

Sistema de Controle de Chamados Símula

Manual do Cliente

Autor: Fábio Braga de Oliveira
Versão: 1.0
Data: 29/01/2009

Índice

1Objetivo.....	3
2Fluxo do chamado.....	3
3Abrindo um chamado.....	4
4Recebendo o retorno do chamado.....	8

1 Objetivo

Este documento tem como objetivo fornecer as informações necessárias para o uso do Gerenciador de Chamados Símula por clientes e colaboradores.

O Gerenciador de Chamados tem como objetivos a melhora da comunicação com o cliente, aumento da transparência no atendimento, organizar o fluxo do trabalho entre as partes envolvidas e garantir a entrega e o aceite formal pelo cliente dos defeitos/melhorias requisitados.

2 Fluxo do chamado

O chamado seguirá o fluxo apresentado na figura 1.

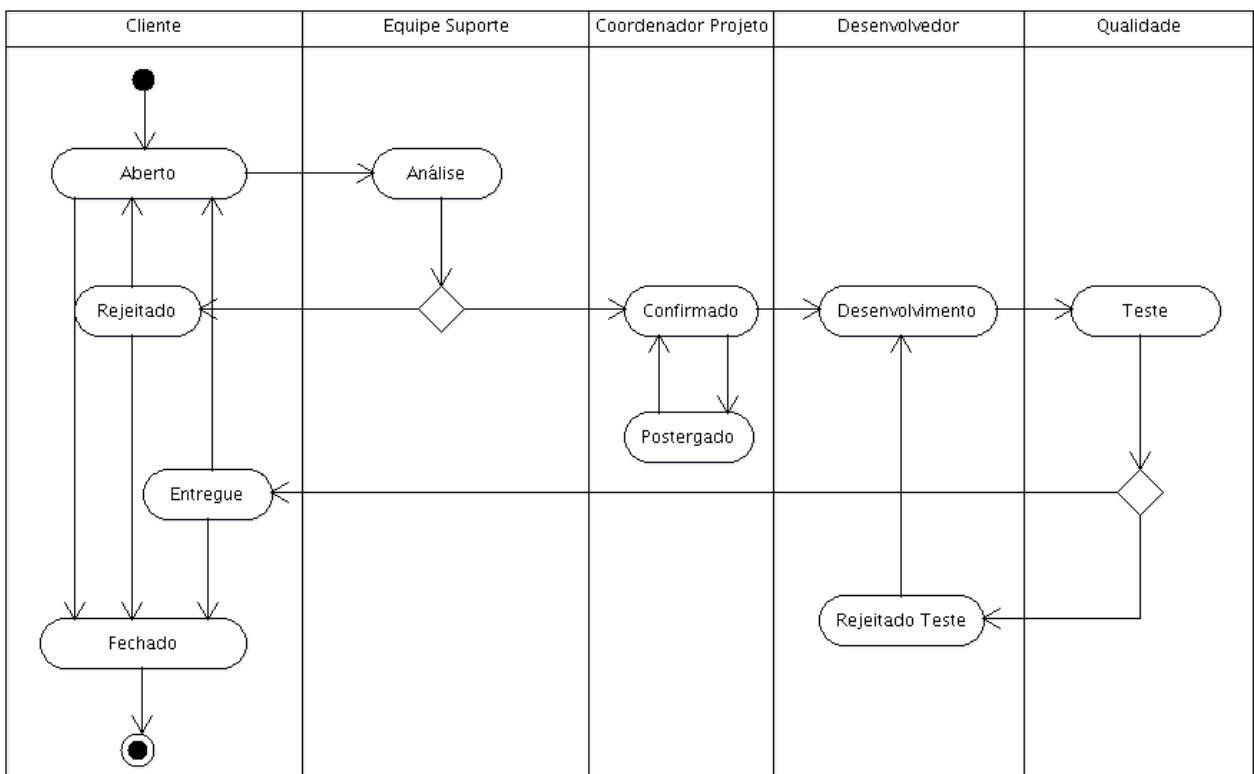


Ilustração 1: Fluxo do chamado

Como pode ser visto, o caminho normal de um chamado é o seguinte:

1. O cliente cria um novo chamado. O chamado criado fica no estado “Aberto”.
2. A equipe de suporte analisa o chamado quanto a sua reprodutibilidade, no caso de defeito, ou viabilidade, no caso de mudança. O chamado passa para o estado “Análise”.
3. Se o chamado é aceito, a equipe de suporte envia o chamado para o coordenador do projeto, mudando o estado para “Confirmado”.
4. O coordenador do projeto elege um recurso da equipe de desenvolvimento para tratar o chamado, e submete o chamado para ele. O chamado passa para o estado “Desenvolvimento”.
5. O desenvolvedor realiza as alterações necessárias, e envia o chamado para a equipe de qualidade, para testes. O chamado muda para o estado “Teste”.

