

Manual do Usuário



Toda Pergunta tem uma resposta.

Sumario

	Página
Prefácio	03
1. Acesso a Aplicação	04
1.1. Página Home	05
1.2. Redefinir Senha	07
2. Uso da ferramenta	09
2.1. Usuário	09
2.1.1. Base de Conhecimento	09
2.1.2. Criar Chamado	11
2.1.3. Dados do Chamado	12
2.1.4. Verificar Chamado	13
2.2. Suporte	15
2.2.1. Verificar Chamado	15
2.2.2. Tratar Chamado	16
2.2.3. Solução	17
2.2.4. Fechar Chamado	18
2.3. Administrador	19
2.3.1. Criar Usuário	19
2.3.2. Visualizar Usuários	21
2.3.3. Análise de Dados	22
3. Responsividade	23

12 XXXX-XXXX



suporte@goodticket.com.br



www.goodticket.com.br



12 XXXX-XXXX



Prefácio

Manual referente a Aplicação GoodTicket, resultante da aprendizagem baseada em projetos do Curso Superior de Desenvolvimento de Software Multiplataforma da Faculdade de Tecnologia de São Paulo – Fatec, Campus São Jose dos Campos.

A Aprendizagem baseada em projetos é muito utilizada nas grandes universidades mais reconhecidas dos Estados Unidos. Elas trabalham por meio de projetos inovadores, onde seus alunos se tornam os protagonistas do seu próprio aprendizado.

A maior parte dos adultos vive em um mundo repleto de projetos, seja alguma atividade de trabalho, para melhoria da casa ou planejamento de um casamento.

E, para todos estes projetos, precisamos solucionar problemas ativamente. Porém, muitas vezes no nosso sistema de ensino tradicional, os alunos são tratados como expectadores do conteúdo.

Nessa metodologia, o objetivo de ensino é alcançar um alto grau de aprendizado por meio de pesquisas profundas e atividades práticas, sendo estas as responsáveis pelo desenvolvimento e o desempenho do aluno.

"Quanto maior o conhecimento menor o ego, quanto maior o ego menor o conhecimento."

Albert Einstein

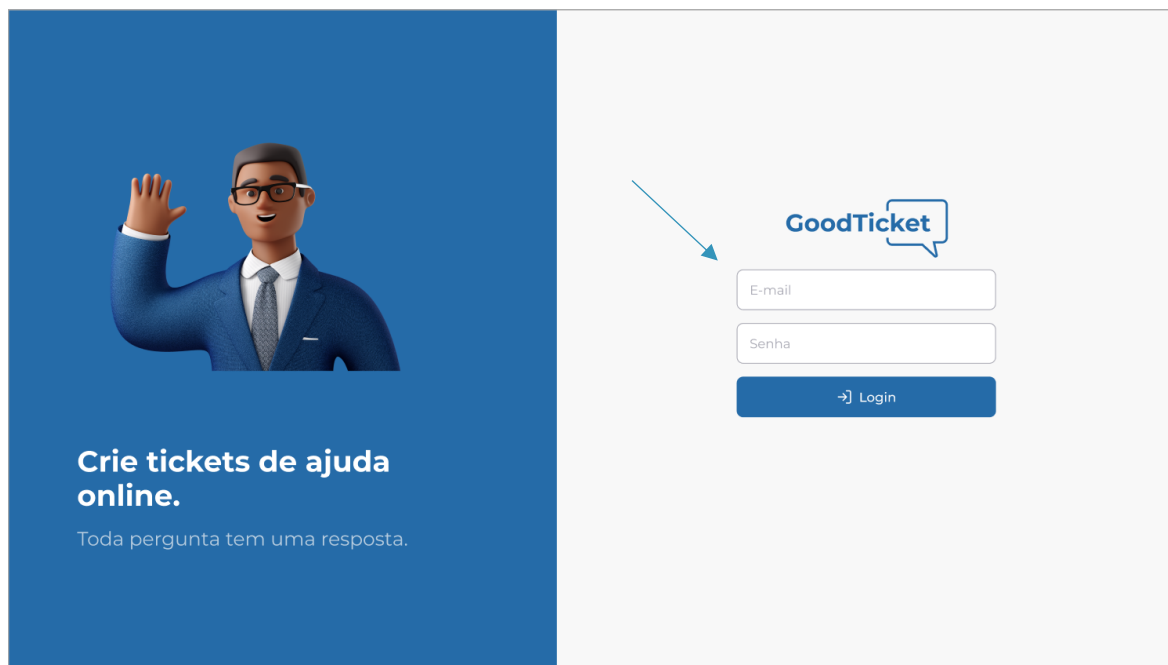
1. Acessando a Aplicação.

Antes de acessar a aplicação, verifique com a Gerência ou a Supervisão do seu setor se você já tem um pré-cadastro com o seu e-mail e senha, caso ainda não as tenha recebido, solicite, sem eles você não conseguirá ter acesso.

Para acessar ao Sistema GoodTicket, apenas abra pelo seu navegador habitual e digitar o site:

www.goodticket.app.com.br

O endereço irá levá-lo para a página de login, digite seu e-mail e senha:



12 XXXX-XXXX



suporte@goodticket.com.br



www.goodticket.com.br



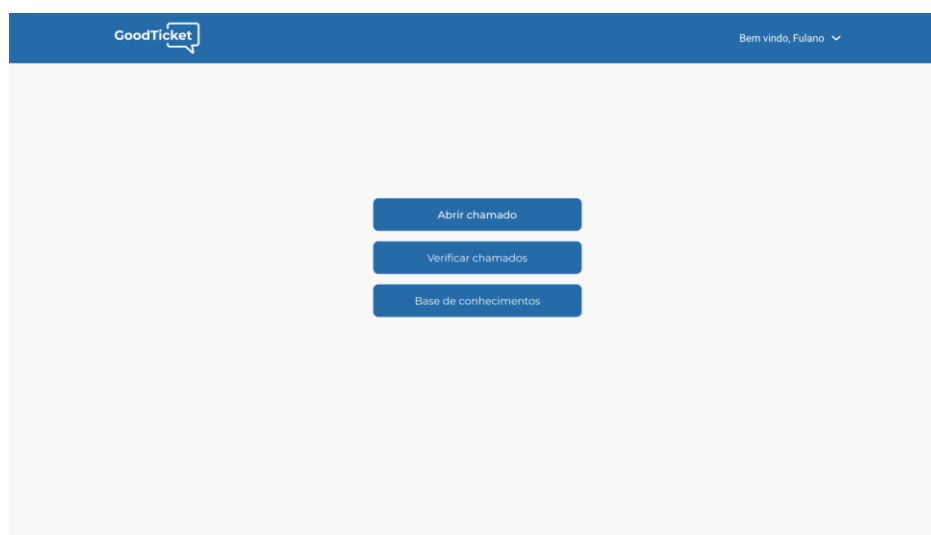
12 XXXX-XXXX



1. 1 Página Home

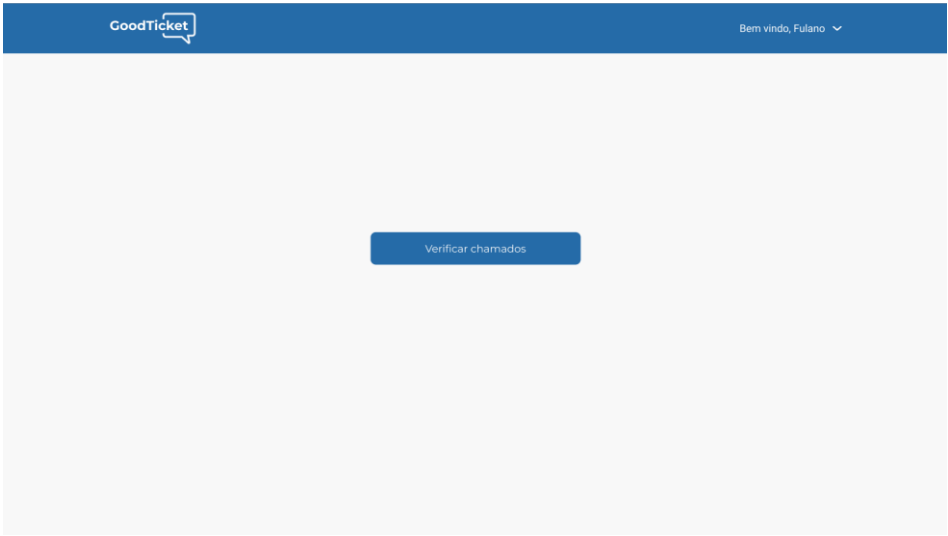
De acordo com o seu perfil (Usuário, Suporte ou Administrador), a sua tela Home poderá ter Layouts diferentes:

Usuário:

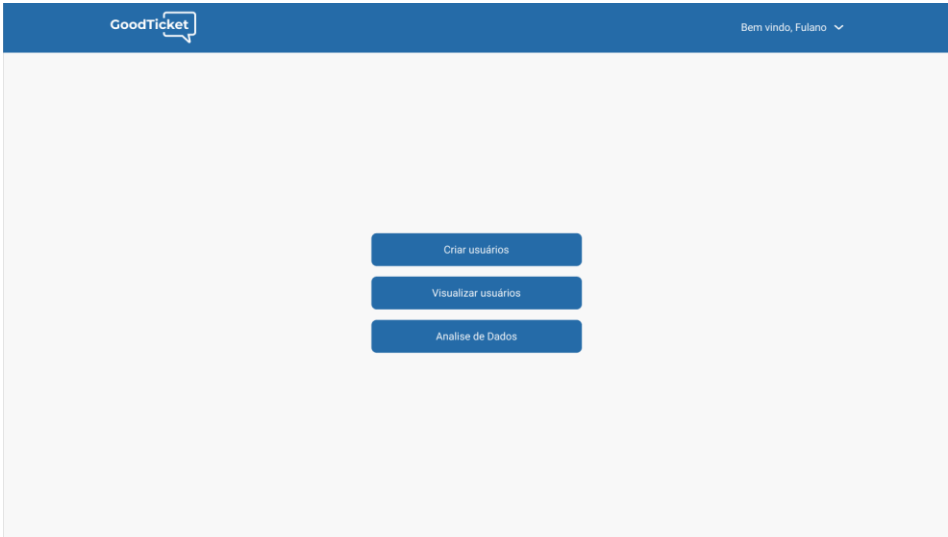




Suporte:



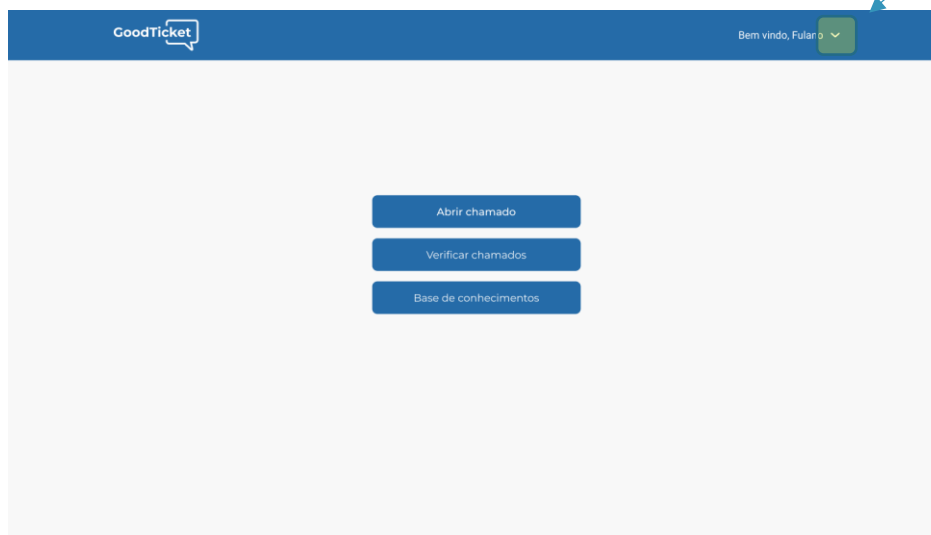
ou Administrador:



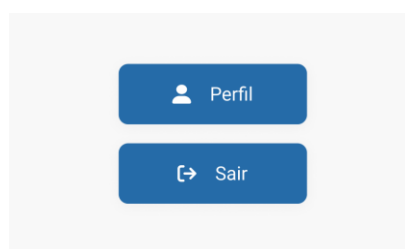
1. 2 Redefinir senha:


Aconselhamos que assim que faça o primeiro login você faça a redefinição de senha:

- Clik na seta ao lado do seu nome na aplicação




- Vai abrir um pop up, selecione perfil:



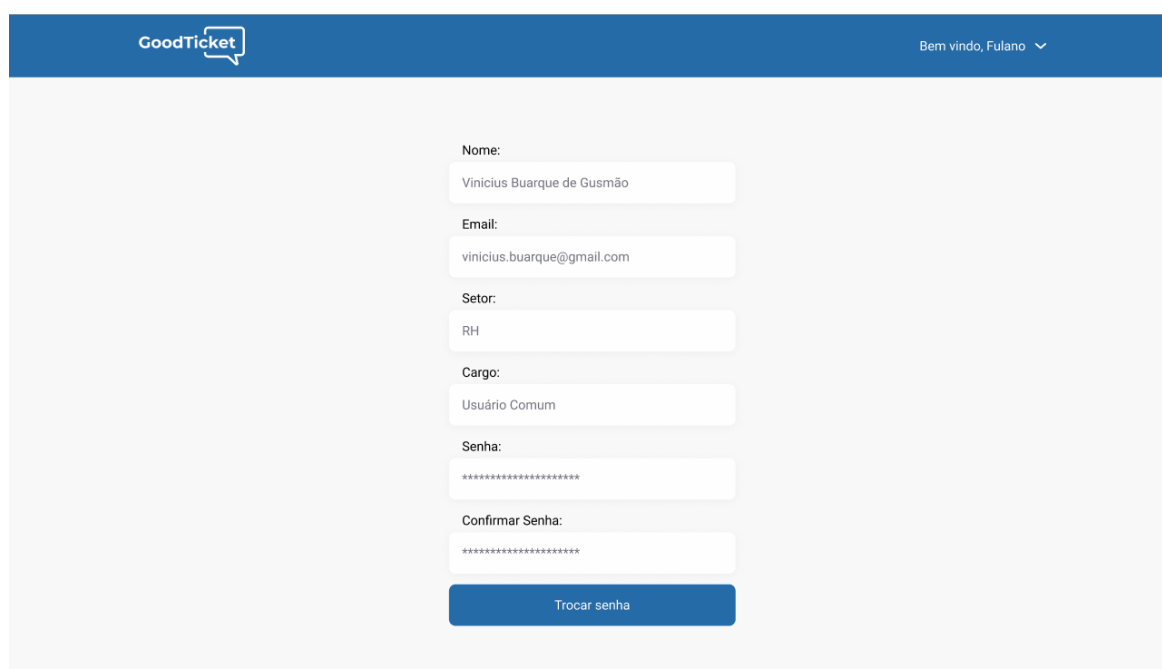
12 XXXX-XXXX 

suporte@goodticket.com.br 

www.goodticket.com.br 

12 XXXX-XXXX 

- Confira os seus dados e redefina a sua senha:



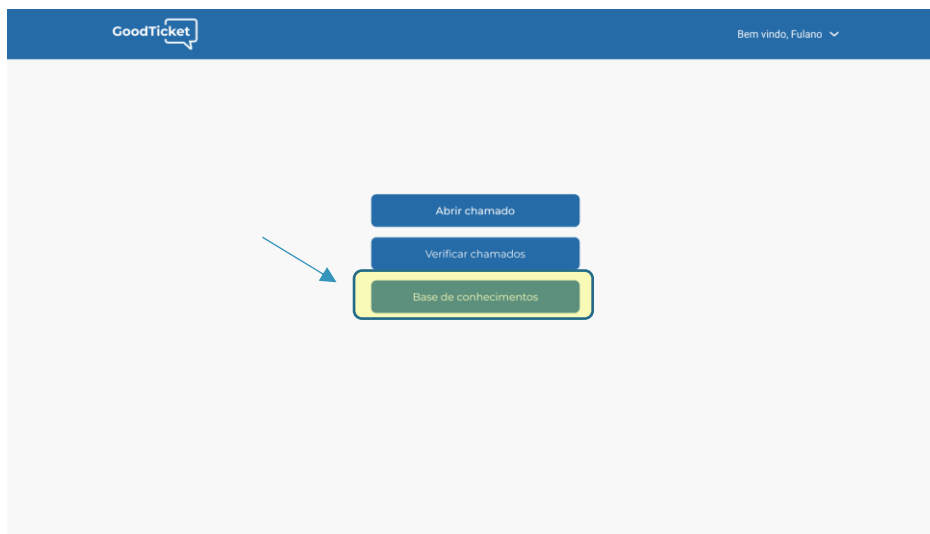
The screenshot shows a web interface for password reset. At the top, there's a blue header with the GoodTicket logo on the left and the text 'Bem vindo, Fulano' with a dropdown arrow on the right. The main content area is light gray and contains a vertical stack of form fields. Each field has a label above it: 'Nome:', 'Email:', 'Setor:', 'Cargo:', 'Senha:', and 'Confirmar Senha:'. The 'Nome' field contains 'Vinicius Buarque de Gusmão'. The 'Email' field contains 'vinicius.buarque@gmail.com'. The 'Setor' field contains 'RH'. The 'Cargo' field contains 'Usuário Comum'. The 'Senha' and 'Confirmar Senha' fields contain masked text represented by asterisks. Below these fields is a blue button labeled 'Trocar senha'.

Pronto, agora você pode usar o GoodTicket!

2. Uso da Ferramenta

2.1. Usuário

2.1.1. Base de Conhecimento:



O GoodTicket é uma ferramenta que se propõe a evitar retrabalhos, ou seja, em casos de falhas ou mal funcionamento, o GoodTicket te ajuda a solucionar evitando a necessidade de solicitar um suporte.

A Base de Conhecimento vai te ajudar, com uma base de dados de falas anteriores já solucionada, poderá pesquisar uma solução:

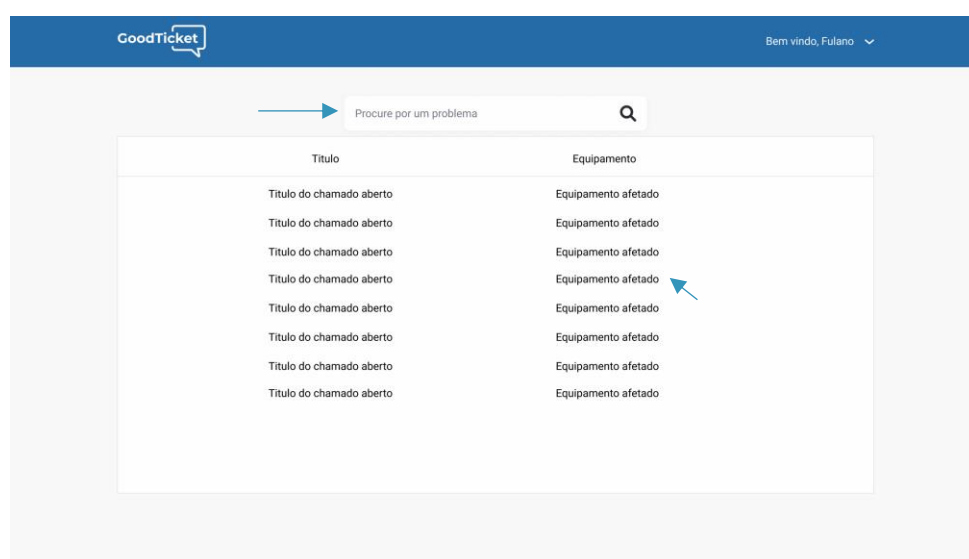
12 XXXX-XXXX 📞

suporte@goodticket.com.br ✉️

www.goodticket.com.br 🌐

12 XXXX-XXXX 🖨️

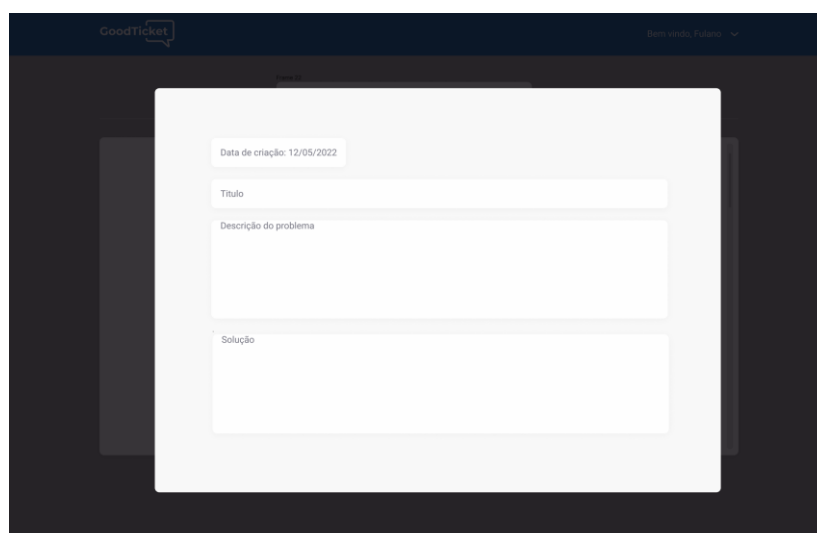
Ao clicar irá direcionar para a página, vai aparecer todos os Chamados já solucionados e por uma pesquisa rápida, poderá selecionar uma semelhante.



