



Inovação

Wikifix with (Tiki) Wiki

José Bonnet

PT Inovação, S.A., Services and Systems Integration

Portugal Telecom Inovação, S.A.

The environment

- document oriented ISO9001 certification
- multi-department and geographically distributed sw-development team
- heavy document templates
- e-mail based processes: change requests, document storage, etc.

Multiple features



Set in stone

Delegate writing



QuickWiki 1st



Quicki Wiki

A Perl/CGI wiki based on [WardCunningham's WikiWikiWeb](#) sources and distributed with the book [TheWikiWay](#). For source and installation instructions, see <http://le>

See

- [ClusterWiki](#) for a list of features and text formatting rules.
- [QuickiWikiSupport](#)

[CategoryWikiImplementation](#) [CategoryPersonalWiki](#)

 [EditText](#) of this page (last edited [February 21, 2008](#))
[FindPage](#) by searching (or browse [LikePages](#) or take a [VisualTour](#))



Inovação

Enter TikiWiki

OriginalHomePage

Original CareWiki Home page



[edit](#) [remove](#) [rename](#) [lock](#) [perms](#) [history](#) [similar](#) [export](#) [attach file](#) [translation](#)

NGIN CareWiki

Este é o novo Wiki para o [NginCare](#), o módulo de *Customer Care* da plataforma NGIN da PT Inovação. Pode ainda aceder ao antigo [CareWiki](#).

Para questões relacionadas com o [ManualDeSuporte](#), à excepção do [SupervisaoVigilancia](#), por favor consulte as [FAQs](#).

Este WikiWiki? concentra as páginas referentes à [GestaoOperacionalDaExecucaoDaAccao](#) PR770 (NGIN Care Unitel, [SolucaoUnitel](#)) e PR771 (NGIN Care Global Telecom, [SolucaoVivoPrSc](#)).

- [OpcoesGenericas](#)
- [GestaoClientesVendas](#)
- [ProcessoDeDesenvolvimentoDeSistemasNginCare](#) (instanciação do [ProcessoDeDesenvolvimentoDeSistemasNoSq](#))

Anteriormente, estes trabalhos decorriam sob as acções PR686 (Desenvolvimento Care), PR687 (Serviços Care) e PR769 (Evolução NGIN Care). Existem ainda [outras soluções](#).

A arquitectura de informação correspondente a esta página é mostrada na figura seguinte.



Template Pages

ModeloDocumentacaoPedido

Modelo de Documentação de um Pedido



backlinks...

[edit](#) [remove](#) [rename](#) [lock](#) [perms](#) [history](#) [similar](#) [export](#) [attach file](#) [translation](#)

Instruções

1. Passar esta página para o modo Edição
2. Copiar o respectivo conteúdo desde **Este pedido...** até ao fim da página
3. Colar no novo documento

Este pedido é do cliente <cliente> (PropostaCliente<num proposta>). — caso exista proposta

Requisitos

Os requisitos desta funcionalidade são os que se mostram em ((ErDr<nome do pedido>)) (ver formato em [ModeloErDr](#)).

Análise e Concepção

A análise e concepção é a que se mostra em ((CoRc<nome do pedido>)) (ver formato em [ModeloCoRc](#)).

Alterações ao código

As alterações ao código foram agrupadas no CVS sob as seguintes etiquetas (ver tracker [Etiquetas](#)):

- Etiqueta1
- Etiqueta2

Testes

Os testes a executar são os que estão registados no **Test Director**, no projecto <nome do Projecto>, na pasta <nome do pedido> (ver detalhes em [ModeloTeEt](#)).

Manuais

Os manuais elaborados estão descritos em ((MnMu<nome do pedido>)) (ver formato em [ModeloMnMu](#))

Created by: [jbonnet](#) last modification: Thursday 16 of March, 2006 [10:33:45 UTC] by [jrsilva](#)



