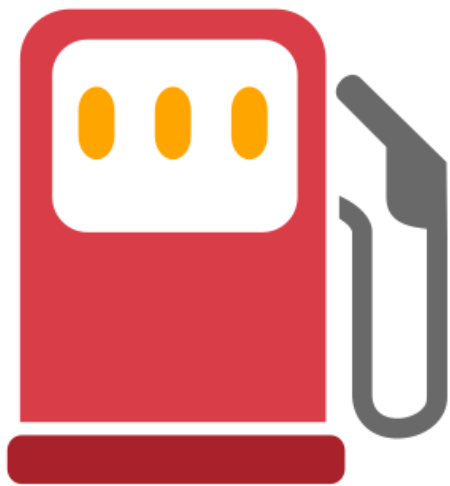


Manual do Usuário



Customer Pitstop

CUSTOMER



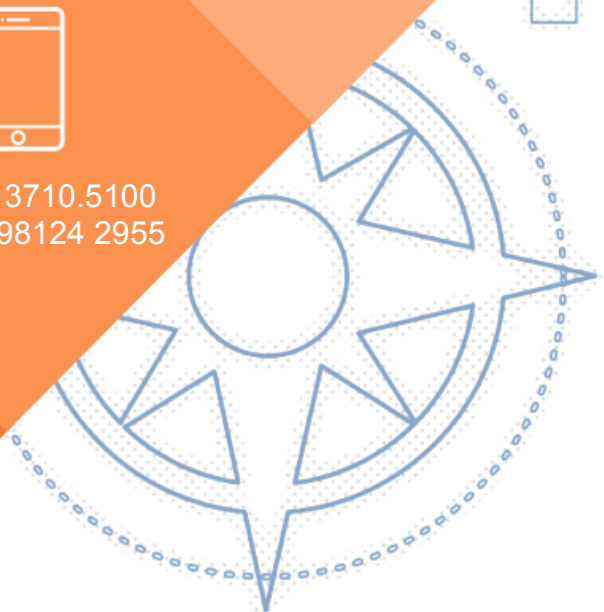
Lajeado, RS – Brasil



+55 51 3710.5100
+55 51 98124 2955



interact.com.br
suporte@interact.com.br



Setembro 2019

Versão 7.0.23

i Interact
solutions

@Copyright 2017 Interact Solutions Ltda Lajeado, RS, Brasil.

Todos os direitos reservados.

Índice

Apresentação.....	3
Mensagens.....	4
Tickets.....	5
Cadastro de Chamados.....	7
Acompanhamento dos Chamados.....	9
Entregas.....	10
Programação.....	11
Storage.....	12
Catálogo de Suporte.....	13

Apresentação

O Pitstop foi desenvolvido pela Interact com o objetivo de tornar o cadastro de Chamados mais simples, dinâmico e eficiente. Por meio desta ferramenta, você poderá cadastrar as suas demandas diretamente em um formulário de ocorrência do módulo SA-Occurrence Manager. Assim que a ocorrência for cadastrada, nossa equipe já fica ciente da ocorrência e pode oferecer uma solução mais ágil e eficiente.

Outra vantagem do Pitstop é a possibilidade de consultar a etapa em que seu Chamado está sendo atendido, inclusive no momento que o Chamado é aceito pela equipe de Triagem, o autor do Chamado recebe uma notificação por e-mail informando que o Chamado está na etapa de Aceite e sendo analisado pela equipe do Suporte ao Cliente.

Para compreender as funcionalidades do Pitstop, elaboramos este manual que explica como utilizar cada uma delas e, principalmente, como deve ser cadastrada a ocorrência e como ela pode ser acompanhada.

Mensagens

A função **Mensagens** funciona de forma parecida com um serviço de e-mail. Ela traz todas as mensagens referentes aos tickets e tem por objetivo reduzir o uso de e-mail externo na troca de informações sobre tickets entre cliente e Interact. As mensagens ficam vinculadas aos tickets, tornando a troca de informações mais objetiva e eficiente.