Procurar por um problema

Titulo	Equipamento
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado
Titulo do chamado aberto	Equipamento afetado

Com uma possível solução:



Data de criação: 12/05/2022

Titulo

Descrição do problema

Solução

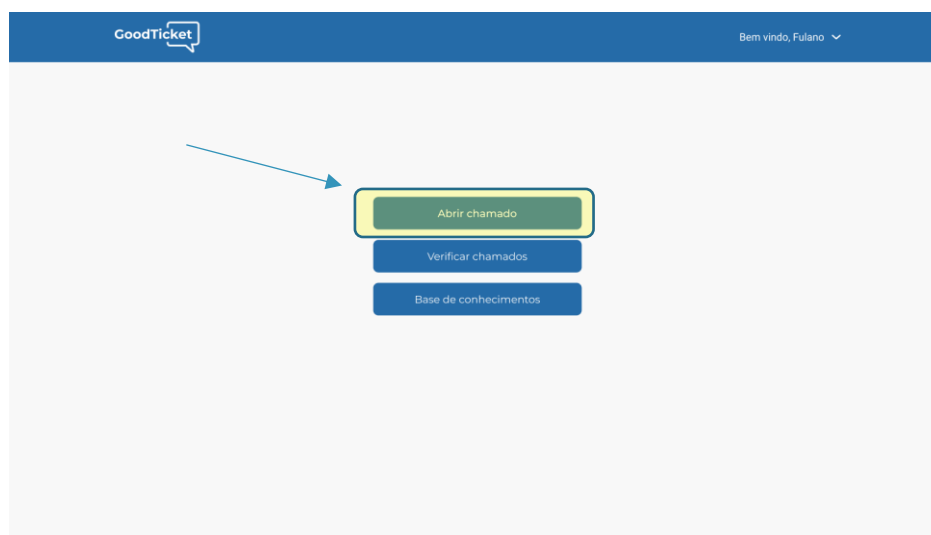
12 XXXX-XXXX ☎

suporte@goodticket.com.br ✉


www.goodticket.com.br 🌐

12 XXXX-XXXX 🖨

2.1. 2 Abrir Chamado:




Caso não tenha achado uma solução no Banco de Conhecimento (veja item 2.1.1), você poderá abrir um chamado. Ao clicar, você será direcionado para a página e deverá acrescentar dados iniciais:

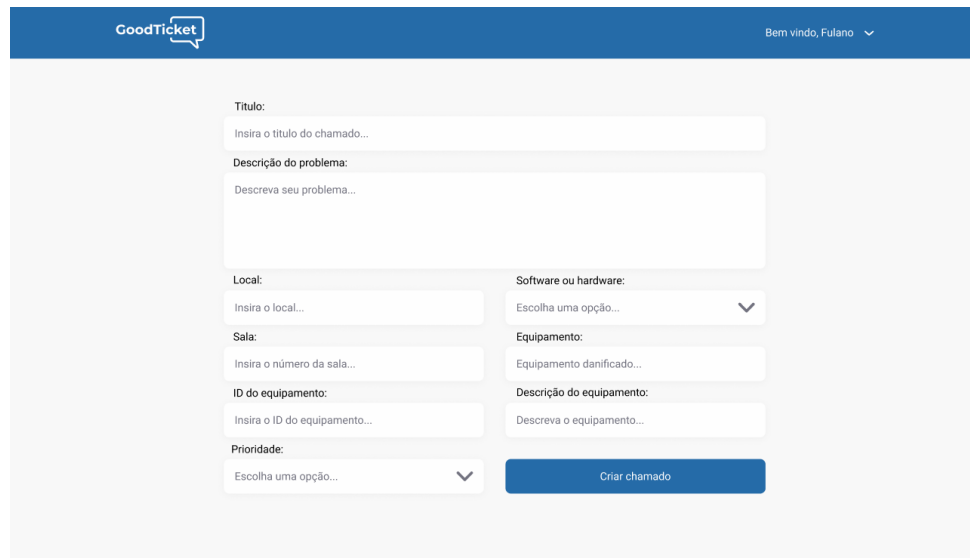
12 XXXX-XXXX 

suporte@goodticket.com.br 

www.goodticket.com.br 

12 XXXX-XXXX 

2.1. 3 Dados do Chamado



GoodTicket Bem vindo, Fulano

Título:
Insira o título do chamado...

Descrição do problema:
Descreva seu problema...

Local:
Insira o local...

Software ou hardware:
Escolha uma opção...

Sala:
Insira o número da sala...

Equipamento:
Equipamento danificado...

ID do equipamento:
Insira o ID do equipamento...

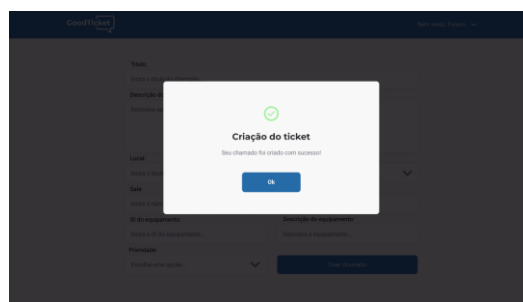
Descrição do equipamento:
Descreva o equipamento...

Prioridade:
Escolha uma opção...

Criar chamado

Aqui deve-se acrescentar o máximo de informações possíveis, lembrando que existem **campos de preenchimento obrigatório**.

Ao terminar o preenchimento, click em Criar Chamado e aguarde a confirmação:



12 XXXX-XXXX



suporte@goodticket.com.br



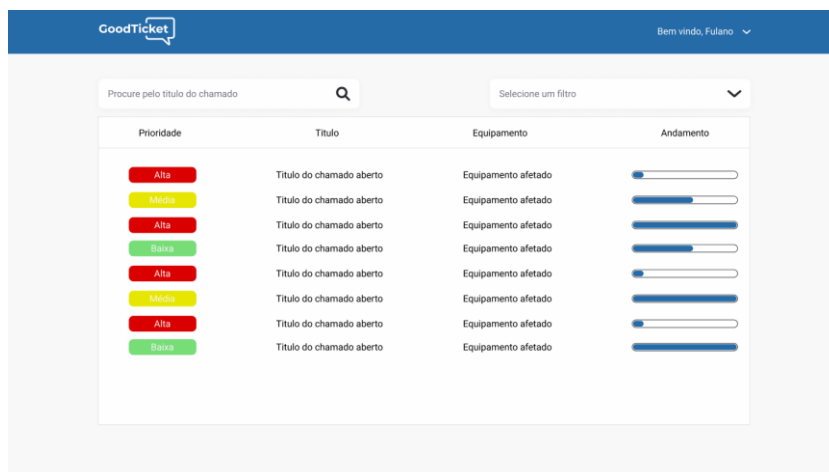
www.goodticket.com.br



12 XXXX-XXXX



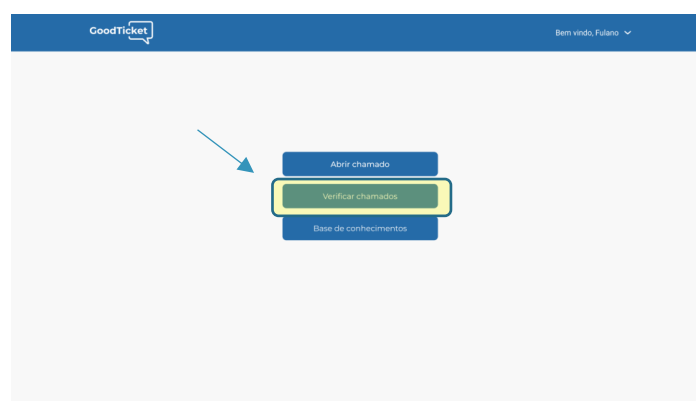
2. 1. 4 Verificar Chamado:



Prioridade	Título	Equipamento	Andamento
Alta	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div></div>
Médio	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div></div>
Alta	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div></div>
Baixa	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div></div>
Alta	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div></div>
Médio	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div></div>
Alta	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div></div>
Baixa	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div></div>

Assim que você criar um chamado você poderá acompanhar o andamento, se ainda está aberto, se já está em atendimento ou se foi fechado.

Poderá acompanhar clicando em Verificar Chamados na Página Home:



12 XXXX-XXXX



suporte@goodticket.com.br



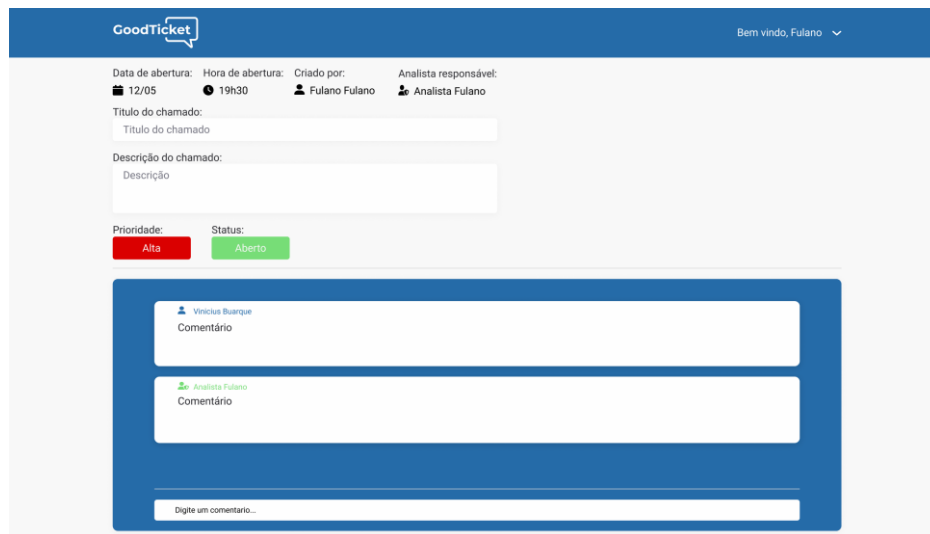
www.goodticket.com.br



12 XXXX-XXXX





Caso queira passar novas informações, ou o suporte solicite, você poderá acrescentar comentários em seu chamado:




The screenshot shows the GoodTicket web interface. At the top, there's a blue header with the GoodTicket logo and a user greeting "Bem vindo, Fulano". Below the header, the ticket details are displayed: "Data de abertura: 12/05", "Hora de abertura: 19h30", "Criado por: Fulano Fulano", and "Analista responsável: Analista Fulano". There are input fields for "Título do chamado:" and "Descrição do chamado:". Below these, there are buttons for "Prioridade:" (Alta) and "Status:" (Aberto). At the bottom, there's a section for adding comments, with two existing comments from "Vinicius Buarque" and "Analista Fulano", and a text input field labeled "Digite um comentário...".

Chegando a uma solução, esta será classificada como solução para o seu chamado que será fechado e disponibilizado no Banco de Conhecimento.

12 XXXX-XXXX 

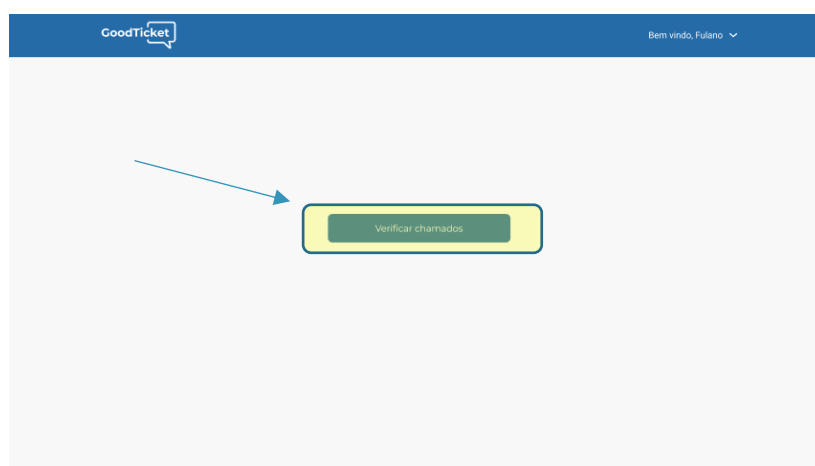
suporte@goodticket.com.br 

www.goodticket.com.br 

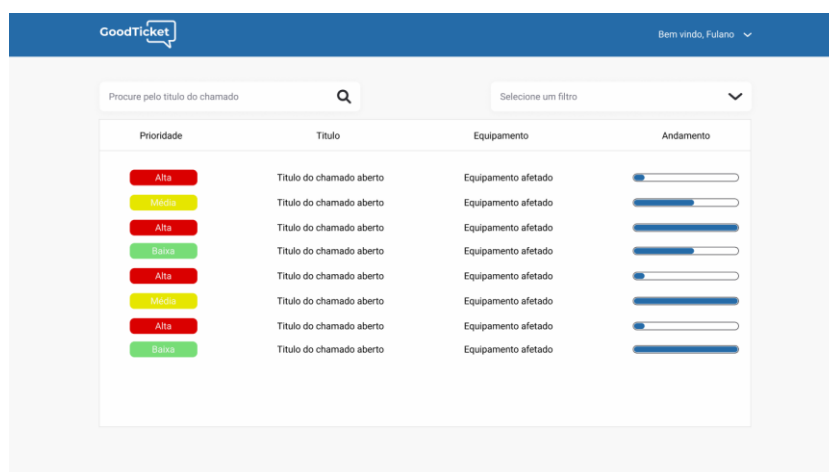
12 XXXX-XXXX 

2.2 Suporte

2.2.1 Verificar Chamados



Como Suporte, a ferramenta de Verificar Chamado dará acesso a todos os chamados gerados, acompanhar o andamento e tratá-los, para chegar a uma solução:



The screenshot shows the 'Verificar chamados' interface. It features a search bar 'Procure pelo título do chamado' and a filter dropdown 'Selecione um filtro'. Below is a table with the following columns: Prioridade, Título, Equipamento, and Andamento.

