

# Componentes do sistema

## Tela inicial

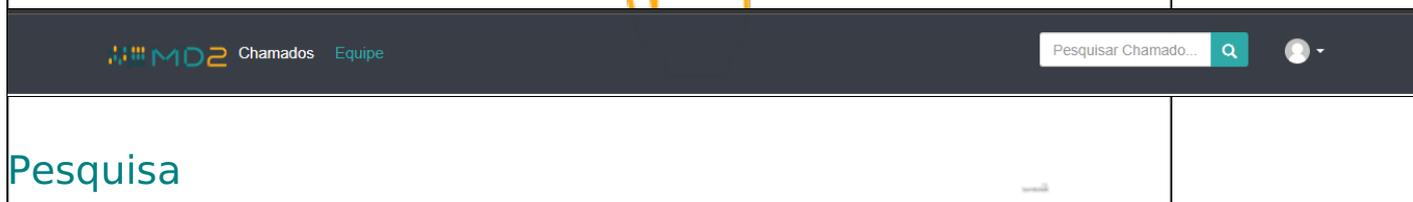
Esta é a tela inicial do seu TomTicket MD2 Quality Manager.



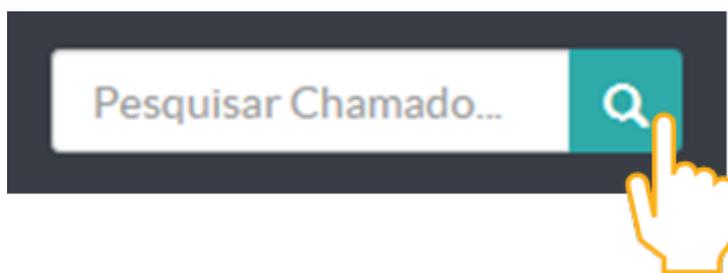
Ao clicar no campo “Chamados”, caso esteja acessando algum ticket em específico, irá retornar para a página inicial:



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

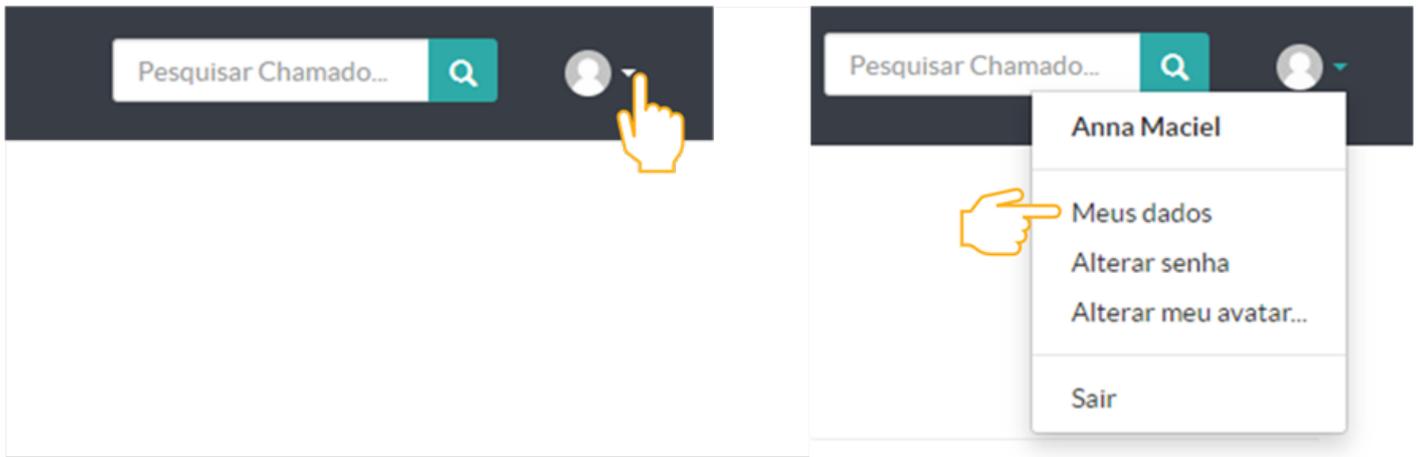


O campo de pesquisa auxilia para encontrar um ticket de forma mais ágil, podendo pesquisar pelo código do ticket ou palavra-chave.