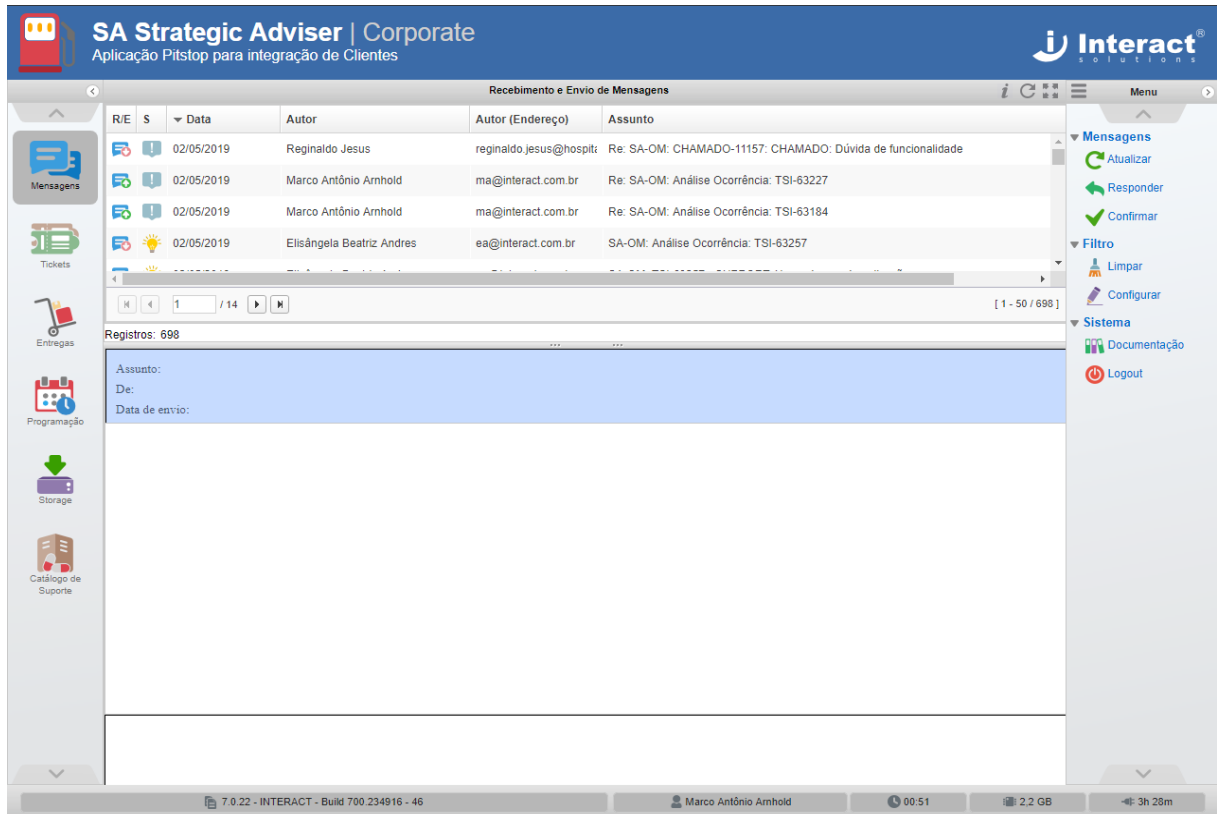


Fig 1. Tela principal da função Mensagens

O menu **Mensagens** dispõe das seguintes opções:

- **Atualizar:** atualiza a lista das mensagens;
- **Responder:** é utilizado para responder mensagens e facilitar no rastreo da comunicação entre Triagem e Cliente;
- **Confirmar:** é utilizado para confirmação de mensagens recebidas;
- **Limpar:** limpa os filtros configurados;
- **Configurar:** permite configurar o filtro de mensagens;

Tickets

A função Tickets tem por objetivo agrupar o conjunto de Chamados relacionados ao cliente, é possível criar novos Chamados e consultar os já existentes. Há duas abas, na aba Chamado serão exibidos todos os cadastros deste tipo vinculados ao cliente, já na aba Legado será exibido a listagem atual dos tickets de Produto e Support. Ao clicar na flecha na linha do Chamado, é possível visualizar todos os tickets vinculados a ele.

N°	Cliente	Título	Autor	Última Verificação	Anexos
CHAMADO-05195	BRDE	CHAMADO: Criação de usuário	Felipe Barcelos	12/01/2018	0
CHAMADO-13876	BRDE	CHAMADO: Atualização do Sistema	Richele Moraes Campos	25/11/2019	0
TSI-66521	BRDE	SUPPORT: Atualização do Sistema	Richele Moraes Campos	14/11/2019	1

Fig 2. Tela Principal da Função Tickets | Aba Chamados

O menu **Tickets** dispõe das seguintes opções:

- **Seriais:** neste campo você pode digitar o serial do Chamado que deseja consultar;
- **Atualizar:** atualiza a lista de Chamados;
- **Inspecionar:** visualiza o chamado selecionado;
- **Limpar:** limpa os filtros configurados;
- **Filtrar:** permite configurar um filtro;
- **Novo:** utilizado para abrir novo Chamado;
- **Classificar:** possibilita editar o Chamado, este deve ainda estar em etapa de aceite para poder ser alterado;