Prioridade	Título	Equipamento	Andamento
Alta	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div><div></div></div>
Média	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div><div></div></div>
Alta	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div><div></div></div>
Baixa	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div><div></div></div>
Alta	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div><div></div></div>
Média	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div><div></div></div>
Alta	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div><div></div></div>
Baixa	Título do chamado aberto	Equipamento afetado	<div><div></div></div>

12 XXXX-XXXX



suporte@goodticket.com.br



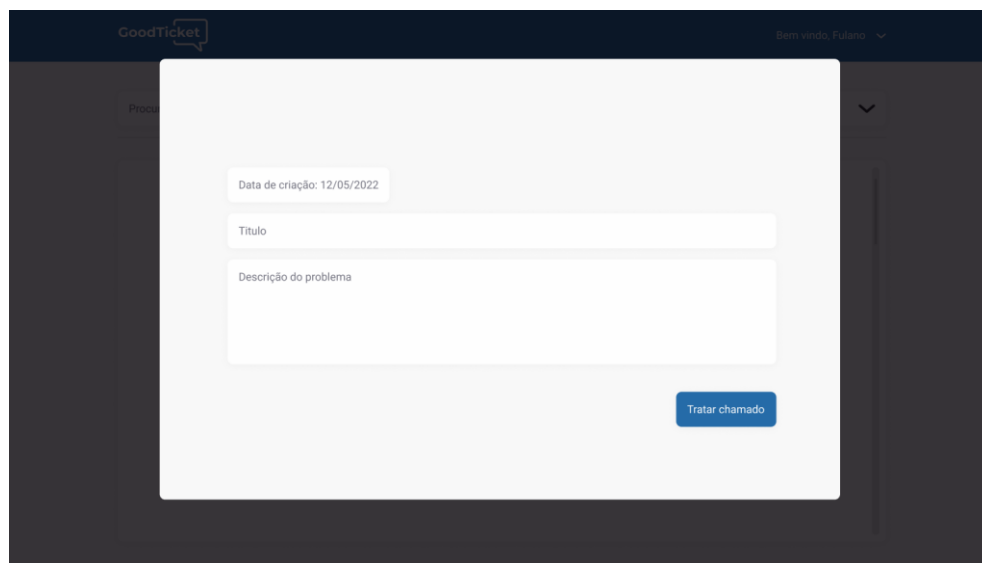
www.goodticket.com.br



12 XXXX-XXXX

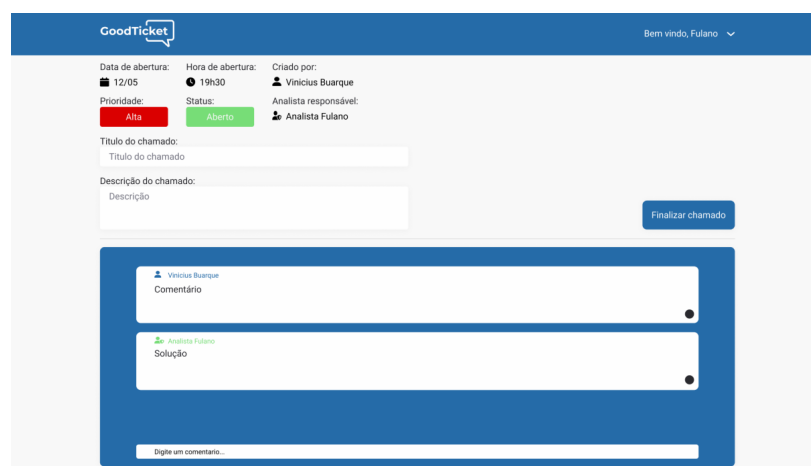


2.2.2 Tratar Chamado



The screenshot shows a web interface for the 'Tratar Chamado' (Treat Ticket) function. At the top, there's a header with the GoodTicket logo and a user greeting 'Bem vindo, Fulano'. The main content area is a light gray box with a dark blue border. Inside, there's a form with the following fields: 'Data de criação: 12/05/2022' (Creation date), 'Titulo' (Title), and 'Descrição do problema' (Problem description). A blue button labeled 'Tratar chamado' (Treat ticket) is located at the bottom right of the form.

Ao clicar em um dos chamados será apresentada um resumo do chamando e ao clicar em tratar chamado o suporte será direcionado para a página em que poderá questionar o usuário sobre informações pertinente e possíveis soluções:



The screenshot shows a web interface for viewing ticket details. At the top, there's a header with the GoodTicket logo and a user greeting 'Bem vindo, Fulano'. The main content area is a light gray box with a dark blue border. Inside, there's a summary of the ticket: 'Data de abertura: 12/05', 'Hora de abertura: 19h30', 'Criado por: Vinicius Buarque', 'Prioridade: Alta', 'Status: Aberto', and 'Analista responsável: Analista Fulano'. Below this, there's a form with the following fields: 'Titulo do chamado', 'Descrição do chamado', and 'Descrição'. A blue button labeled 'Finalizar chamado' (Finalize ticket) is located at the bottom right of the form. Below the form, there's a section for comments and solutions, with a blue button labeled 'Comentário' and a blue button labeled 'Solução'. A text input field for 'Digite um comentário...' is also present.