## Usuário

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



## Meus dados

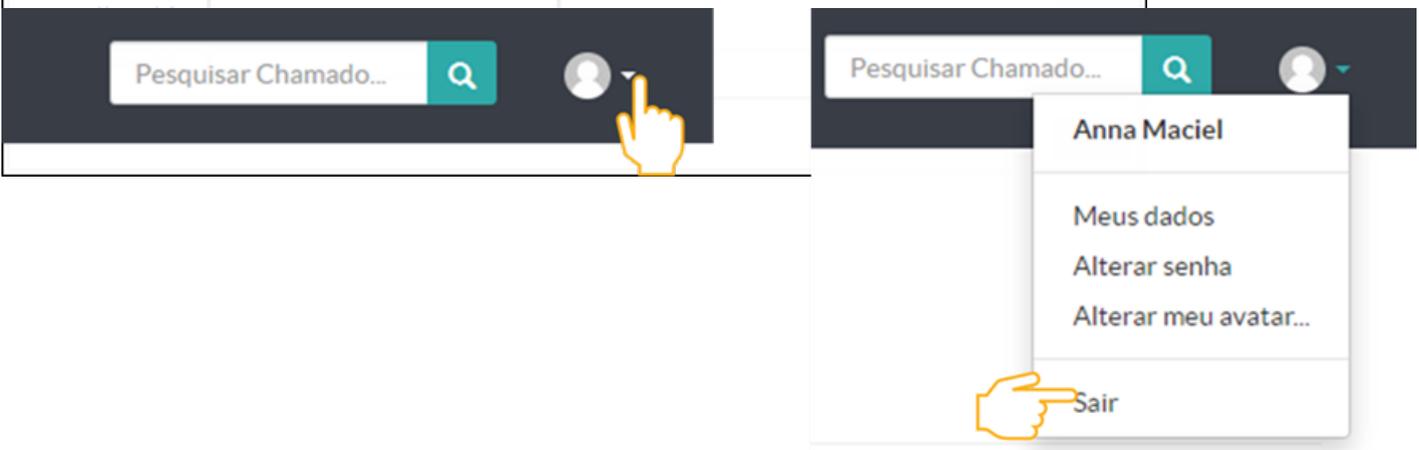
Caso queira efetuar alguma edição, como nome exibido, telefone até mesmo idioma.

**Alterar senha**

Caso queira trocar a senha, será necessário informar a atual para prosseguir.

**Sair**

Para efetuar o *logoff* do sistema deverá acessar o menu usuário.



## Abertos

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

# Chamados

Abertos	Fechados	<a href="#">Novo Chamado</a>
Protocolo #662:	[Redacted]	16/02/2021 14:59 EM AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE PRODUTO
Protocolo #658:	[Redacted]	15/02/2021 17:49 EM ANDAMENTO
Protocolo #654:	[Redacted]	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.

Abertos	Fechados	<a href="#">Novo Chamado</a>
Protocolo #841:	[Redacted]	07/04/2021 16:34
Protocolo #762:	[Redacted]	16/03/2021 14:37
Protocolo #740:	[Redacted]	10/03/2021 10:46
Protocolo #728:	[Redacted]	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 - [Redacted]

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)

[Redacted]

[Redacted]

## 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.

**Dúvida:** Caso não tenha o total entendimento de como a ferramenta funciona.

**Sugestão de Melhoria:** Alguma sugestão de novas funcionalidades para se acrescentar no sistema, ou até mesmo melhorar as existentes.

**Solicitação:** Caso necessite de alguma atuação ou demanda por parte da equipe de suporte do Quality Manager.

**Problema:** Caso seja algum comportamento inadequado do sistema, que antes não ocorria. Quando selecionado essa opção, acrescentará novos campos para preenchimento, conforme exibido abaixo:

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

**Não consigo prosseguir:** uma falha identificada apenas no usuário logado

**Ninguém consegue prosseguir:** quando todo o ambiente impossibilita de qualquer

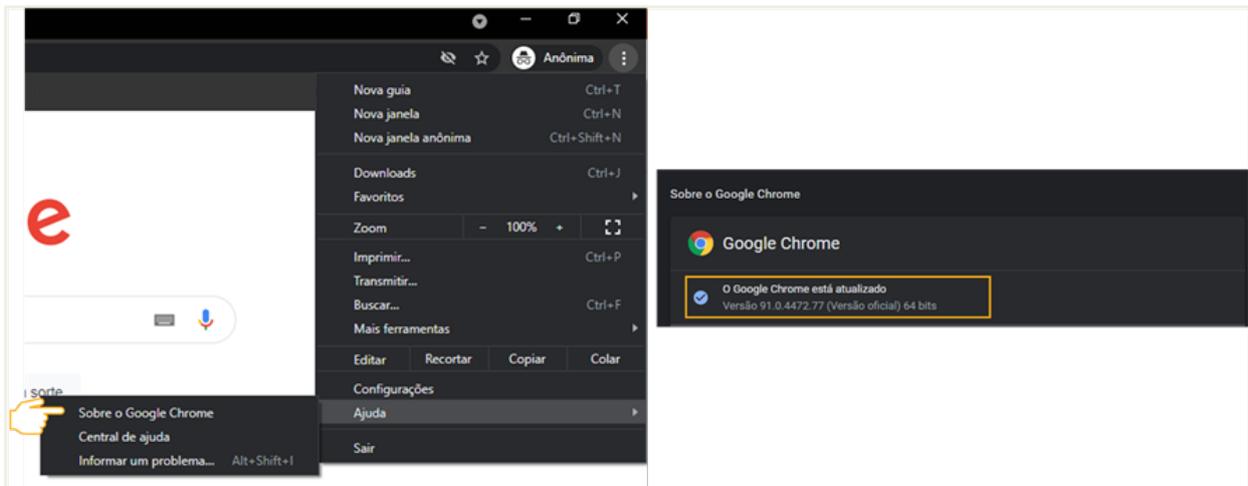
usuário executar uma ação

- **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.

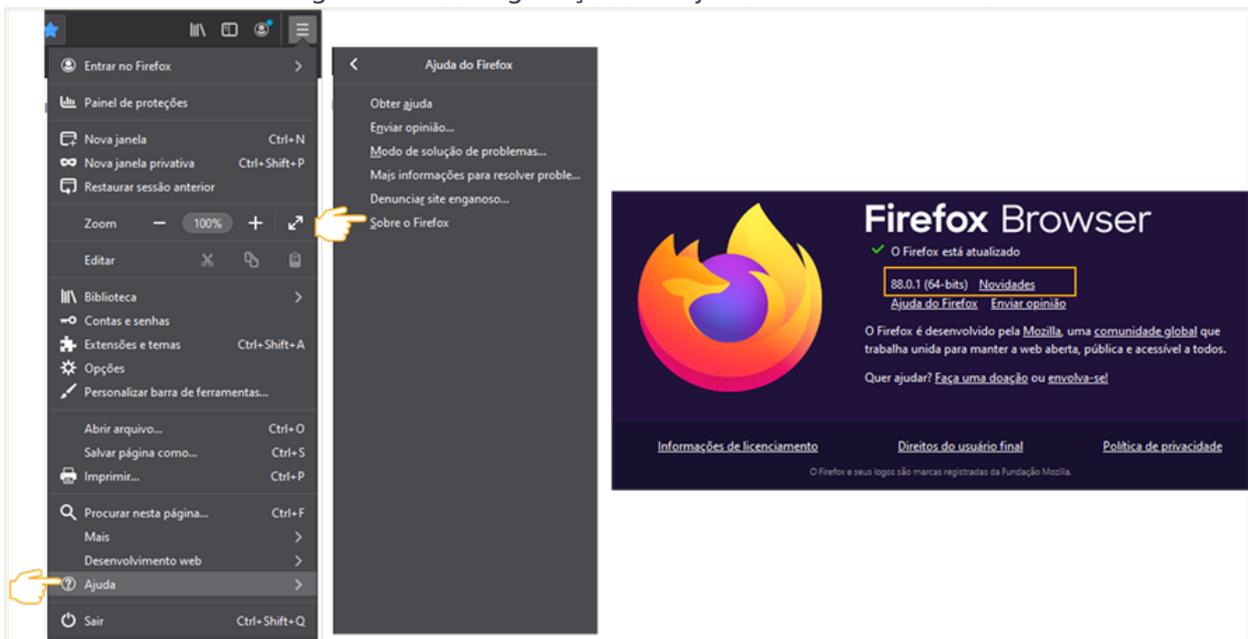
**Navegador utilizado (browser used):** Informação necessária para que a equipe técnica entenda em qual navegador ocorre a falha (sendo ele, Google, Edge, Firefox, Opera, Internet Explorer etc.), e assim poder sanar da melhor forma possível.

**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.



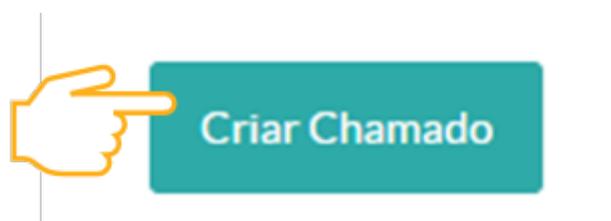
## Enviando o ticket

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

1

Revision #6

Created 25 August 2021 17:11:32

Updated 30 November 2022 02:37:17