- **Verificar:** usado para verificar o Chamado, quando é concluído o Chamado deve ser verificado como Efetivo ou não Efetivo pelo autor do Chamado;
- **Ignorar:** quando a solicitação foi resolvida e não requer mais o atendimento;
- **Imprimir:** possibilita um relatório detalhado dos Chamados;

SA Strategic Adviser | Corporate
Aplicação Pitstop para integração de Clientes

Interact SOLUTIONS

Consulta de Tickets

Chamados Legado

Serials:

Nº	Título	Autor	Tipo
TSI-36238	HOMOLOG: Layout POPUP Menu	Pablo Petzen	Ticket de PRODUTO
TSI-38611	HOMOLOG: Ajustes view Ações - Occurrence Manager	Allan Cicceri	Ticket de PRODUTO
TSI-39724	HOMOLOG: Ajustes Apresentador	Pablo Petzen	Ticket de PRODUTO
TSI-40133	HOMOLOG: Não atualiza data de tarefa sucessora	Allan Cicceri	Ticket de PRODUTO
TSI-40790	HOMOLOG: Verificar logs gerados pelo tomcat	Diego Kremer	Ticket de PRODUTO
TSI-41248	HOMOLOG: permissões de edição e exclusão das Anotações	Gabriela Aline Melz	Ticket de PRODUTO
TSI-41360	CUSTOM: Criar um script de texto para o cartão de aniversário dos colat	Morgana Johann	Ticket de PRODUTO
TSI-41544	HOMOLOG: correções nos itens de Ações do Performance e do Risk	Gabriela Aline Melz	Ticket de PRODUTO
TSI-41821	Elaborar plugin social para novo site da interact	Pablo Petzen	Ticket de PRODUTO
TSI-42131	HOMOLOG: ajustes no copy/paste das Mídias da TV Interact	Gabriela Aline Melz	Ticket de PRODUTO
TSI-42783	HOMOLOG: Não aparecem os títulos dos gráficos utilizando o HtmlConv	Guilherme Araujo Santiago	Ticket de PRODUTO
TSI-43364	FEATURE: Experiência de pesquisas em dispositivos móveis	Maiquel Jardele Ludwig	Ticket de PRODUTO
TSI-44501	HOMOLOG: Quantidade de caracteres ferramenta CKEditor	Rafael Rodrigues da Silva	Ticket de PRODUTO
TSI-45304	HOMOLOG: Relatório de erros Document Manager	Rafael Rodrigues da Silva	Ticket de PRODUTO
TSI-45469	HOMOLOG: Configuração cronograma plano de ação	Maurício Ribeiro Xavier	Ticket de PRODUTO

[1 - 50 / 176]

Revisão Nova Em Aceite Aceita Em Análise Analisada Aprovada Em Andamento Concluída Em Verificaç

7.0.22 - INTERACT - Build 700.234916 - 46 Marco Antônio Arnhold 00:55 2.2 GB 3h 32m

Fig 3. Aba Legado

Cadastro de Chamados

Para cadastrar um novo Chamado, é necessário preencher um formulário com as informações de forma detalhada.

Ocorrências

SA Strategic Adviser | Company

1. Solicitações dos Clientes

Ticket de CHAMADO

Informações Gerais

Autor: Leonardo Furlanetto

Departamento/Setor: Clientes e Serviços / Suporte ao Cliente

Data: 27/11/2019

Ocorrência:

Descrição:

0 de 4000

Classificação

Cliente: Interact Development

Unidade: Matriz

Classificação: Relatar um problema

Ambiente: Produção

Módulo: SA-Suite

Prioritário: Sim

Impacto: Sem acesso ao sistema (indisponível)

Finalizar e avançar Salvar e fechar Cancelar

Fig 4. Formulário para Cadastro de Ocorrência (exemplo pré-preenchido)

1. Entre na função *Tickets > Chamados* e clique no botão *Novo* do menu;
2. Preencha os seguintes campos:
 - **Ocorrência:** título do chamado;
 - **Descrição:** descreva a solicitação desejada de forma clara, detalhada e objetiva;
 - **Cliente:** já estará preenchido com o nome de sua Organização;
 - **Unidade:** unidade de negócios que lhe atende;
 - **Classificação:** selecionar a opção desejada:
 - Relatar um problema;*
 - Solicitar apoio técnico;*
 - Requerer uma funcionalidade;*
 - Sugerir uma melhoria.*
 - **Ambiente:** selecionar a instância do SA a qual se refere a solicitação:
 - Produção;*
 - Homologação;*
 - Outro*;*

* Caso selecione a opção *Outro*, informe o nome do ambiente no campo 'Nome do ambiente (Outro)' (exemplo: Ambiente de Treinamentos).

