

Manual do usuário

TomTicket

Manual de uso, para a ferramenta de suporte do Tomticket

- [Sobre o suporte de atendimento](#)
- [Fluxo de atendimento](#)
- [Acessando o ambiente de suporte](#)
- [Componentes do sistema](#)
- [Status do Ticket](#)
- [Priorização dos chamados](#)
- [Pesquisa de satisfação](#)

Sobre o suporte de atendimento

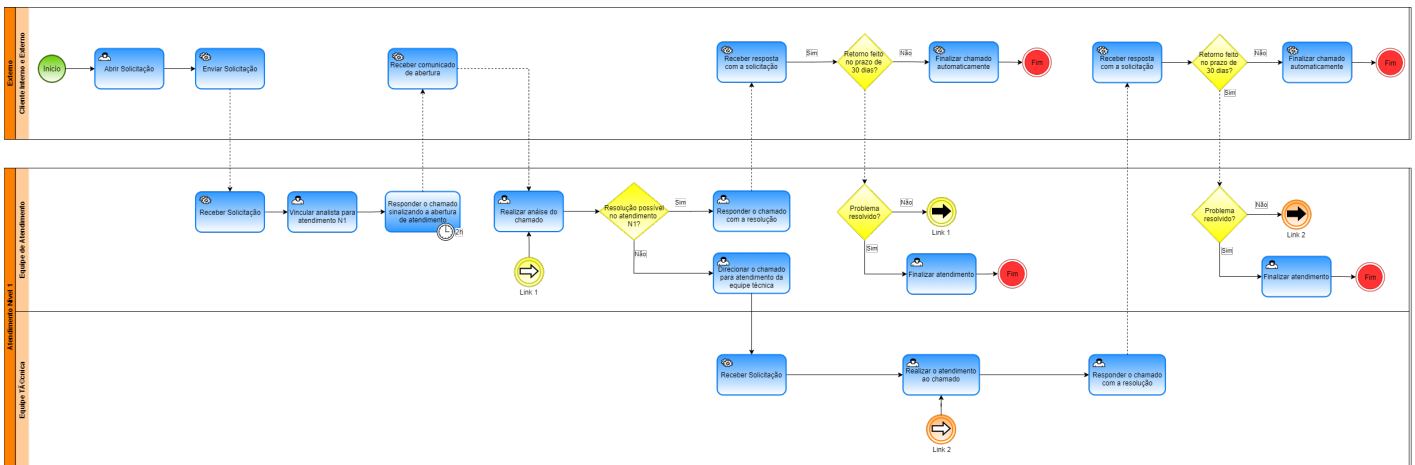
Todos os chamados são direcionados para o time de produto do Quality Manager (QM), segue abaixo informações sobre o serviço de suporte da MD2:

- Análise e assistência remotas para o problema durante o horário comercial (09:00 às 18:00), de segunda à sexta-feira, por ferramenta especializada disponibilizada pela MD2 para a abertura de chamados;
- Assistência remota para apoio na identificação do componente da solução que apresenta falha;
- Tempo de resposta de até 2 horas, durante o horário comercial, para início de tratativa do chamado aberto;
- Comunicação por e-mail sobre disponibilização de versões corretivas ou evolutivas;
- Número ilimitado de abertura de chamados;
- O atendimento MD2 não acessa o ambiente do cliente sem que seja acompanhado através de uma reunião (call).

De responsabilidade do cliente:

- Monitorar e administrar o ambiente em que a aplicação está hospedada, inclusive, ações administrativas como gestão de backup, de contas de usuários e filesystem.
- Definir e controlar a gestão de implantação. A MD2 disponibiliza a aplicação em formato de pacote (.war e scripts) e orientação (passo a passo) para implantação.
- Em caso de necessidade de qualquer alteração no ambiente da aplicação, previamente entrar em contato com suporte da MD2, para verificar se ação planejada não afetará o funcionamento da aplicação.

