

PUC
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO

Engenharia de



Tema da Aula
O Cliente-Usuário

Prof. Cristiano R R Portella
portella@widesoft.com.br

PUC
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO

Engenharia de Software

Usuários e Clientes

Profissionais de Informática de uma empresa não tem sentido por si só.

A área de Informática é, em geral, área "meio" (exerce uma atividade-meio e não uma atividade-fim) das empresas.

Nesse tipo de empresas, os profissionais de informática são prestadores de serviços aos usuários (staff). Lembrar-se do lema da área de Manutenção.

Pergunta orientadora: Por que eu estou na Folha de Pagamento da empresa ?

PUC
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO

Engenharia de Software

Usuários e Clientes

Empresas que implantaram a cultura da Qualidade, já trocaram o termo

"USUÁRIO" (aquele que usa)

por

CLIENTE (aquele que sempre tem razão).

PUC
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO

Engenharia de Software

Usuários e Clientes

Regra No. 1:
O cliente sempre tem razão.

Regra No. 2:
Quando o cliente não tiver razão, aplique a Regra No. 1.

Exceção: Questões técnicas.

PUC
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO

Engenharia de Software

O Usuário como Fonte da Informação

Primeiro grande problema: a comunicação entre usuários e desenvolvedores.

- ✓ Vocabulário técnico (jargão) de ambos os lados;
- ✓ Desconfianças;
- ✓ Prazos;
- ✓ Falta de sensibilidade e respeito para com o usuário.
- ✓ Cada passagem da informação a expõe aos ruídos do canal, gerando perda de conteúdo (os gaps do desenvolvimento).

PUC
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO

Engenharia de Software

Barreira pelo vocabulário

Telegrama:
Destinatário: Prefeito Municipal de Arapuáia
Remetente: Centro de Abalos Sísmicos
Mensagem:

Movimento Telúrico iminente.
Epicentro localizado vosso Município.
Tome Providências Enérgicas. Responda

Barreira pelo vocabulário

Telegrama:

Destinatário: Centro de Abalos Sísmicos

Remetente: Prefeito Municipal de Arapuçaia

Mensagem:

Movimento Telúrico desbaratado
ação policial local.
Epicentro preso e incomunicável.
Demora Resposta motivo terremoto nossa cidade

Postura Adequada com seu Usuário/Cliente

POSITIVAS

- ✓ Polidez, boas maneiras;
- ✓ Postura Madura;
- ✓ Paciência;
- ✓ Não sei. Vou pesquisar;
- ✓ Sinceridade;
- ✓ Objetividade;
- ✓ Nós

NEGATIVAS

- ✓ Afetação, Agressividade;
- ✓ Postura imatura;
- ✓ Nenhuma Paciência ou muita;
- ✓ Eu Acho .. ou Não quero nem saber;
- Eu (x Vocês)

Postura Adequada com seu Usuário/Cliente

Compreender os fatores humanos sob a perspectiva de um usuário pode melhorar a qualidade do produto gerado.

Usuários e Habilidade com Computadores

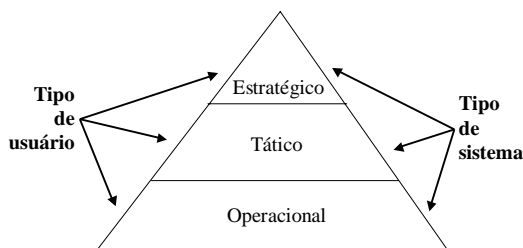
A habilidade do Usuário deve ser considerada quando desenvolve-se um software. Uma interface inadequada pode ser um fator de insucesso de um projeto.

A habilidade do usuário em usar computadores está relacionada a suas experiências anteriores e não ao seu nível sócio-cultural.

Pode-se encontrar diferentes níveis de habilidade com software em usuários de mesmo nível funcional ou sócio-cultural

O Usuário como Receptor da Informação

Níveis funcionais de uma empresa



O Usuário como Receptor da Informação

Nível Operacional:

- EDP – Electronic Data Processing
- TPS – Transational Processing System

Características:

- ✓ Foco na armazenagem de dados oriundos do processos em nível operacional
- ✓ Finalidade principal: automatizar o trabalho rotineiro
- ✓ Processamento eficiente de transações
- ✓ Registrar dados da forma mais analítica possível
- ✓ Rapidez na armazenagem dos dados
- ✓ Relatórios detalhados com resumos gerenciais

O Usuário como Receptor da Informação

Nível Tático:

MIS – Management Information System

Características:

- ✓ Foco na informação útil para o gerenciamento e tomada de decisão em nível tático (Gerência de nível Médio);
- ✓ Processar informações de modo estruturado (pré-definido);
- ✓ Buscar dados nas bases transacionais da empresa;
- ✓ Geração parametrizada de relatórios e consultas;
- ✓ Geração de gráficos pré-definidos.

