Administrador, *MedicineOne*

xpand it

xpand-it.com

Portugal - Reino Unido - Suécia - Croácia - Alemanha