Fluxo de atendimento



O fluxo de atendimento poderá ser observado a cima, a partir deste procedimento o cliente com acesso a ferramenta de suporte, poderá abrir chamados relacionado a solução e acompanhar as tratativas de retorno. Passos de atendimento:

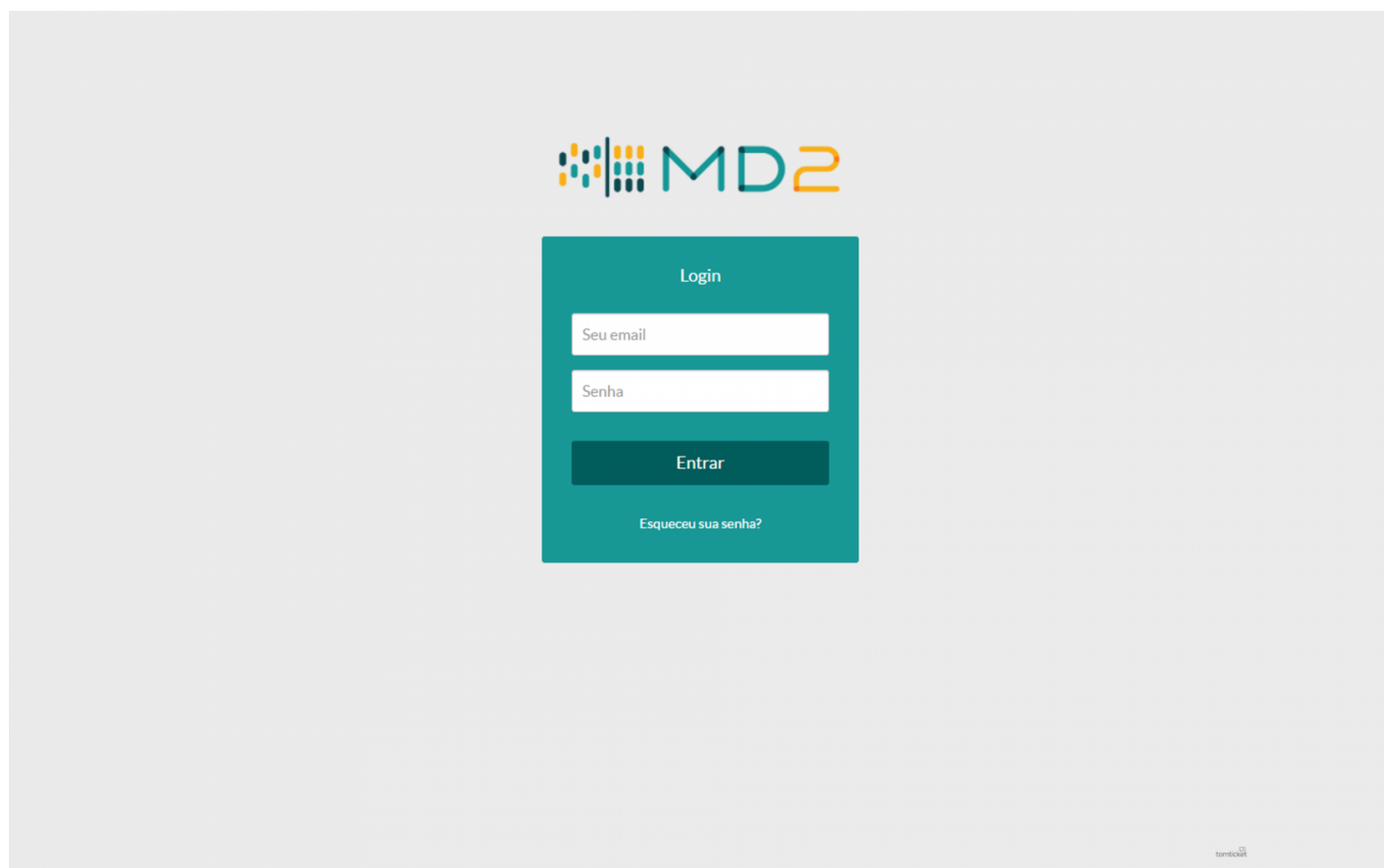
- Abrir chamado via canal de comunicação;
- Chamado cairá para uma equipe de atendimento de primeiro nível (N1) que dará o primeiro retorno em um prazo de até 2 horas, levando em conta o horário comercial.
- Caso a resposta seja solucionada em primeiro nível (N1), o cliente receberá o retorno a partir desse direcionamento;
- Caso seja necessária uma análise técnica do tema abordado, o tema seguirá para o segundo nível (N2) que prosseguirá com o atendimento ao chamado;
- Após o retorno da equipe de atendimento, o cliente poderá validar a devolutiva em um prazo de 30 dias, havendo uma inatividade sobre o tema, o pedido será encerrado pela equipe de atendimento.
- Finalizado o atendimento, a equipe de atendimento enviará uma mensagem quanto ao fechamento do ticket, informando ao envolvido a respeito do encerramento do chamado.