6. Feitos os testes e em caso de sucesso, a equipe de qualidade promove o chamado para o estado “Entregue”, sob a responsabilidade do cliente.
7. Após a confirmação da entrega do produto do chamado, o cliente fecha o chamado, passando para o estado “Fechado”.

Fluxos alternativos:

1. O cliente pode fechar um chamado aberto, por não considerá-lo relevante.
2. Após a análise, a equipe de suporte pode rejeitar o chamado, se:
 1. No caso de defeito, não conseguir reproduzir, ou ter informações insuficientes.
 2. No caso de mudança, a proposta não se adequar ao escopo do produto.
3. O coordenador do projeto pode postergar um chamado, por conveniência de adequação de recursos ou sincronização de tarefas.
4. A equipe de qualidade pode rejeitar um chamado desenvolvido, por entender que não cumpre os padrões de qualidade ou não cumpre o que foi requisitado no chamado.
5. O cliente pode reabrir um chamado rejeitado, para reavaliação, com novas informações.
6. O cliente pode reabrir um chamado entregue, por entender que sua requisição não foi completamente satisfeita.

3 Abrindo um chamado

A primeira tela do gerenciador de chamados é a que requisita as credenciais (usuário/senha), ver figura 2.



Gerenciador de Chamados Símula



Usuário / Email

Senha

Relembrar

Ilustração 2: Gerenciador de Chamados - Login

Utilizar o nome de usuário/senha fornecidos pela equipe de suporte da Símula. Se ainda não tem nome de usuário/senha, entre em contato com a equipe de suporte por telefone ou e-mail e peça seu cadastro.

Após se identificar com suas credenciais, é aberta a tela com o resumo dos chamados, ver figura 3.








Áreas	Ação	Situação	Criado por mim	Associados à mim	Todos
Modelo	  		5	3	5
TrimboxVIP	  		3	0	4
			8	3	9



Ilustração 3: Gerenciador de Chamados - Resumo dos Chamados

Nesta tela tem-se um resumo do estado dos chamados do sistema, onde cada coluna tem o seguinte significado:

- **Áreas:** são conjuntos de chamados com acesso restrito aos usuários associados.
- **Ação:** ícones de atalho para ações comuns do sistema. A lupa leva para uma tela de busca por chamados, a folha leva para a tela de criação de um novo chamado.
- **Situação:** Ao se clicar nesta seta, detalha-se o estado em que se encontra cada chamado (ver figura 4).
- **Criado por mim:** Número de chamados criado pelo usuário.
- **Associados a mim:** Número de chamados aguardando uma ação do usuário.
- **Todos:** Soma de todos os chamados, independente da situação.

Áreas	Ação	Situação	Criado por mim	Associados à mim	Todos
Modelo	 	Aberto	2	2	2
		Analise	2		2
		Confirmado			
		Rejeitado			
		Entregue	1	1	1
		Postergado			
		Rejeitado-Teste			
		Teste			
		Desenvolvimento			
		Fechado			
				5	3

Ilustração 4: Gerenciador de Chamados - Detalhando Situação

Os links do cabeçalho têm as seguintes funções:

- **ÁREA DE TRABALHO:** leva a tela com o resumo dos chamados.
- **PROCURAR:** leva a tela de pesquisa de chamados.
- **OPÇÕES:** opções do usuário, como idioma, e-mail e senha.

Para abrir um chamado, clicar no ícone de folha da coluna “Ação” da área de trabalho. A tela de novo chamado é aberta, ver figura 5.

Título *	<input type="text"/>
Detalhe *	<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>
Prioridade *	<input type="text"/>
Tipo	<input type="text"/>
Associar à *	<input type="text"/>
<input type="button" value="Enviar"/>	<input checked="" type="checkbox"/> enviar notificações por email

Notificar por email

- Agostinho Torquato Maschio
- Anderson Cassoli
- Eduardo Machado Rocha
- Fabio Braga de Oliveira
- Guilherme Abreu
- Marcelo de Moura Souza

Anexo

Ilustração 5: Gerenciador de Chamados - Novo Chamado

Descrição dos campos:

- **Título:** Título do chamado, deve ser uma descrição resumida da requisição. Obrigatório.

