

# Componentes do sistema

## Tela inicial

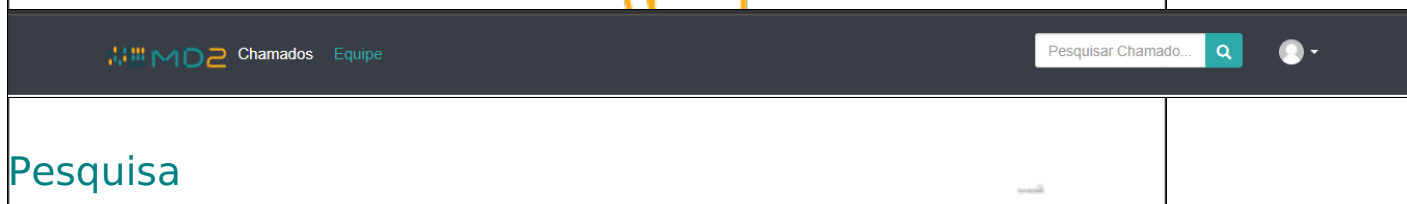
Esta é a tela inicial do seu TomTicket MD2 Quality Manager.



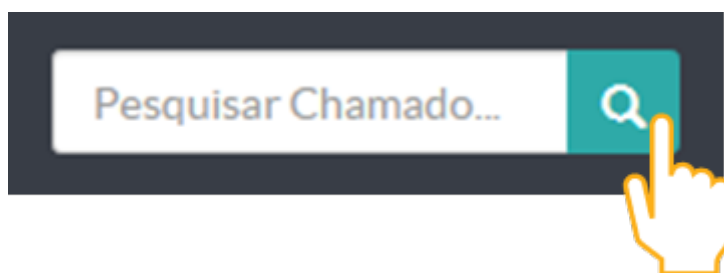
Ao clicar no campo “Chamados”, caso esteja acessando algum ticket em específico, irá retornar para a página inicial:



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.

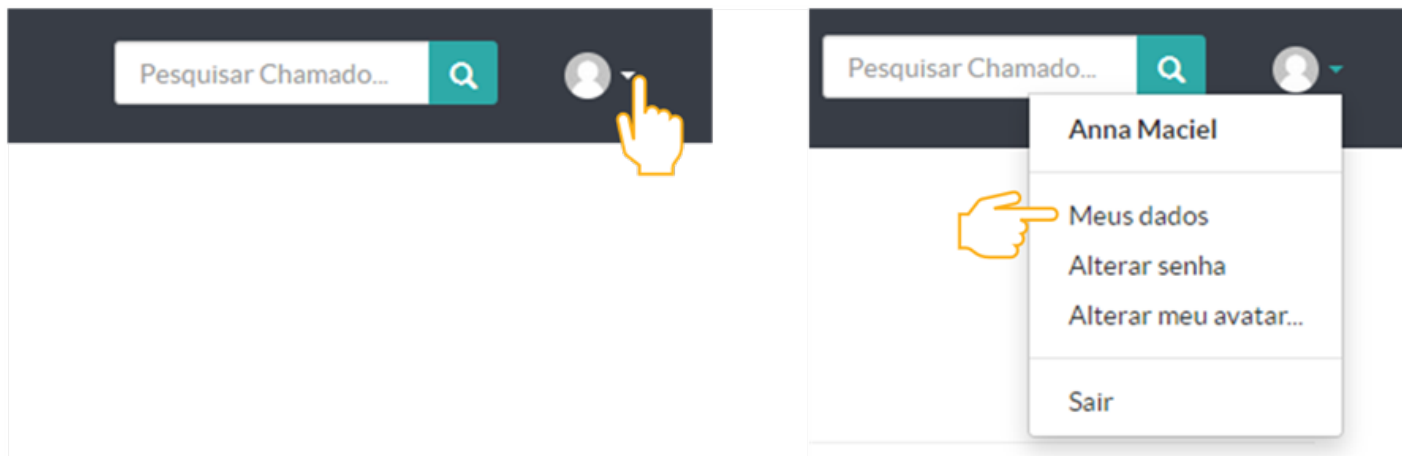


O campo de pesquisa auxilia para encontrar um ticket de forma mais ágil, podendo pesquisar pelo código do ticket ou palavra-chave.