Baseado na criticidade informada pelo cliente e apurada pelo primeiro nível (N1), as interações do N1 e do N2 com o cliente aumentam em intensidade com o objetivo de mitigar ao máximo o impacto, podendo ser proposto alternativas paliativas e temporárias antes da efetiva solução definitiva. Para possibilitar a execução deste padrão é necessário a disponibilização de um ponto de contato no cliente com as mais adequadas permissões no ambiente para dar celeridade à solução.

Acessando o ambiente de suporte

Para acessar o suporte do Quality Manager, entrar pelo link disposto:

<https://md2net.tomticket.com/helpdesk>

A screenshot of the MD2 login page. At the top center is the MD2 logo, which consists of a stylized grid of colored dots (blue, orange, and teal) followed by the text "MD2" in a bold, sans-serif font. Below the logo is a teal-colored rectangular box containing the login form. Inside this box, the word "Login" is centered at the top. Below it are two white input fields: the first is labeled "Seu email" and the second is labeled "Senha". Below these fields is a teal button with the word "Entrar" in white. At the bottom of the box, there is a link that says "Esqueceu sua senha?". The entire login box is centered on a light gray background. In the bottom right corner of the gray area, there is a small "tomticket" logo.

Inserir os dados do seu login.



Login

Seu email

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?



Em caso de esquecimento de senha;



Login

Seu email

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?



Informar o e-mail cadastrado para acesso ao ambiente.



Recuperar Senha

Email*:

Recuperar Senha



Componentes do sistema

Tela inicial

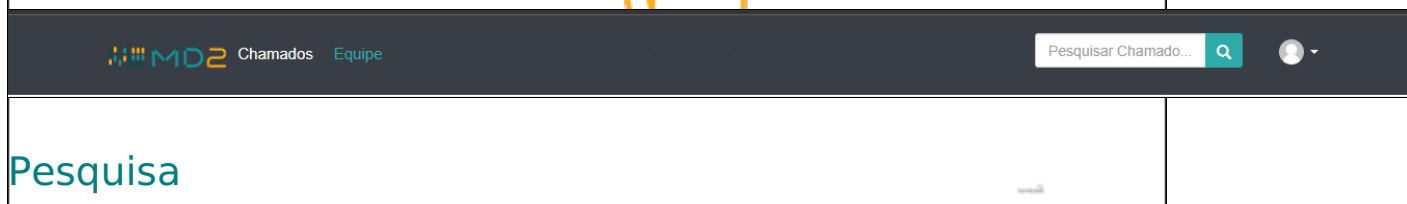
Esta é a tela inicial do seu TomTicket MD2 Quality Manager.