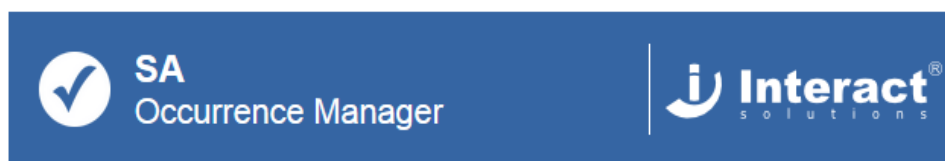
 - **Módulo:** módulo da suite SA a qual se refere a solicitação;

- **Aplicação:** respectiva aplicação do módulo selecionado;
- **Prioritário:** definir se o novo chamado requer priorização em relação aos demais chamados do cliente.
Este campo é habilitado somente quando a *classificação* do chamado corresponder a: *Relatar um problema* ou *Solicitar apoio técnico*.
- **Impacto:** condicionado a opção 'Sim' do campo *prioritário*, defina qual é o impacto no negócio que justifica a solicitação de priorização;

Nota: utilize o campo prioritário com prudência. Salientamos que todas as solicitações são avaliadas individualmente e priorizadas conforme acordo de nível de serviço contratado ou grau de impacto do relato. Contamos com a sua compreensão.

3. Na aba **Anexos**, adicione arquivos que possam auxiliar os analistas a compreenderem a situação relatada, tais como: capturas de telas, arquivos de log, gravações de tela (vídeos), entre outros.
Os anexos podem ser inseridos através do botão *adicionar* ou *drag-and-drop* (arrastar e soltar os arquivos para o espaço em branco);
4. Para finalizar o cadastro do Chamado, clique em **Finalizar e Avançar**.


Após o cadastro do Chamado, a equipe de Triagem da área de Suporte ao Cliente efetua a Análise e o Aceite. Após o Aceite, o autor receberá um e-mail de notificação e, caso a classificação do Chamado corresponder a '*Relatar um problema*' ou '*Solicitar apoio técnico*', será incluído na notificação a **previsão** de próximo contato.



Lajeado, 25/11/2019

Ticket de CHAMADO: ACEITO

Serial do Registro: CHAMADO-14104
 Data: 25/11/2019
 Autor: Leonardo Furlanetto
 Situação: Aceito
 Previsão do próximo contato: 5 dias úteis
 Observação: A previsão varia de acordo com o nível de serviço contratado e com a disponibilidade de nossos analistas. Em breve entraremos em contato.
 Observação adicional: Caso necessário entre em contato com a área de Suporte ao Cliente, mencionando o serial do CHAMADO para agilizar o atendimento.
 Informações: Em análise.

 CHAMADO: TESTE NOTIFICAÇÃO
Ocorrência Aprovada

Este relatório foi gerado automaticamente pelo Strategic Adviser

Fig 5. Exemplo de notificação ao autor

Acompanhamento dos Chamados

Para visualizar o estágio e o feedback de um Chamado cadastrado use a opção filtros do menu da lateral direita. O mesmo procedimento pode ser feito na aba Legado.