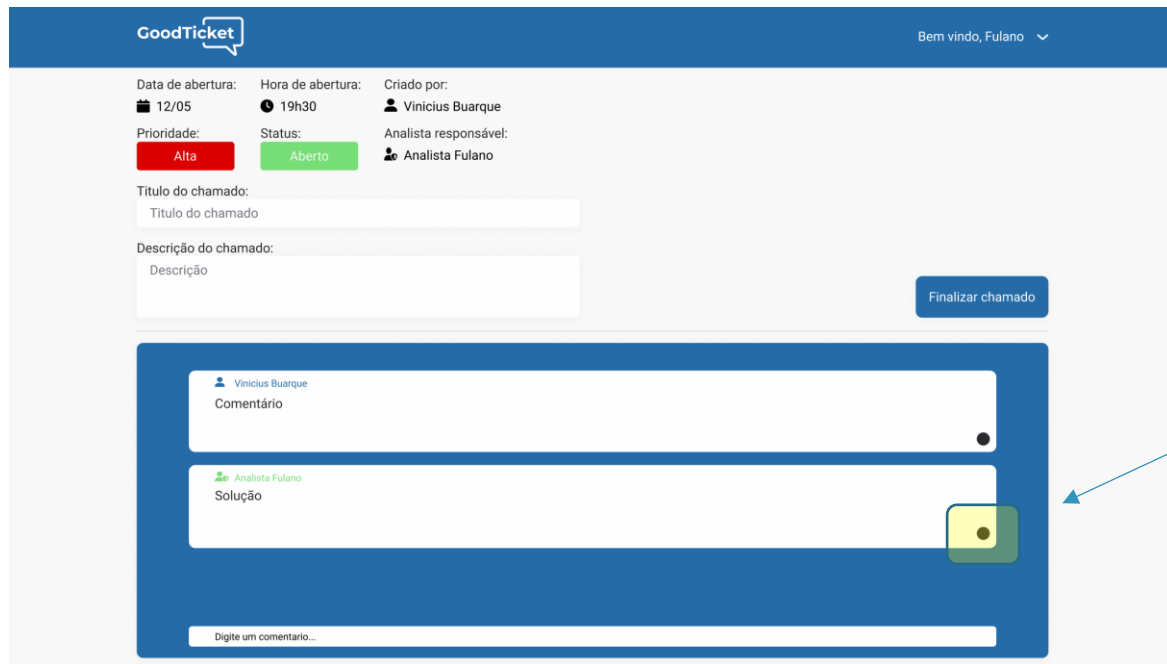
12 XXXX-XXXX ☎

suporte@goodticket.com.br ✉

www.goodticket.com.br 🌐

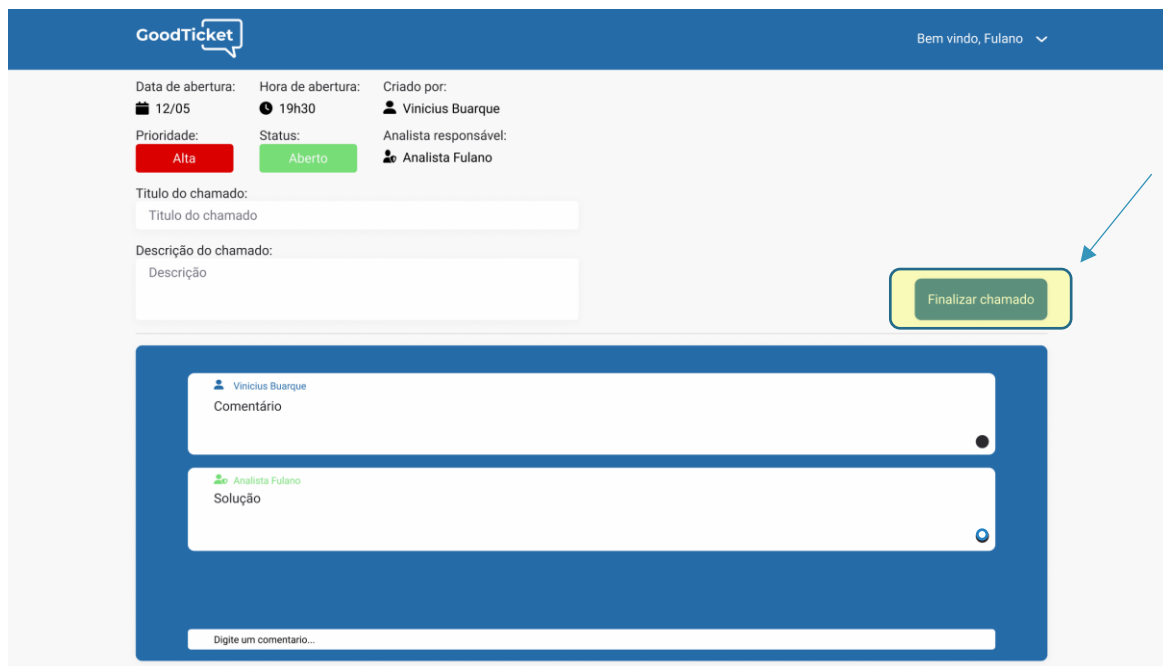
12 XXXX-XXXX 🖨

2.2.3 Solução



Assim que o Usuário confirmar que uma das possíveis soluções resolveu a falha que iniciou o chamando, o suporte deve clicar no selecionador no comentário que resultou na solução, para vincular como solução a falha comunicada.

2.2.4 Fechamento de Chamado



The screenshot shows the GoodTicket interface for closing a ticket. The header includes the GoodTicket logo and a user greeting 'Bem vindo, Fulano'. The main content area displays ticket details: 'Data de abertura: 12/05', 'Hora de abertura: 19h30', 'Criado por: Vinicius Buarque', 'Prioridade: Alta', 'Status: Aberto', and 'Analista responsável: Analista Fulano'. Below these details are input fields for 'Título do chamado:' and 'Descrição do chamado:'. A yellow box highlights the 'Finalizar chamado' button, with a blue arrow pointing to it. Below the input fields is a large blue box containing a 'Comentário' section with a text area and a 'Solução' section with a text area and a blue circle icon. At the bottom of this box is a text input field labeled 'Digite um comentário...'.

Para Fechar o Chamado, a solução deve estar selecionada somente após isso o Suporte poderá fazer o fechamento, clicando no botão “Finalizar chamado”.

12 XXXX-XXXX ☎

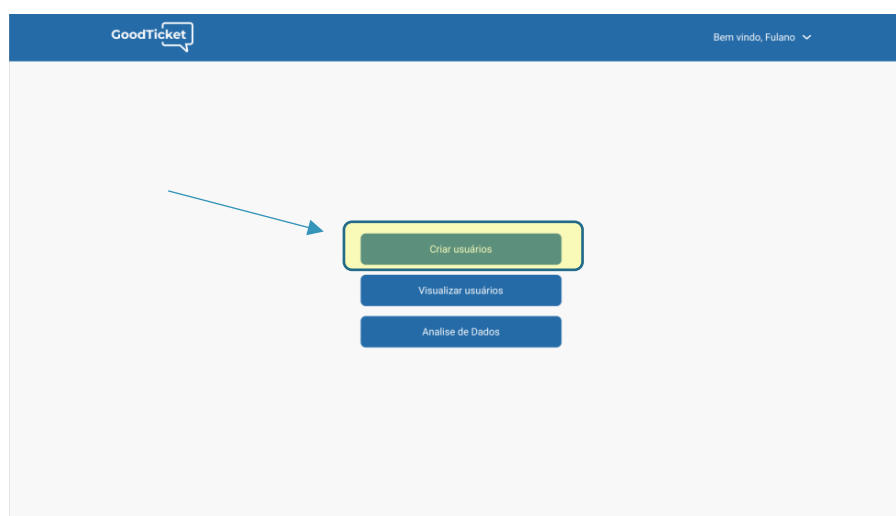
suporte@goodticket.com.br ✉

www.goodticket.com.br 🌐

12 XXXX-XXXX 🖨

2.3 Administrador

2.3.1 Criar Usuário



Como Administrador na página Home trará a opção de criar um usuário, com competências de suporte, administrador ou somente usuário.

