

BH Digital - Descrição - Treinamento ÁREA II

Objetivo: Capacitar servidores e colaboradores de Processo e Tecnologia da Informação e multiplicadores das frentes funcionais, das áreas de processo/desenvolvimento, suporte e produção da PMBH, na implantação e manutenção da Solução, por módulo implantado.

Público-alvo: Equipes de processo/ desenvolvimento, suporte e produção da PMBH.

Carga horária: 40 horas.

Pré-Requisitos: Ter participado do treinamento da Área I

Ementa

Módulo I – Preparação do Ambiente (4 horas)

- Introdução
- Integrações (SIOM, EndCorp, Gov.br, Servidor)
- Classificação arquivística
- Unidade Organizacional
- Feriado e ponto facultativo
- Cadastro de regional

Módulo II – Portal de Serviços e Tramitador (8 horas)

- Introdução (Portal de serviços <> BackOffice)
- Visão do Cidadão
 - Solicitação de serviço pelo portal
- Visão do Atendente (156/BHResolve)
 - Solicitação de serviço pelo back-office
 - CzRM - Visão 360º
- Visão do "Gestor de Serviços"
 - Gestão da carta de serviços do portal (Valadão)
 - Configuração de serviço executável (ad-hoc)
 - Configuração de serviço executável (fluxo-definido)
- Visão do Servidor (Executor)
 - Atendendo Ticket Pendente
 - Abrindo Solicitação interna
- Arquitetura e parametrizações do Portal de Serviços.

Módulo III – Tópicos Avançados em BPM e ECM

1. Estrutura dos documentos

- Pacote
- Classe
- Objeto

2. Primeiro contato

- Workspaces
- Explorer
- Processos
- Analytics

3. Objetos

- Criação
- Edição

- Histórico
 - Remoção
4. Gestão de usuários/grupos
 - Conceito de grupos de usuário
 - Grupos padrões
 - Grupos personalizados
 5. Analytics
 - Configurações
 - Tipos de relatório
 - Extração analítica
 - Exportação CSV
 6. Configurações de Classes
 - Pacotes
 - Configuração de campos
 - Configuração de métodos
 - Interfaces
 - Boa prática - Modelagem de dados
 7. Permissões
 - Operações básicas
 - Métodos padrões de operação
 8. Referência entre dados
 - Referência simples
 - Referência embutida
 - Visão 360°
 9. Prática - CRM Básico
 - Criação e configuração de classes
 - Criação de interface
 - Uso de referência simples e embutida
 - Criação de dados e visão 360°
 - Configuração de permissionamento
 - Criação de workspaces
 - Criação de Analytics

Automatizações - Classe

- Métodos padrões
- Métodos customizados
- API do SYDLE ONE
- Métodos via tela

Automatizações - Processo (trabalhar com exemplos reais dos processos PBH já mapeados)

- Automatização de formulários
- Papel dinâmico
- Eventos temporizadores
- Integração entre processos

Integrações

- Banco de dados
- HTTP/REST
- SOAP

Funcionalidades avançadas

- Envio de e-mails
- Filas de mensagem
- Acesso por sistemas externos
- SYBOX

Módulo IV – Operação Assistida e Suporte Técnico

- Documentação e EAD
- Gerenciamento de Incidentes
- SLAs

10. Prática - BPM

Implementação de processo

Validação customizada de campos

Implementação de gateways (simples e complexos)

11. *Elastic Search* e Mongo DB