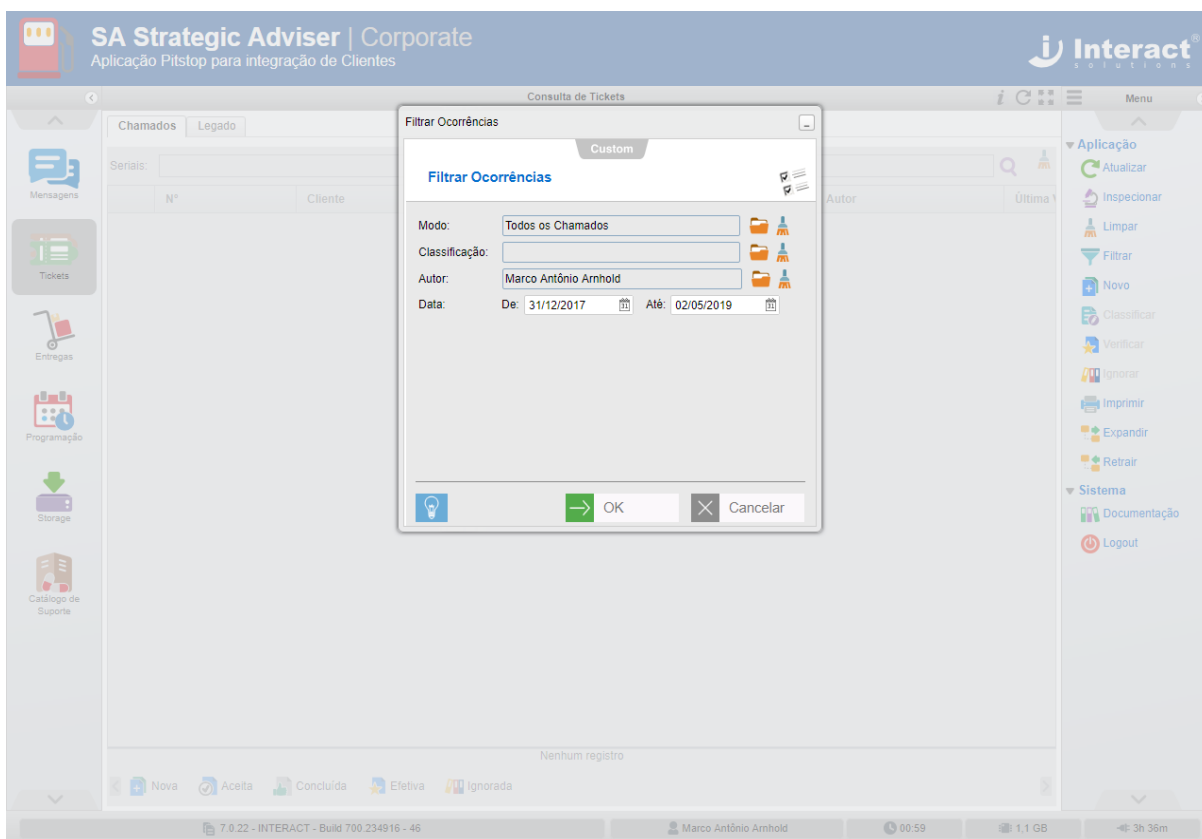


Fig 6. Filtro de Ocorrências

1. Na função *Tickets > Chamado* clique no botão *Filtrar* do menu;
2. Preencha um valor para cada campo conforme queira refinar a consulta e clique em *OK*:
 - Serão listados todos os tickets cadastrados para sua organização, conforme aplicação do filtro, e em qual etapa eles se encontram.
3. Caso o ticket ainda esteja na etapa de Cadastro, você pode editá-lo clicando no botão **Classificar**. Ou, se o ticket não for mais pertinente, o problema já foi solucionado de outra forma (atualizando versão, configuração local, questão conceitual), você pode arquivá-lo utilizando a opção **Ignorar**;
4. Ao término do atendimento realizado pela Interact, o **Chamado** deverá ser classificado como **Efetivo** ou **Não Efetivo**, utilizando a opção **Verificar** no menu direito. Se for classificado como **Efetivo**, o mesmo não poderá ser reaberto, devendo ser aberto outro **Chamado** para a questão reportada, podendo referenciar o mesmo. Caso o chamado seja classificado **Não Efetivo**, o **Chamado** retorna para a área de Suporte ao Cliente para ser analisado.

Entregas

É nesta função que encontramos os arquivos referentes a cada Release e, também podem constar documentos, como: Release Notes da versão ou instruções de entrega do Produto quando se tratar de customização. Esses arquivos ficam disponíveis para download.