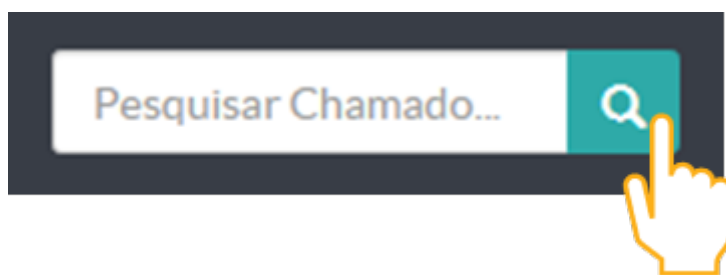
Ao clicar no campo “Chamados”, caso esteja acessando algum ticket em específico, irá retornar para a página inicial:



Caso esse campo esteja habilitado, o usuário ao clicar em equipe conseguirá visualizar todos os tickets aberto pela empresa, independente de qual usuário tenha efetuado essa abertura.

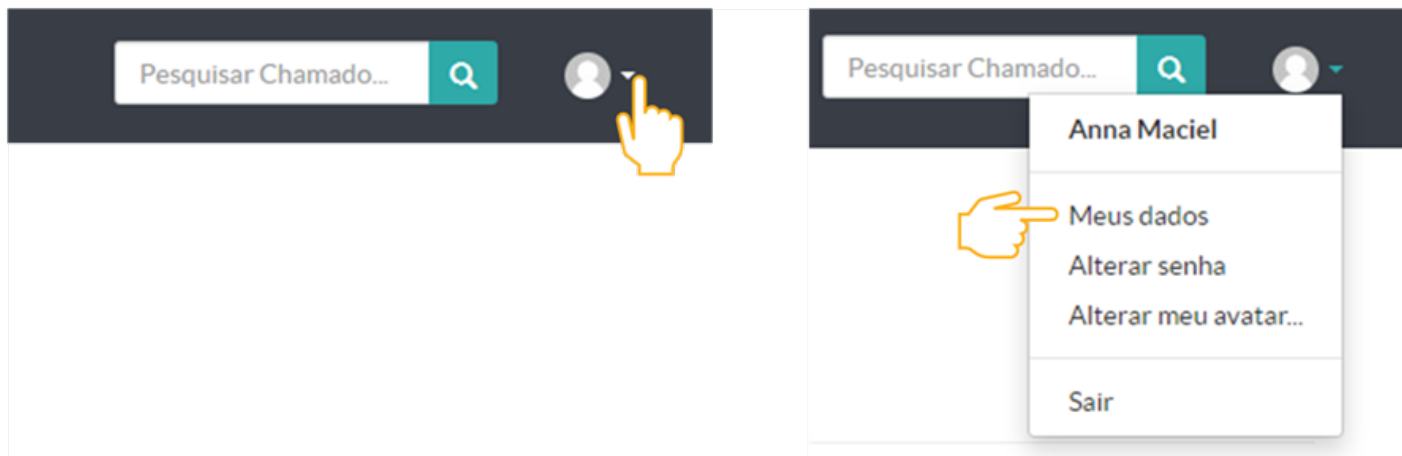


O campo de pesquisa auxilia para encontrar um ticket de forma mais ágil, podendo pesquisar pelo código do ticket ou palavra-chave.