## Usuário

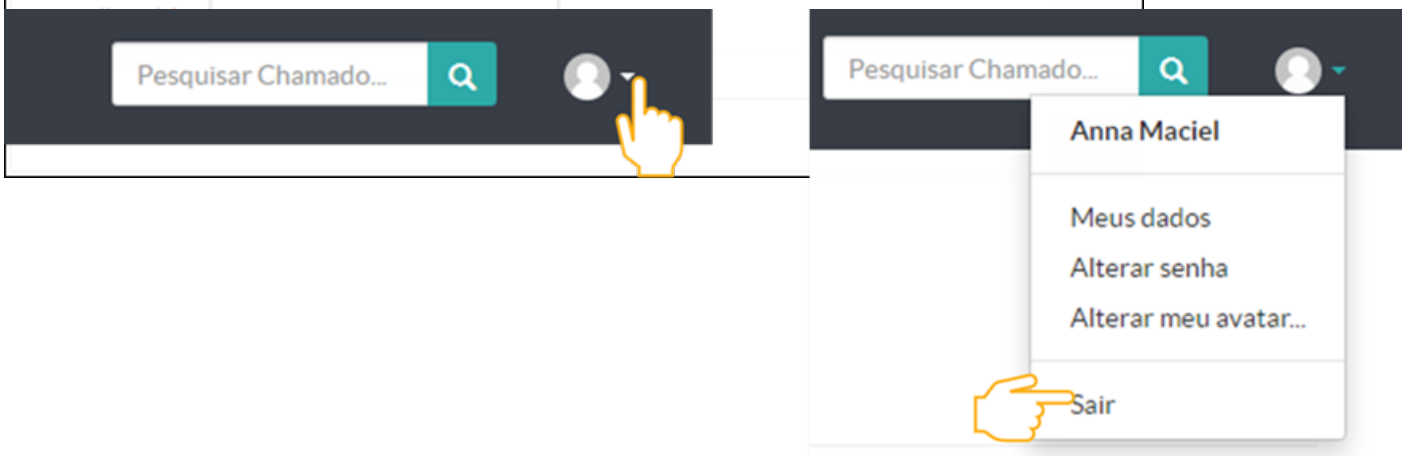
Neste campo o usuário terá acesso a configurações pessoais, como senha e os dados cadastrados.



## 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
<hr/>		
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	
Abertos	Fechados
<hr/>	
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)\*:

Não consigo prosseguir

Versão do navegador (Web browser version):