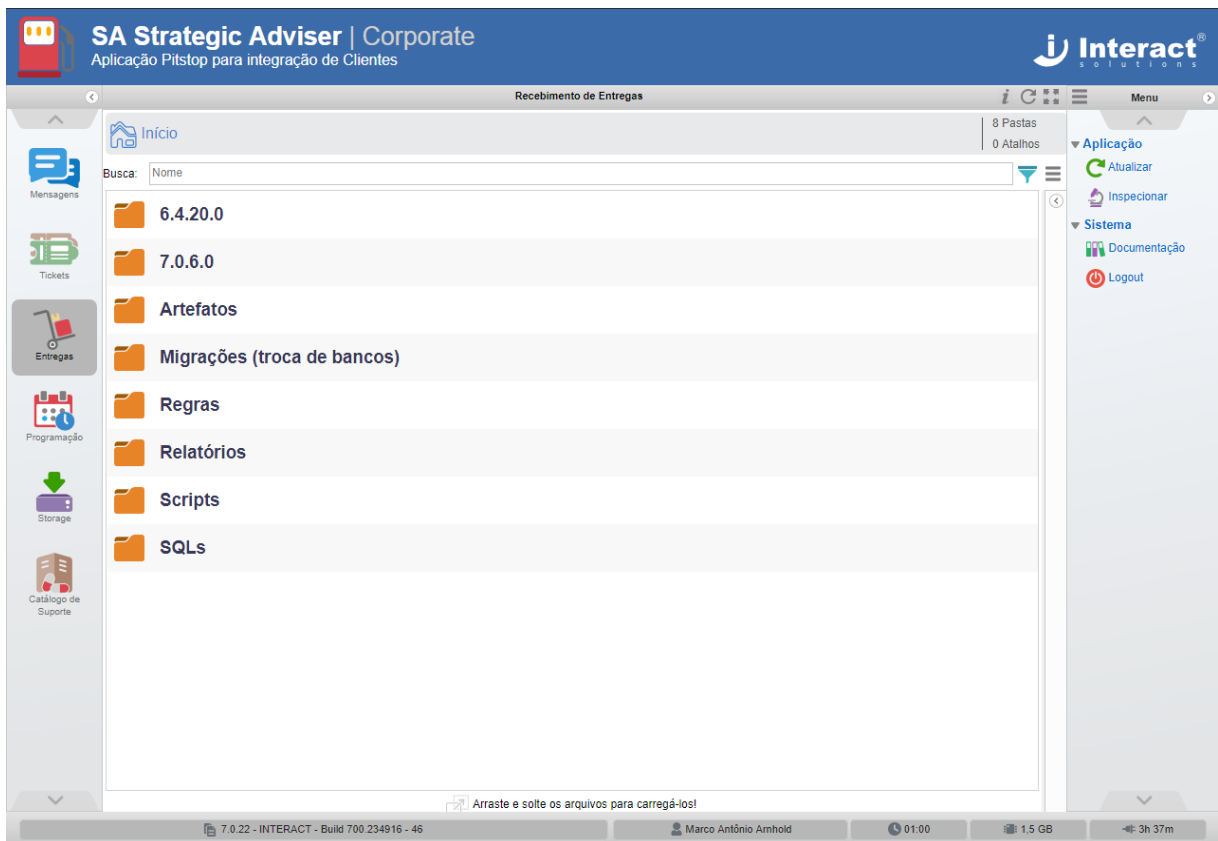


Fig 7. Tela inicial da função Entregas

Cada Release tem sua pasta nomeada com o número da versão e dentro dela seus respectivos arquivos disponíveis.

1. Para realizar o download dos arquivos disponibilizados em **Entregas**, entre na pasta da Release e selecione o arquivo desejado.
2. Com o arquivo selecionado, clique em **Inspeccionar** e, então será aberto uma notificação solicitando se você deseja abrir ou salvar o arquivo.

Programação

Na função Programação, é possível visualizar as entregas de correção que estão programadas. Contudo, ao selecionar a entrega e clicar no menu inspecionar é possível verificar os tickets que serão corrigidos.