Inovação

Versioning 4 free

History

Legend: v=view, s=source, c=compare, d=diff, b=rollback

del	Date	User	Ip	Comment	Version	Action
	2006-03-16 [10:33]	jrsilva	10.112.136.193		10 current	<u>v</u> <u>s</u>
☐	2004-05-14 [13:54]	jbonnet	10.112.136.160		9	<u>v</u> <u>s</u> <u>c</u> <u>d</u> <u>b</u>
☐	2004-05-14 [13:50]	jbonnet	10.112.136.160		8	<u>v</u> <u>s</u> <u>c</u> <u>d</u> <u>b</u>
☐	2003-10-30 [10:55]	jbonnet	10.112.136.160		7	<u>v</u> <u>s</u> <u>c</u> <u>d</u> <u>b</u>
☐	2003-10-23 [13:22]	jbonnet	10.112.15.11		6	<u>v</u> <u>s</u> <u>c</u> <u>d</u> <u>b</u>
☐	2003-10-22 [15:40]	jbonnet	10.112.15.11		5	<u>v</u> <u>s</u> <u>c</u> <u>d</u> <u>b</u>
☐	2003-10-16 [14:52]	jbonnet	10.112.15.11		4	<u>v</u> <u>s</u> <u>c</u> <u>d</u> <u>b</u>
☐	2003-10-16 [14:44]	jbonnet	10.112.15.11		3	<u>v</u> <u>s</u> <u>c</u> <u>d</u> <u>b</u>
☐	2003-10-16 [14:43]	jbonnet	10.112.15.11		2	<u>v</u> <u>s</u> <u>c</u> <u>d</u> <u>b</u>

Lists=trackers

Tracker: Planeamento PLP4

[List trackers](#) [Monitor](#) [Admin trackers](#) [Edit this tracker](#) [Edit fields](#)

Planeamento operacional do PLP4

Choose a filter													filter
146 items found													
Projecto	Tipo	Tarefa	Prior.	Responsável	Dias Estimados (original)	Data Atribuição	Data Estimada Início	Data Estimada Fim	Dias Gastos	Data Fim	Quem Atribui		
CVT	Desenvolvimento	Finalização CORC	Alta	mmartins	1	2008-07-18 [09:30]	2008-07-18 [09:30]	2008-07-18 [09:30]	1	2008-07-18 [09:30]	mmartins		✗
CVT	Formação	Formação CVT GBRs	Alta	mmartins	1	2008-07-17 [09:29]	2008-07-17 [09:29]	2008-07-17 [09:30]	1	2008-07-17 [09:30]	mmartins		✗
CVT	Reunião	Reunião CVT	Alta	mmartins	1	2008-07-16 [09:29]	2008-07-16 [09:29]	2008-07-16 [09:29]	1	2008-07-16 [09:29]	mmartins		✗
CVT	Desenvolvimento	Relatório de Conceção BOP Produto para CVT - CORC (Dúvidas)	Alta	mmartins	7	2008-07-07 [09:27]	2008-07-07 [09:28]	2008-07-15 [09:28]	7	2008-07-15 [09:28]	mmartins		✗
Interno Outro		Apresentação do simple crm na faculdade	Alta	cbranco	0.1	2008-07-02 [10:22]	2008-07-10 [13:00]	2008-07-10 [09:22]		2008-07-10 [09:23]	cbranco		✗
CVT	Desenvolvimento	Relatório de Conceção BOP Produto para CVT - CORC (Revisão e Alteração de estrutura)	Alta	mmartins	5	2008-06-30 [09:09]	2008-06-30 [09:12]	2008-07-04 [09:12]	5	2008-07-04 [09:12]	mmartins		✗
Unitel	Desenvolvimento	Testes de Imports de Partição em DMP Compressed, para Unitel	Alta	mmartins	1	2008-06-27 [09:07]	2008-06-27 [09:07]	2008-06-27 [09:07]	1	2008-06-27 [09:07]	mmartins		✗
CVT	Desenvolvimento	Relatório de Conceção BOP Produto para CVT - CORC	Alta	mmartins	3	2008-06-23 [09:06]	2008-06-23 [09:06]	2008-06-26 [09:06]	3	2008-06-26 [09:06]	mmartins		✗
CVT	Desenvolvimento	Relatório de Conceção ETT Produto para CVT - CORC	Alta	mmartins	1	2008-06-19 [09:04]	2008-06-19 [09:04]	2008-06-19 [09:04]	1	2008-06-19 [09:04]	mmartins		✗
CVT	Desenvolvimento	Recolha de Documentação BOP Produto e CVT											
CVT	Desenvolvimento	Pesquisa de Informação sobre CORC Relatório de Conceção ETT Produto para CVT - CORC	Alta	mmartins	1	2008-06-18 [09:03]	2008-06-18 [09:03]	2008-06-18 [09:03]	1	2008-06-18 [09:04]	mmartins		✗
CVT	Desenvolvimento	Pesquisa de Informação sobre Bree Manual de configuração ETT Produto CVT	Alta	mmartins	1	2008-06-17 [09:02]	2008-06-17 [09:02]	2008-06-17 [09:02]	1	2008-06-17 [09:02]	mmartins		✗
CVT	Desenvolvimento	Análise ETT Produto	Alta	mmartins		2008-06-16 [09:01]	2008-06-16 [09:01]	2008-06-16 [09:01]	1	2008-06-16 [09:01]	mmartins		✗
CVT	Outro	Análise Docs Mediation Actuação ERD R. Queries Operação	Alta	mmartins	1	2008-06-13 [18:50]	2008-06-13 [18:50]	2008-06-13 [18:50]	1	2008-06-13 [18:50]	mmartins		✗