Ninguém consegue prosseguir

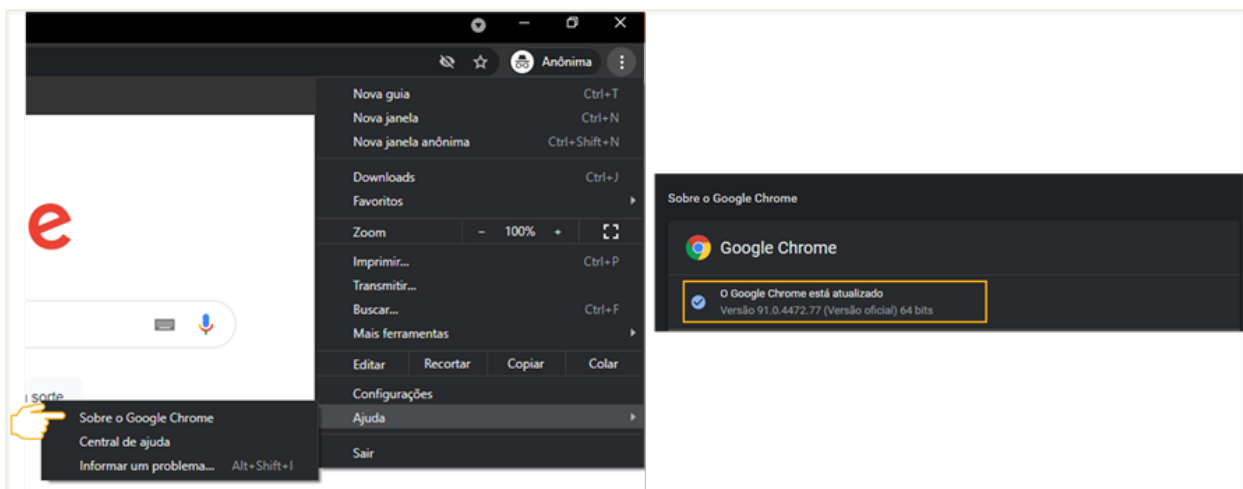
usuário executar uma ação

- **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.

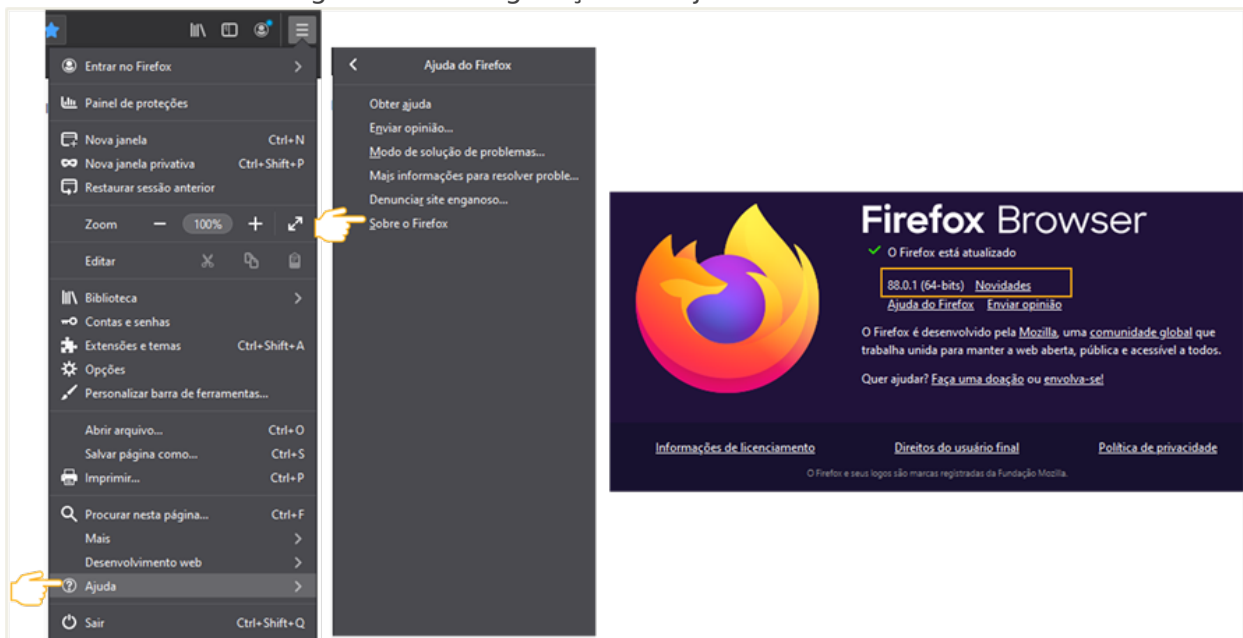
**Navegador utilizado (browser used):** Informação necessária para que a equipe técnica entenda em qual navegador ocorre a falha (sendo ele, Google, Edge, Firefox, Opera, Internet Explorer etc.), e assim poder sanar da melhor forma possível.

**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.



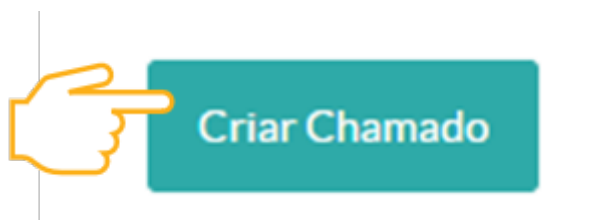
## Enviando o ticket

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 14:11:32

Updated 29 November 2022 23:37:17