Usuário

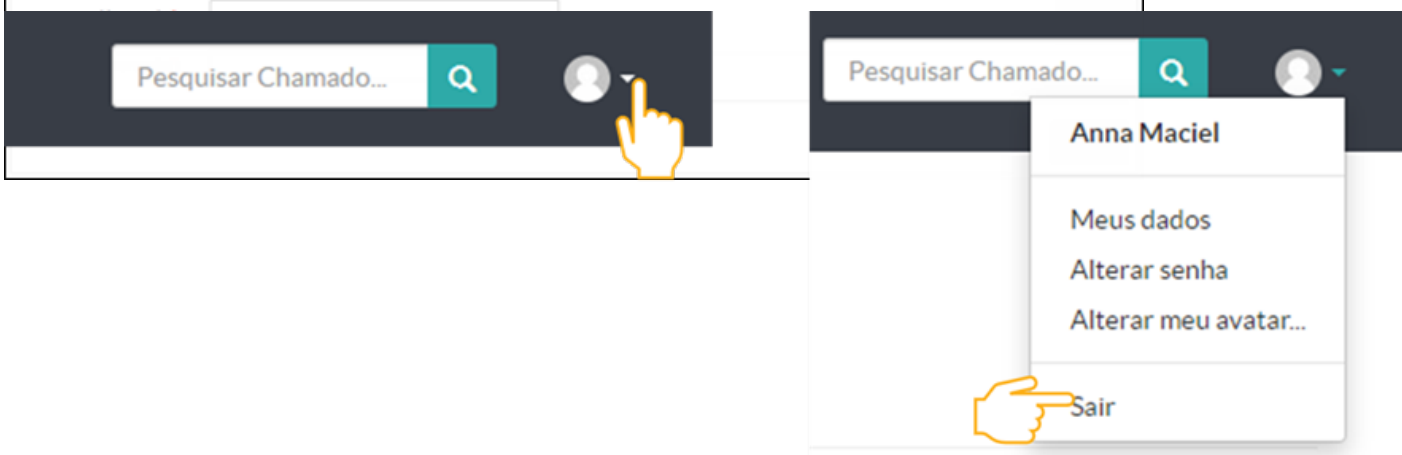
Neste campo o usuário terá acesso a configurações pessoais, como senha e os dados cadastrados.



Meus dados

Caso queira efetuar alguma edição, como nome exibido, telefone até mesmo idioma.

Meus Dados	
Caso queira trocar a senha, será necessário informar a atual para prosseguir.	
Nome:	<input type="text" value="Anna Maciel"/>
E-mail:	<input type="text" value="anna@maciel.com.br"/>
Alterar Senha	
Para efetuar o <i>logout</i> do sistema deverá acessar o menu usuário.	
Senha atual:	<input type="password"/>



Abertos

Todos os tickets abertos ou que estarão em andamento ficaram dispostos neste campo.

Chamados

Abertos	Fechados	Novo Chamado
Protocolo #662:		16/02/2021 14:59
		EM AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE PRODUTO
Protocolo #658:		15/02/2021 17:49
		EM ANDAMENTO
Protocolo #654:		15/02/2021 14:06
		EM AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE PRODUTO

1

Fechados

Neste campo estarão todos tickets finalizados, podendo ser utilizados para futuras consultas, caso seja necessário.

Chamados		Novo Chamado
Abertos	Fechados	
Protocolo #841:		07/04/2021 16:34
Protocolo #762:		16/03/2021 14:37
Protocolo #740:		10/03/2021 10:46
Protocolo #728:		08/03/2021 15:31

Para acessar um ticket já finalizado, basta clicar sobre o ticket desejado e será exibido todo o histórico de atendimento.

MD2 Chamados

Pesquisar Chamado...

#303 -

14/09/2020 12:04 - via Suporte Técnico » Problema

Este chamado está finalizado.

Application version: 2.16.0

Impact: Não consigo prosseguir (I can't continue)

(Atendente)

16/09/2020 17:32

(Atendente)

14/09/2020 12:04

Novo chamado

Ao clicar neste campo “Novo Chamado”, você abrirá um novo ticket.

Chamados

Abertos

Fechados

Novo Chamado

Tipo de mensagem: Neste campo terá a possibilidade de definir qual será o tipo de chamado dentre quatro opções: dúvida, melhoria, solicitação e problema.