O Usuário como Receptor da Informação

Nível Estratégico:

EIS – Electronic Information System

ESS – Executive Support System

DSS – Decision Support System

Características:

- ✓ Foco na tomada de decisão em nível estratégico (Gerência de alto nível);
- ✓ Ênfase na flexibilidade, adaptabilidade e capacidade de fornecer respostas rápidas;
- ✓ Processamento de informações desestruturadas (sem prévias definições/limitações);
- ✓ Rapidez na recuperação e análise das informações;

O Usuário como Receptor da Informação

Nível Estratégico:

Características:

- ✓ Geração de consultas e gráficos definidos pelo usuário, no ato da consulta;
- ✓ Capacidade de receber informações de bases externas à empresa e em qualquer tipo de estrutura (planilhas, textos ASCII, textos formatados etc);
- ✓ Suporte para estilos pessoais de tomada de decisão;
- ✓ Ferramentas para análises padrões como: filtro, seleção, sumarização, ranqueamento, Pareto, etc.

O Usuário como Receptor da Informação

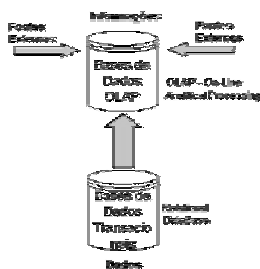
Nível Estratégico:

Características:

- ✓ Ferramentas de Simulação e Otimização.

O Usuário como Receptor da Informação

Transformação de dados em Informação no EIS:



O Usuário como Receptor da Informação

Comparação entre Sistemas EIS e EDP

	Vr. De retorno	Função	Fontes De dados	Origem Das Fontes	Qtde.de Informa-ções
EIS	Alto	Monito- rar Planejar	Muitas	Externas e Internas	Grande
EDP	Baixo (obriga- tório)	Regis- trar	Poucas	Internas	Pequena

O Usuário como Receptor da Informação

Comparação entre Usuários de EIS e de EDP

	Tipo de Usuário	Ativ. Administrativa	Direcionado para	Foco no	Enfatiza
EIS	Ativo	Gerir	Eficácia Pessoas Organização	Presente e Futuro	Flexibilidade e atualização
EDP	Passivo	Executar	Eficácia mecânica	Presente e Passado	Consistência

O Usuário como Receptor da Informação

Exemplos:

- EDP: Contas a Pagar/Receber
DSS: Fluxo de Caixa (com simulação gráfica)
EIS: Simulação de vendas
Otimização de custos
- EDP: Contabilidade
DSS: Orçamento e Custos (com gerenciamento e justificativas via rede)
EIS: Simulação de cenários para a Cia.
Análise da evolução de preços

Características dos Usuários

- ✓ Reativos:
 - Usuários superficialmente envolvidos
- ✓ Pró-Ativos (Envolvidos):
 - Usuários envolvidos, porém na solução do seu problema (falta visão integrada dos sistemas)
- ✓ Participativos:
 - Usuários participativos, comprometidos com qualidade e com as metas corporativas.

Existem usuários dos 3 níveis em todos os níveis funcionais na empresa

O Usuário que não sabe o que quer.

- ✓ A culpa é do Usuário
 - ✓ O Usuário não entende nada.
 - ✓ O Usuário pede de forma errada.
 - ✓ O Usuário pede em cima da hora.
 - ✓ O Usuário muda de idéia a toda hora.
- portanto ...

O Usuário não sabe o que quer !!!!

O Usuário que não sabe o que quer.

- ✓ Por que estamos aqui ? (na empresa, na folha)
- ✓ Quem é o técnico ?
- ✓ Lembre-se do exemplo do Pediatra, do Veterinário e do professor de surdos-mudos.

O Usuário que não sabe o que quer.

Efetivamente, o usuário não sabe o que quer, afinal

A solução do problema muda o problema !

O Usuário que não sabe o que quer.

Quando o usuário nem imagina que alguma coisa poderia ser feita, ele jamais dirá que a quer.

✓ Não confundir:

- necessidades (explícitas - funcionalidade) com
- desejos (implícitas - características secundárias).

Antecipar necessidades é uma forma de não precisar refazer o trabalho.

O Usuário que não sabe o que quer.

A quem eu estou atendendo com esta solicitação ?

- Meu cliente ?
- O cliente do meu cliente ? (meu cliente indireto).
- Um cliente interno ou externo à empresa ?

Como atender melhor seu Cliente/Usuário.

Estude seu usuário (área usuária);

Estude os processos do seu usuário;

Mantenha-se ligado às mudanças de negócio de sua organização;

Simplifique o trabalho do seu usuário;

Use a tecnologia para o negócio e não apenas pela tecnologia.

Como atender melhor seu Cliente/Usuário.

Faça negociações orientadas a resultados (ganha-ganha). Negociação por consenso versus negociação por decisão imposta;

Emoções à parte. Tente se controlar. O conflito pode ser usado apenas como estímulo à negociação;

Observe sua linguagem corporal;

Cuidado com ameaças veladas;

Mantenha sua credibilidade.

Exercício

Quando o usuário deve dar a decisão final e quando a decisão não cabe a ele ?

- ✓ Funcionalidade do produto final;
- ✓ Consistência para todos os dados digitados;
- ✓ Informações que o produto deve tratar;
- ✓ Exigência de teste com tempo hábil para eventuais mudanças;
- ✓ Características visuais das interfaces;
- ✓ Níveis de permissão através de senhas;