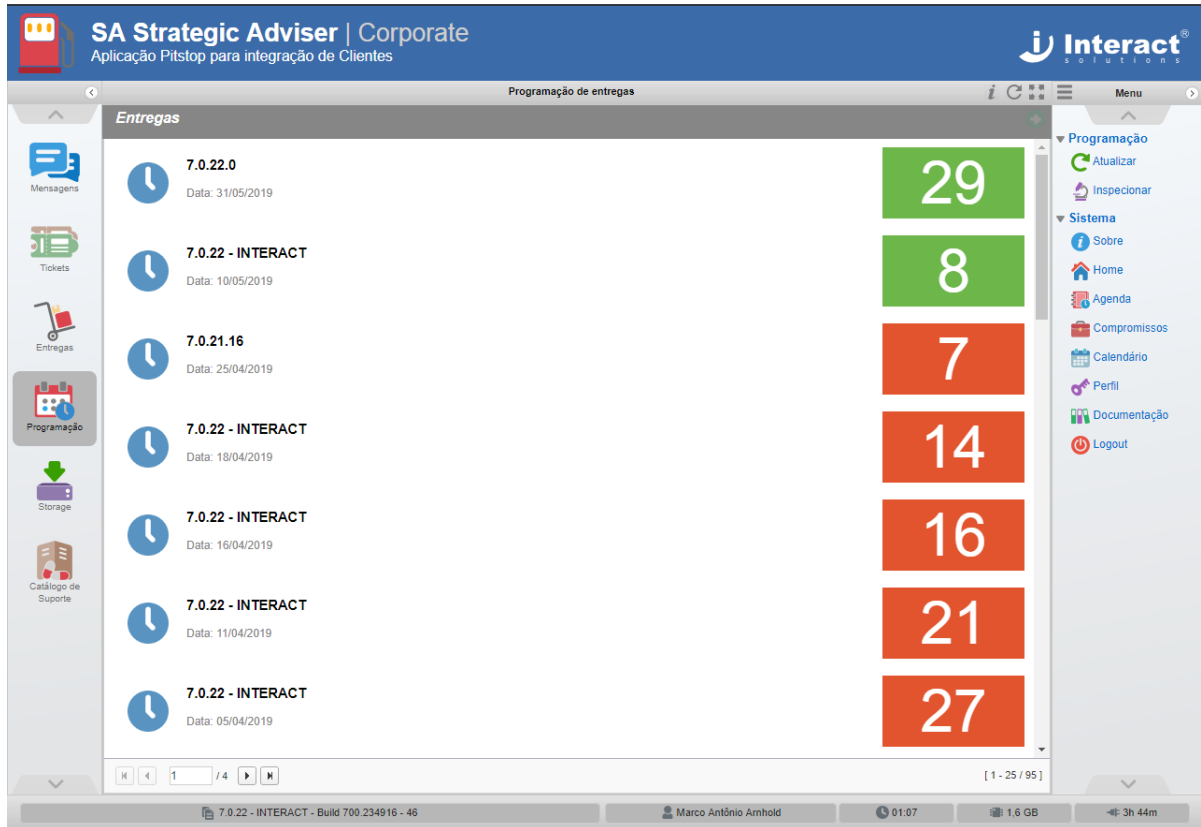


Fig 8. Tela principal da função Programação

O menu **Programação** dispõe das seguintes opções:

- **Inspecionar:** é possível visualizar os tickets que serão corrigidos ao atualizar a versão, selecionando a entrega agendada;

Storage

Esta função tem por objetivo a troca de arquivos entre cliente e Interact. Sendo que um cliente pode fazer Upload de um arquivo solicitado pela Interact como, por exemplo, um Dump de uma base, ou a Interact disponibilizar um arquivo para o cliente efetuar o Download.

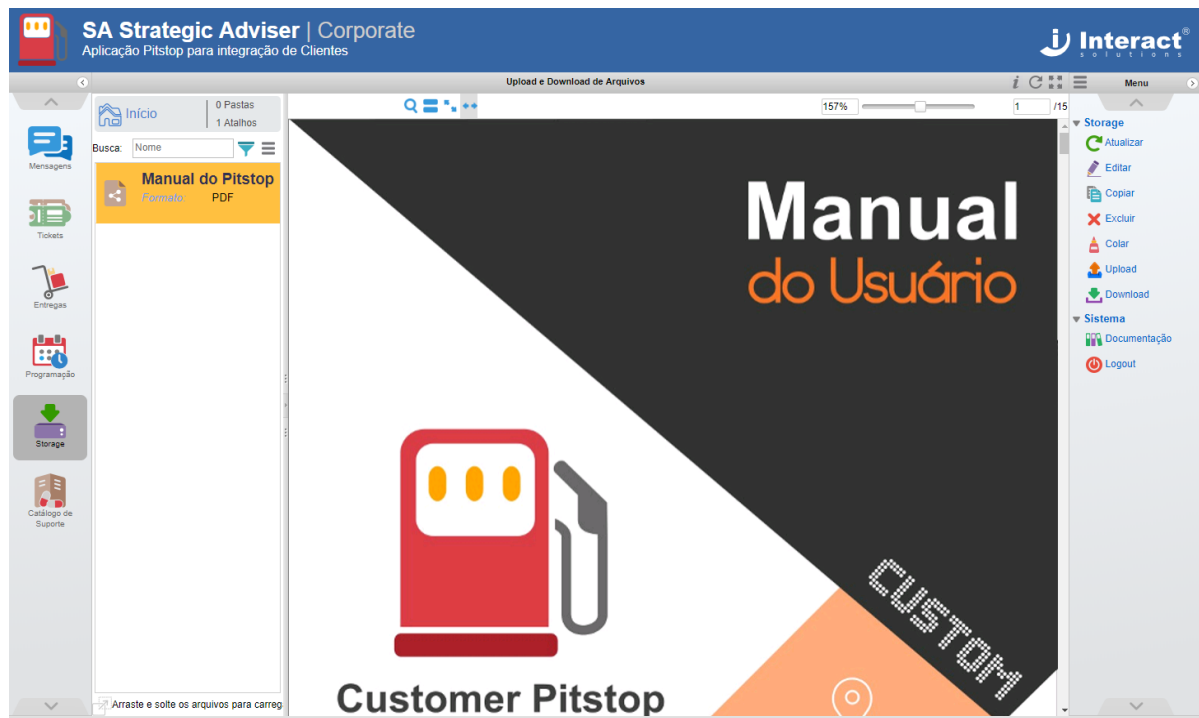


Fig 9. Tela principal da função Storage.