Tipo de mensagem*

Sel

Dúvida

Sugestão de Melhoria

Solicitação

Problema

Enviar

Seperar com o email dos destinatários

Assunto*

Mensagem*

Descrição

Módulo

Impact: Esse campo informa o impacto sobre a usabilidade no sistema. Sendo composto das seguintes opções:

Navegador utilizado (Browser used)*:

Versão do navegador (Web browser version):

- Não consigo prosseguir:** uma falha identificada apenas no usuário logado
- Ninguém consegue prosseguir:** quando todo o ambiente impossibilita de qualquer

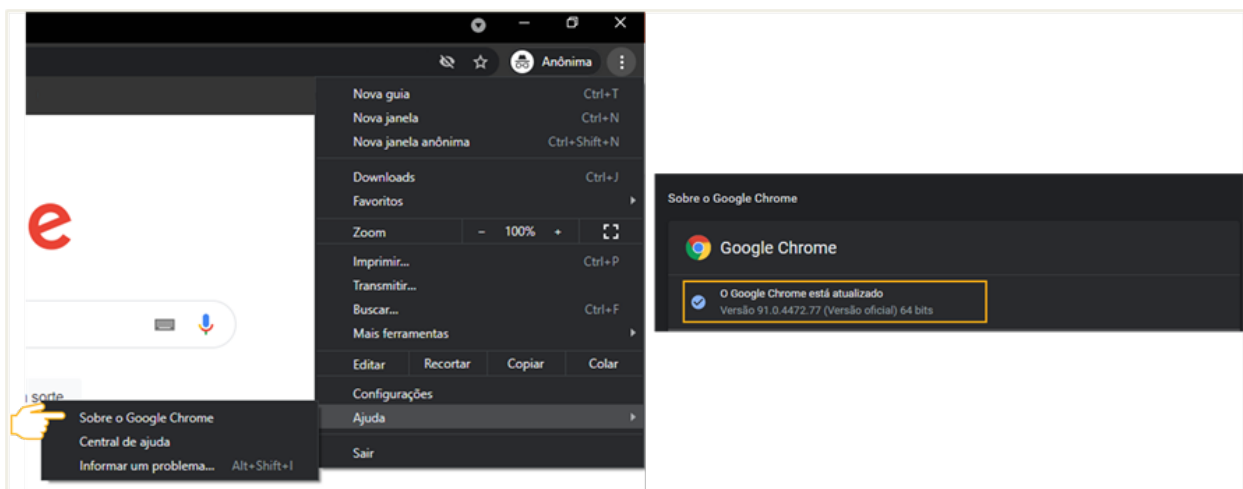
usuário executar uma ação

- **Eu consigo contornar e prosseguir:** quando é uma falha, mas que se fizer de outra forma o ambiente responde e consegue dar continuidade no processo
- **Eu e mais pessoas não conseguimos prosseguir:** quando em um ambiente específico mais usuários encontram a mesma dificuldade de efetuar o procedimento.

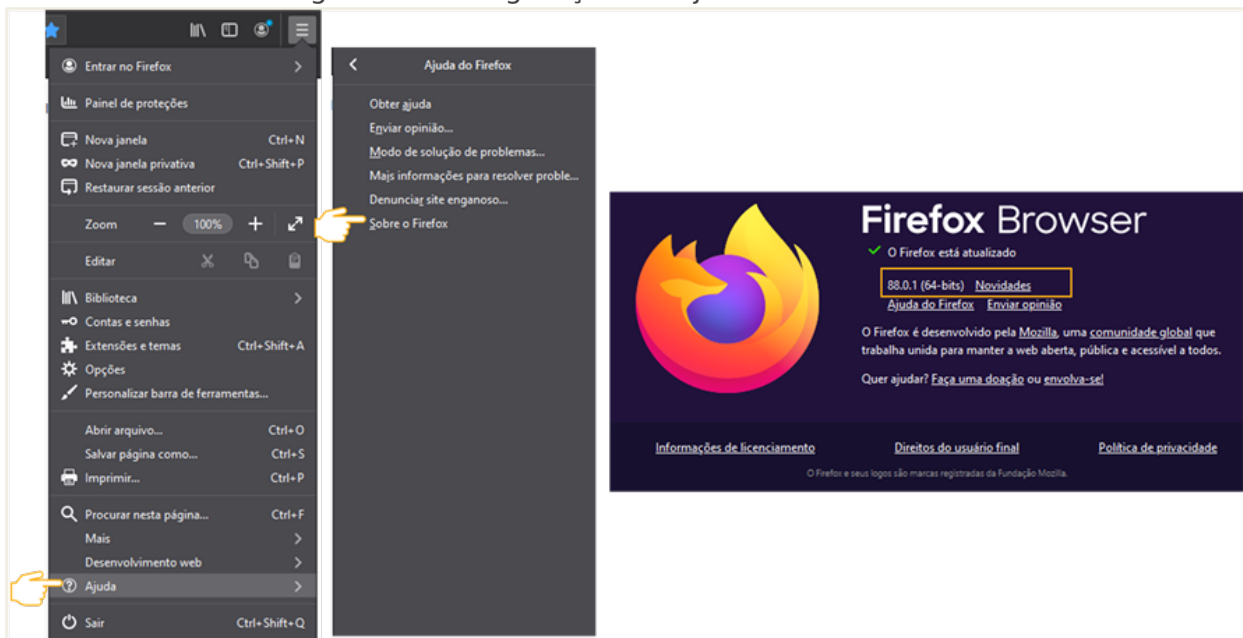
Navegador utilizado (browser used): Informação necessária para que a equipe técnica entenda em qual navegador ocorre a falha (sendo ele, Google, Edge, Firefox, Opera, Internet Explorer etc.), e assim poder sanar da melhor forma possível.