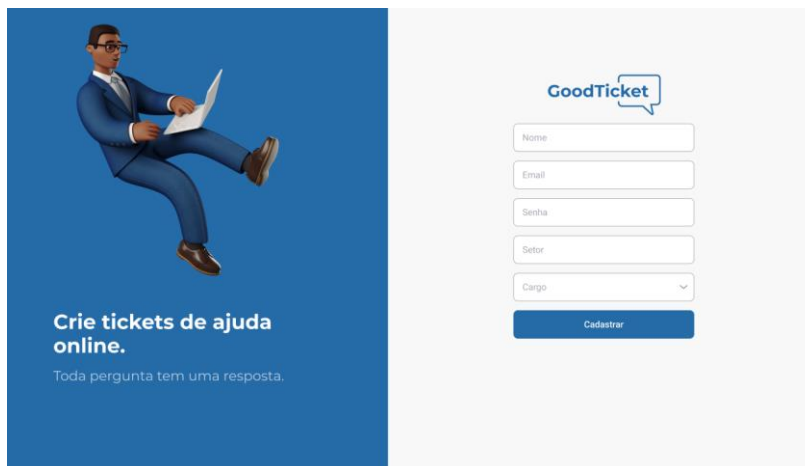
12 XXXX-XXXX ☎

suporte@goodticket.com.br ✉

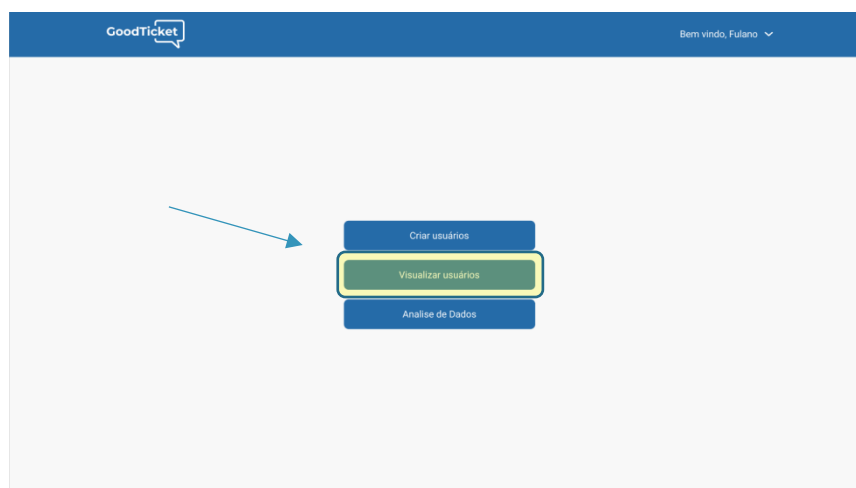
www.goodticket.com.br 🌐


12 XXXX-XXXX 🖨

Ao selecionar, será encaminhado a página de Cadastro, em que se deve inserir dados, sendo que **todos os campos são Obrigatórios.**




Ao confirmar o cadastro, será direcionado para a tela de Visualizar Usuários, mas poderá acessá-la pela tela Home



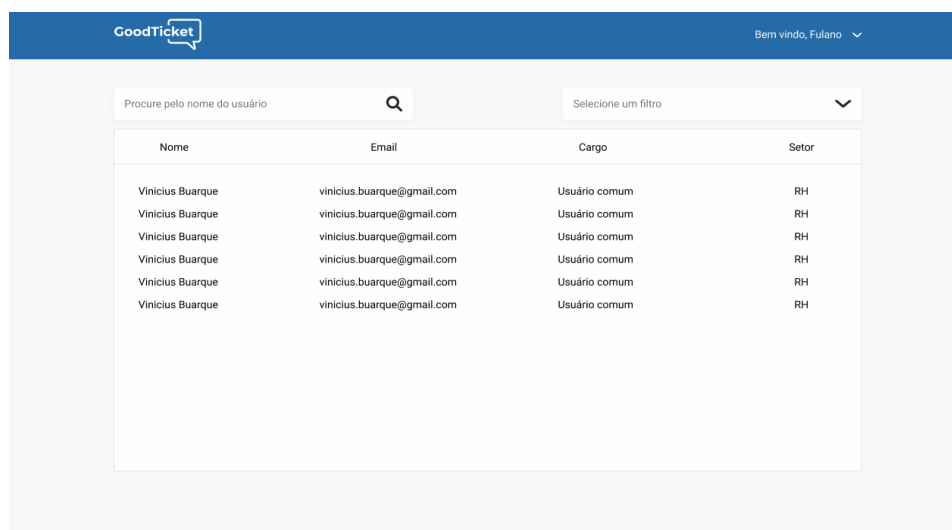
12 XXXX-XXXX 

suporte@goodticket.com.br 

www.goodticket.com.br 

12 XXXX-XXXX 

2.3.2 Visualizar Usuários



Nome	Email	Cargo	Setor
Vinicius Buarque	vinicius.buarque@gmail.com	Usuário comum	RH
Vinicius Buarque	vinicius.buarque@gmail.com	Usuário comum	RH
Vinicius Buarque	vinicius.buarque@gmail.com	Usuário comum	RH
Vinicius Buarque	vinicius.buarque@gmail.com	Usuário comum	RH
Vinicius Buarque	vinicius.buarque@gmail.com	Usuário comum	RH
Vinicius Buarque	vinicius.buarque@gmail.com	Usuário comum	RH

Em Visualizar usuários, o Administrador, poderá além de visualizar os usuários existentes, assim como deletar aqueles que não fazem mais parte da empresa.

12 XXXX-XXXX



suporte@goodticket.com.br



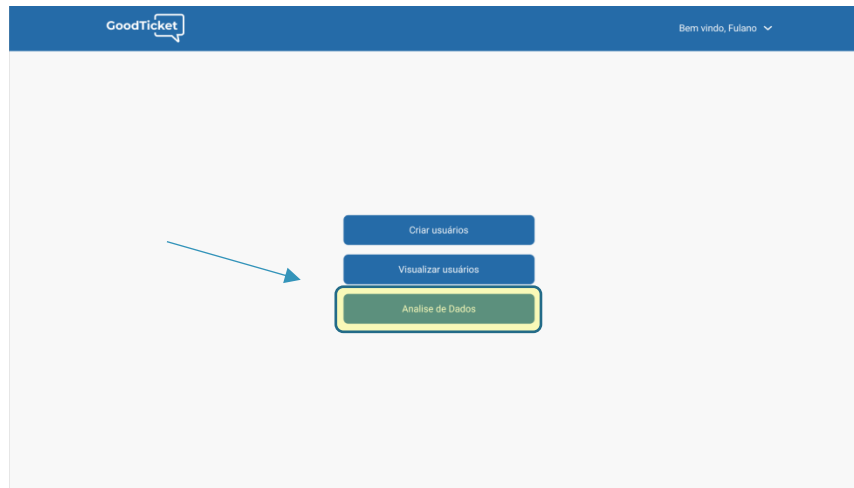
www.goodticket.com.br



12 XXXX-XXXX



2.3.3 Análise de Dados



Ao clicar em Análise de dados, você será abrirá uma aplicação web de Serviço de Análise de Negócio. Essa aplicação se alimenta dos dados gerados pelo GoodTicket, relacionando-os e possibilitando a geração de informações coerentes, visualmente envolvente e interativa.



12 XXXX-XXXX

suporte@goodticket.com.br


www.goodticket.com.br


12 XXXX-XXXX

3. Responsividade


A aplicação tem compatibilidade com aparelhos mobile e tablets.



12 XXXX-XXXX 

suporte@goodticket.com.br 

www.goodticket.com.br 

12 XXXX-XXXX 



Toda Pergunta tem uma resposta.