Edit item

Status	save	save & back items list	✗
Projecto *	open		
Tipo *	CVT		
Tarefa *	Desenvolvimento		
Prior. *	Finalização CORC		
Responsável *	Alta		
Dias Estimados (original)	mmartins		
Data Atribuição *	1		
Data Estimada Início *	Friday 18 of July, 2008 [09:30:27 UTC]		
Data Estimada Fim *	Friday 18 of July, 2008 [09:30:30 UTC]		
Dias Gastos	Friday 18 of July, 2008 [09:30:33 UTC]		
Data Fim	1		
Quem Atribui *	Friday 18 of July, 2008 [09:30:36 UTC]		
Participantes	mmartins		
Observações	None	None	None
	None		
	save	save & back items list	

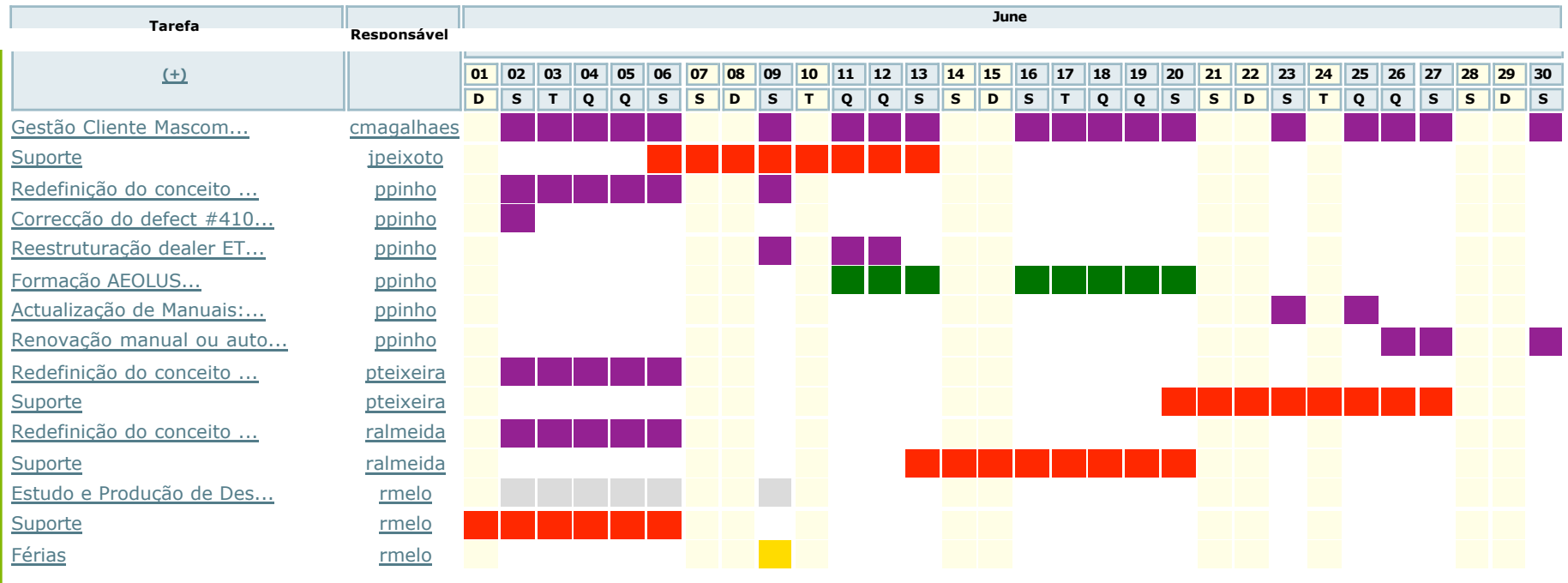
Task list

Junho 2008

Para quem?	Quem?	Tipo?	Até quando?	Como está?	O quê?
Mascom	cmagalhaes	Gestão	31-12-2008	Open	Gestão Cliente Mascom 🔍
Mascom	ppinho	Desenvolvimento	30-06-2008	Closed	Renovação manual ou automática de serviços 🔍
Mascom	ppinho	Desenvolvimento	25-06-2008	Closed	Actualização de Manuais: MNMU_NGINCare_Administracao (EN) 🔍
Interno	ppinho	Formação	20-06-2008	Closed	Formação AEOLUS 🔍
Mascom	ppinho	Desenvolvimento	12-06-2008	Closed	Reestruturação dealer ETU (precedência: PNI00207) 🔍
CST	rmelo	Gestão	10-06-2008	Open	Estudo e Produção de Descrição Técnica da Plataforma NGIN@CST 🔍
Mascom	ppinho	Desenvolvimento	09-06-2008	Closed	Redefinição do conceito de Dealer. Reestruturação DB / WEB 🔍
Mascom	pteixeira	Desenvolvimento	06-06-2008	Open	Redefinição do conceito de Dealer. Reestruturação DB / WEB 🔍
Mascom	ralmeida	Desenvolvimento	06-06-2008	Open	Redefinição do conceito de Dealer. Reestruturação DB / WEB 🔍
Mascom	ppinho	Desenvolvimento	02-06-2008	Closed	Correcção do defect #410 🔍

```
{TASKTABLE(
  min_date=>2008-06-01,
  max_date=>2008-06-30,
  users=>ralmeida|cmagalhaes|rmelo|pteixeira|ppinho|jpeixoto,
  states=>Open|Pending|Closed)}
19|28|29
{TASKTABLE}
```

Gantt it!



```
{TASKGANTT(
  min_date=>2008-06-01,
  max_date=>2008-06-30,
  users=>ralmeida|cmagalhaes|rmelo|pteixeira|ppinho|jpeixoto,
  states=>Open|Pending|Closed)}
19|28|29
```

```
{TASKGANTT}
```



Inovação

Blog it!

Interacção com IM

posted by [cbrance](#) on 2008-05-02 [17:54]   

Nos últimos dois dias tenho estado a tentar fazer uma sala de chat, através do plugin [jiggernaut](#).