O menu **Storage** dispõe das seguintes opções:

- **Atualizar:** atualiza a listagem dos itens;
- **Editar:** permite editar o nome e a descrição do item selecionado;
- **Copiar:** copiar o item selecionado;
- **Excluir:** remove o item do Storage;
- **Colar:** colar o item que foi copiado;
- **Upload:** permite fazer Upload de um arquivo;
- **Download:** permite fazer o Download do item selecionado;

-
1. Para fazer Upload de um arquivo, clique em **Upload** sob o menu **Storage**.
 2. Selecione o arquivo em seu computador.
-

Catálogo de Suporte

Esta função tem por objetivo disponibilizar documentos e manuais de suporte, abrangendo situações típicas encontradas pelo cliente em seu dia a dia. Estes documentos têm a finalidade de auxiliar o cliente na resolução de possíveis dúvidas e problemas referentes ao sistema, de forma clara e objetiva, diminuindo a necessidade de abertura de um chamado e/ou contato com a área de suporte ao cliente.

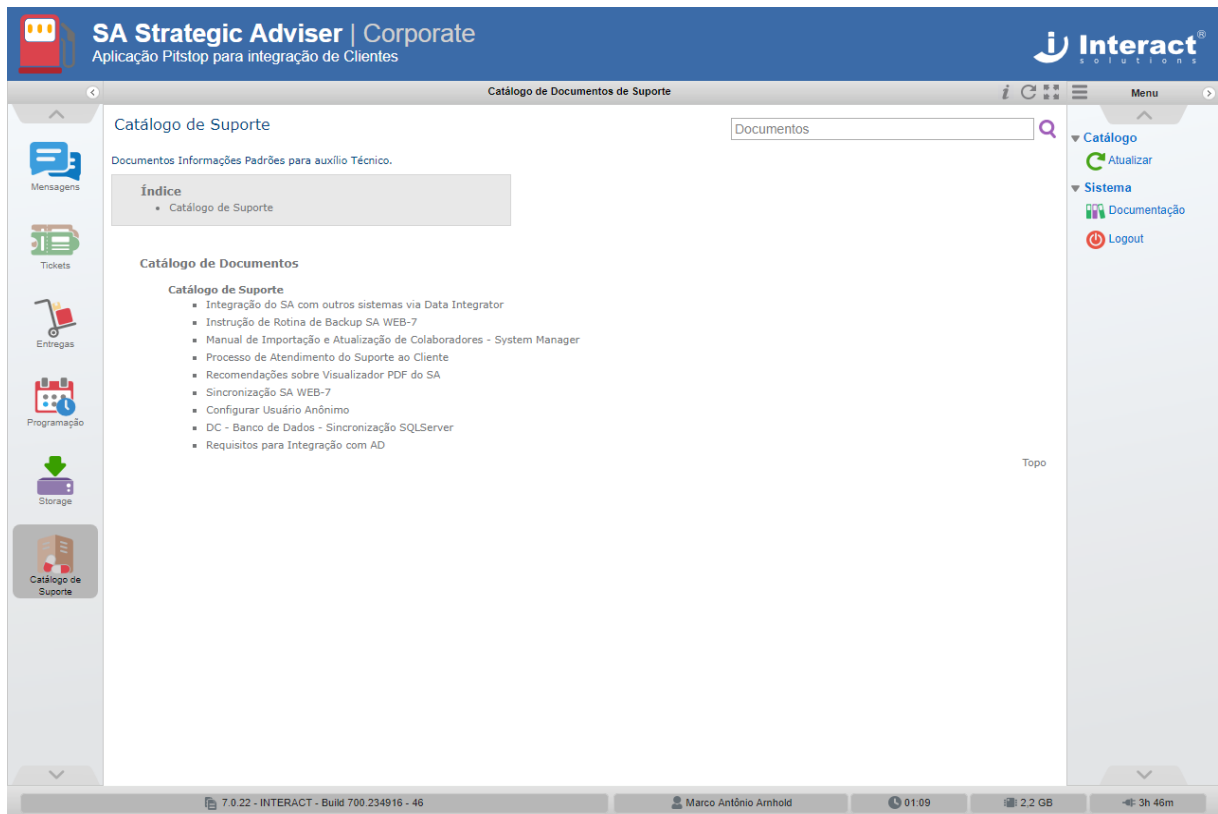


Fig 10. Tela principal da função Catálogo de Suporte.