- **Detalhe:** Informações extras. No caso de notificação de defeitos, deve conter a forma de reproduzir o erro e o que o usuário estava fazendo no momento que o erro ocorreu. No caso de proposta de mudança, as razões e o caso de uso que requer a alteração. Obrigatório.
- **Prioridade:** qual o impacto que o chamado tem na empresa. Obrigatório.
- **Tipo do chamado:** No momento da escrita deste manul, poderia ser “Defeito” ou “Mudança”. A equipe de suporte pode alterar esta classificação. Opcional.
- **Associar à:** responsável pelo chamado. O cliente deve abrir o chamado primeiro sob sua responsabilidade, e o suporte irá direcionar os chamados aberto assim que possível. Obrigatório.
- **Notificação por e-mail:** Quem será notificado por e-mail do estado deste chamado. É importante lembrar que, se for selecionado a opção “enviar notificações por e-mail”, quando chamado é passado para a responsabilidade de um usuário ele recebe um e-mail de aviso. Só é necessário adicionar usuários extras para notificação por e-mail em casos excepcionais, como quando se quer o acompanhamento por um terceiro. Opcional.
- **Arquivo:** Pode-se e é altamente recomendado anexar documentos que adicionem informação ao chamado, como a imagem da tela no momento de um erro, relatórios com problemas, diagramas no caso de proposta de alteração, etc.

Ao ao clicar no botão “Enviar” é aberta a tela com as informações do chamado aberto (ver figura 6) e então a responsabilidade para seu tratamento passa para a equipe de suporte. Assim que a equipe selecionar este chamado ele passará para o estado “Análise”.

ID	MODELO-6	Itens Relacionados	
Situação	Aberto	Cadastrado por	teste como cliente VIP
		Associado a	teste como cliente VIP
Título	Teste de abertura de chamado		
Detalhe	Detalhes do chamado. No caso de Defeito, o que o usuário estava fazendo no momento do erro e como reproduzir o erro. No caso de Melhoria, o caso de uso que originou a proposta.		
Prioridade	Meu trabalho fica parado enquanto não corrigirem		
Tipo	Melhoria		
Fila			

Histórico

Cadastrado por	Situação	Associado a	Comentário	Data	Prioridade	Fila
teste como cliente VIP	Aberto	teste como cliente VIP		2009-01-29 12:00:53	Meu trabalho fica parado enquanto não corrigirem	

Novo status

Associar a -- escolha a situação --

Comentário *

enviar notificações por email

Notificar por email

- Agostinho Torquato Maschio
- Anderson Cassoli
- Eduardo Machado Rocha
- Fabio Braga de Oliveira
- Guilherme Abreu
- Marcelo de Moura Souza

Anexo

Ilustração 6: Gerenciador de Chamados - Chamado Aberto

4 Recebendo o retorno do chamado

Após passar pelo fluxo apresentado no ítem 2, o cliente pode receber seu retorno de duas formas: no estado “Entregue” ou no estado “Rejeitado”. Provavelmente receberá uma notificação por e-mail, mas também pode acompanhar os chamados sob sua responsabilidade na tela principal.

Modelo	Aberto	3	3	3
	Analise	2		2
	Confirmado			
	Rejeitado			
	Entregue	1	1	1
	Postergado			
	Rejeitado-Teste			
	Teste			
	Desenvolvimento			
	Fechado			
		6	4	6
TrimboxVIP		3	0	4
		9	4	10

Chamado Entregue

O chamado pode ser aberto clicando-se no link com o seu número. Ao abrir o chamado, o cliente pode tomar duas ações:

1. Pedir a reabertura de um chamado, se a entrega não satisfez os requisitos do chamado, ou no caso de um chamado rejeitado, reabrir com novas informações ou detalhes.
2. Fechar o chamado, por considerá-lo satisfeito ou irrelevante.

Para mudar o estado de um chamado, na tela com as informações do chamado (ver figura 7) selecionar uma das opções da caixa de seleção “Novo status”, selecionar o destinatário na caixa de seleção “Associar a” e adicionar os comentários convenientes. Clicar em enviar.

Novo status	<input type="text" value="Fechado"/>
Associar a	<input type="text"/>
Comentário *	<input type="text"/>
<input type="button" value="Enviar"/>	<input type="checkbox"/> enviar notificações por email

Notificar por email	
<input checked="" type="checkbox"/>	Fabio Braga de Oliveira
<input checked="" type="checkbox"/>	Guilherme Abreu
<input checked="" type="checkbox"/>	Marcelo de Moura Souza
<input type="checkbox"/>	Agostinho Torquato Maschio
<input type="checkbox"/>	Anderson Cassoli
<input type="checkbox"/>	Eduardo Machado Rocha
Anexo	
<input type="button" value="Arquivo..."/>	

Ilustração 7: Gerenciador de Chamados - Mudando o estado do chamado