Versão do navegador (web browser version): Informar a versão utilizada no navegador.

- **Google Chrome:** Abrir o Navegador > Menu > Ajuda > Sobre o Google Chrome.



- **Firefox:** Abrir o Navegador > Configurações > Ajuda > Sobre o Firefox



Enviar cópia: Caso o solicitante queira enviar uma cópia do ticket há outros colaboradores, poderá anexar separados por vírgula (,), entre um destinatário e outro.

Assunto: Título breve, dando a entender sobre o que será o assunto do ticket.

Mensagem: Neste campo irá descrever todas as informações importantes sobre o ticket, atentando para o tipo de solicitação.

Lembrando caso seja um ticket de problema, segue roteiro de perguntas a serem respondidas para auxiliar na resolução do ticket o mais breve possível.

- Dia e hora do problema;
- Módulo (menu) que apresentou o problema;
- É um problema replicável? Ou seja, sempre que fizer o passo a passo acontecerá?
- Qual a frequência que o problema ocorre?
- Descrição mais detalhada possível para que possamos replicar o problema: (se possível gravar vídeo)
- Está impactando apenas um usuário ou vários usuários?

Módulo de referência: Campo para informar qual o módulo do Quality Manager se refere o assunto

Application Version: Neste campo será necessário incluir a versão que o Quality Manager se encontra. Para saber qual versão do sistema, é necessário acessar o ambiente do Quality Manager, antes de efetuar o login no sistema, onde é exibido a versão em que o ambiente se encontra.



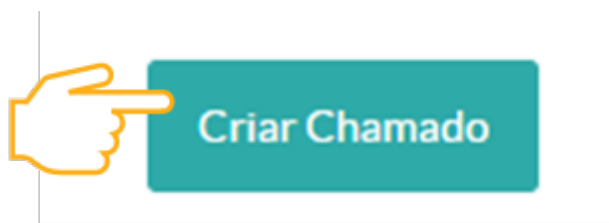
Enviando o ticket

Após preencher todos os campos, a ferramenta possibilita enviar uma cópia do ticket para o e-mail cadastrado.

Além de poder anexar arquivos, como vídeos, imagens etc.

☐ Receber notificações por email  ☒ Receber notificações por email

Com todos os campos preenchidos e depois de revisar o ticket, deverá clicar em “Criar Chamado”.