A ideia é passar a tratar das tarefas referentes a IM, onde um utilizador pode falar directamente com o cliente/contacto. Assim, depois de uma pessoa introduzir certos dados (username, por exemplo), a janela de conversação abre e a pessoa fica à espera que algum utilizador capture a tarefa (entretanto passou a existir mais uma tarefa não atribuída) para poderem "falar".

No entanto, tenho tido alguns problemas em pôr esta funcionalidade a trabalhar porque não consigo estabelecer a ligação com o jiggernaut. Ainda não descobri o porquê mas deve ser uma problema de configuração de ficheiros. Segundo os exemplos que vi, é um plugin bastante fácil de se utilizar, portanto espero conseguir resolver este problema facilmente.

Cláudia

[Permalink](#) (referenced by: 0 posts / references: 0 posts) 0 comments [\[view comments\]](#)  

Restrições nos grupos de utilizadores

posted by [cbrance](#) on 2008-04-24 [17:52]   

Nos últimos dias tenho estado a adicionar pequenos detalhes no que já está implementado e a alterar outros aspectos.

Uma das coisas que acrescentei foi a restrição de tarefas a cada grupo (e-mails, telefonemas e IM). Assim, aquando da criação de um novo grupo, o utilizador decide as permissões que o grupo tem e, consequentemente, as permissões dos utilizadores que dele fazem parte.

Tarefas

Utilizadores

Grupos

Contactos

Logout



Grupos

Testes			
Back-office			
Sara Rebelo			
Ricardo Baptista			
Paulo Pereira			
Filipe Santos			
Rui Penedo			
Atendimento telefónico			
Hardware			
teste1			
teste2			

Adicionar novo grupo

E-mails

☒ Receber e enviar

☐ Receber

☐ Enviar

☐ Não autorizado

IM

☒ Autorizado

☐ Não autorizado

Telefonemas

☒ Receber e efectuar

☐ Receber

☐ Efectuar

☐ Não autorizado

Grupo

So...

- **...We've gained a lot by using a wiki...**
 - simpler user management
 - 'lite' document model, with automatic version control
- **...but we could gain even more, if we...**
 - ...had simpler page editors (37S's Backpack)
 - ...had a 'Apply Template to this page' command
 - ...could generalise the usage of specialised wikis for:
 - requirements' management
 - user acceptance tests (Fitness...)
 - sw documentation
 - ...
 - ...had 'chat-rooms' in TikiWiki (37S's Campfire)