Todos os tickets criados ficarão dispostos na tela inicial

Chamados

Abertos

Fechados

Novo Chamado

Protocolo #662:		16/02/2021 14:59
		EM AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE PRODUTO
Protocolo #658:		15/02/2021 17:49
		EM ANDAMENTO
Protocolo #654:		15/02/2021 14:06
		EM AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE PRODUTO

Status do Ticket

O notificante poderá acompanhar o andamento dos chamados através das atualizações de status realizados pela equipe de suporte. Para conhecimento e identificação de todos, os status são os seguintes:

Em andamento: Significa que foi alocado um responsável pelo chamado e iniciou-se o tratamento;

Pendente cliente: Quando é necessário algum tipo de retorno por parte do cliente para que seja possível o andamento do chamado. Chamados com esse status que ficarem mais de 30 dias sem interações serão finalizados.

Solução fornecida: São chamados que a equipe de suporte realizou o atendimento e forneceu uma solução para o problema, dúvida, solicitação ou melhoria, mesmo que a solução ainda não tenha sido aplicada pelo Cliente. O chamado permanecerá em aberto e o cliente/notificante terá o prazo de até 30 dias para questionar a devolutiva caso entenda que a situação não foi resolvida. Chamados com esse status que permanecerem por mais de 30 dias sem interações, serão finalizados.

Atenção: Caso a tratativa efetuada seja um problema encontrado na ferramenta, a solução estará disponível na versão MD2 Quality Manager/MD2 Portal do Titular/MD2 MDM informada pelo atendente. Caberá ao próprio cliente implantar a versão.

Finalizado: são chamados encerrados mediante a finalização por parte do cliente ou inatividade do cliente superior a 30 dias.

Em avaliação da equipe de produto: são chamados exclusivamente relacionados a sugestão de melhoria, direcionados a equipe de pesquisa e desenvolvimento (P&D) do produto.

Priorização dos chamados

Os chamados serão tratados conforme grau de prioridade, sendo classificados de acordo com a avaliação interna do suporte da MD2 Consultoria. A seguir, temos as possíveis classificações de prioridade:

- **P1 - Urgente:** prioridade máxima dos chamados, serão classificados dessa forma os tickets relacionados a problema que impactam e impossibilitam qualquer utilização da solução.
- **P2 - Alta:** prioridade alta dos chamados, serão classificados dessa forma os tickets relacionados a problema que possuem um impacto grande, porém existe a possibilidade de contorno na aplicação.
- **P3 - Média:** prioridade média dos chamados, serão classificados dessa forma os tickets que possuem um impacto moderado.
- **P4 - Baixa:** prioridade baixa dos chamados, serão classificados dessa forma os tickets relacionados que possuem um impacto baixo ou nenhum impacto de utilização da solução.

Pesquisa de satisfação

O notificante poderá avaliar o atendimento dos chamados realizados pela equipe de suporte, através da pesquisa de satisfação do atendimento, estará disponível apenas quando o atendimento estiver finalizado.

Para realizar a pesquisa deverá acessar o campo chamados finalizados, acessar o chamado que deseja avaliar, no início da descrição do ticket, estará disponibilizado os campos para efetuar a pesquisa, após respondido deverá clicar em enviar avaliação.

Chamados

AbertosFechados

Novo Chamado

Chamados

AbertosFechados

Novo Chamado

Protocolo #841	07/04/2021 16:34
Protocolo #762:	16/03/2021 14:37

#841 -

07/04/2021 16:34 - via Atendimento - N1 > Dúvida

Chamado finalizado, por favor, avalie como foi o atendimento:

A sua solicitação foi resolvida?

Qual sua opinião sobre o atendimento?

Comentários, adicione críticas e/ou sugestões se desejar:

Sim

Muito Satisfeito

Enviar avaliação

Este chamado está finalizado.

A sua solicitação foi resolvida? Opção de resposta é “Sim” ou “Não”.

Qual sua opinião sobre o atendimento? Dispõe de cinco opções de respostas, desde “Muito Insatisfeito” até “Muito Satisfeito”.

Comentários, adicione críticas e/ou sugestões se desejar: Campo aberto para o notificante informar as expectativas sobre o atendimento recebido.