**SUMÁRIO**

1. Introdução
2. Lista de Funcionalidades do Software
3. Procedimentos para Instalação/Configuração do Software
   1. Pré-configuração
   2. Instalando e Configurando o Banco de Dados
   3. Primeiro Acesso
   4. Encerramento do Software
4. Manipulando o Software
   1. Descrição dos recursos comuns de interface
   2. Descrição de uso das telas
      1. Navegação
      2. Pré-requisitos
      3. Regras (básicas e avançadas) de interação entre usuário e software
      4. Tabela com mensagens de erros e avisos
5. Rotinas de Backup e Restauração
6. **Introdução**

O sistema eletrônico SSI foi concebido com o propósito de facilitar e acelerar a solução dos problemas dos clientes da DB1 – Global Software disponibilizando as possíveis soluções para o problema descrito, dessa maneira retira a carga do suporte de uma maneira automática.

Os defeitos são inseridos através do módulo desktop do sistema sendo que o defeito, e a consulta dos mesmos são realizadas no módulo Web, foi desenvolvido como uma aplicação web devido a necessidade do acesso por clientes externos.

1. **Lista de Funcionalidades do Software**

* Cadastro de Sistemas
* Cadastro de Módulos
* Cadastro de Telas
* Cadastro de Ações
* Cadastro de Empresas
* Cadastro de Usuários
* Cadastro de Defeitos
* Cadastro de Soluções
* Consulta de soluções pelo cliente
* Consulta de soluções pelo suporte interno
* Armazenamento de índices para estatísticas
* Integração com Task Manager
* Consulta de Sistemas
* Consulta de Módulos
* Consulta de Telas
* Consulta de Ações
* Consulta de Empresas
* Consulta de Usuários
* Consulta de Defeitos
* Relatório Defeitos x Soluções
* Relatório Consultas x Solucionadas x Não Solucionadas
* Relatório Defeito x Soluções x Soluções válidas x Consultas
* Relatório Soluções x Consultas solucionadas x Tempo cadastrado

1. **Procedimentos para Instalação/Configuração do Software**
   1. **Pré-configuração**

Antes de começar a utilizar o sistema é necessário realizar algumas configurações:

Na pasta onde foi instalado o sistema haverá o arquivo “appSSI.exe.config”, onde deverá ser realizadas as configurações. Este arquivo estará no formato “XML”, as seguintes “TAG’s” deverão ser configuradas:

* strConexaoBancoIntegracao: string de conexão para o banco do sistema TASK para realização da integração;
* sCaminhoServidor: Caminho do servidor da aplicação web;
* grauSimilaridade: O grau de similaridade mínimo para que o defeito retorne ao usuário. Exemplo 0.5;
* sCaminhoSolucoes: Caminho da pasta onde estarão localizadas as imagens das soluções;
* sCaminhoDefeitos: Caminho da pasta onde estarão localizadas as imagens dos defeitos;
* bBaseProducao: True para execução em base de produção e False para execução em base de teste;

* 1. **Instalando e Configurando o Banco de Dados**

A instalação e configuração do banco de dados ficam a cargo da equipe de TI da empresa, visto que este software foi desenvolvido única e exclusivamente para empresas do ramo da tecnologia da informação e por este motivo possuem toda a estrutura de banco de dados instalado.

* 1. **Primeiro Acesso**

Não há a necessidade de realizar configurações ao realizar o primeiro acesso.

* 1. **Encerramento do Software**

O encerramento do software não possui segredos, basta fechá-lo.

1. **Manipulando o**

**Padrão de tela de cadastro**

* Todas as telas possuem as operações:

Novo – Inicia a inserção de um novo registro;  
Salvar – Habilitado quando o registro estiver em edição ou em inserção;  
Editar – Coloca o registro selecionado em edição;  
Excluir – Exclui o registro selecionado;  
Limpar – Limpa os dados do registro em inserção;  
Imprimir – Imprime os dados apresentados na lista, podendo ser o relatório simples ou completo;  
Fechar – Fecha a tela;

C:\Users\Emerson\Desktop\Manual do usuário\buttonbar.png

* Barra de status para indicar o status do registro:

Inserindo...  
Editanto...   
Registro salvo.

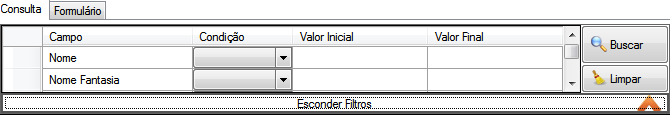
C:\Users\Emerson\Desktop\Manual do usuário\statusbar.png

* Filtros para consulta de registros:

Por padrão em todas as telas os filtros inicializarão “escondidos”, sendo necessário clicar em “Mostrar Filtros”:

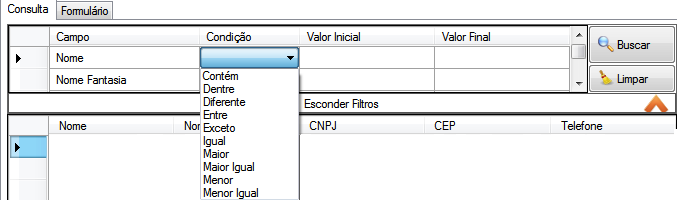
C:\Users\Emerson\Desktop\Manual do usuário\mostarfiltros.png

Ao clicar em “Mostrar Filtros”, serão exibidos os campos possíveis de filtrar:



O botão “Buscar” realiza a aplicação dos filtros preenchidos, e o botão “Limpar” limpa os valores selecionados.

Para preencher o filtro, basta selecionar a condição para o campo e informar os valores:



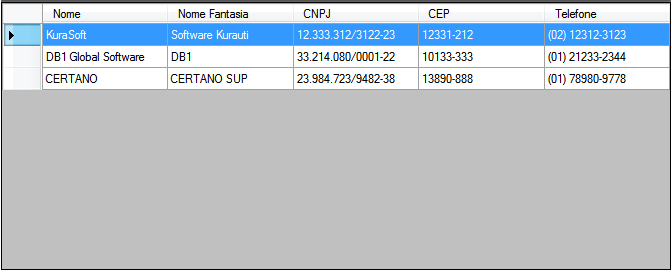
* As abas para distinção entre consulta e cadastro:

Consulta – Resulta da consulta de acordo com os filtros determinados;

Formulário – Campos para inserção dos dados para gravar na base de dados;

C:\Users\Emerson\Desktop\Manual do usuário\statusbar.png

* Grid com os registros que se enquadraram nos filtros:



* Ao dar um clique na linha desejada, são carregados os dados do registro nos campos da aba formulário e as operações de editar e excluir será habilitado;

C:\Users\Emerson\Desktop\Manual do usuário\uno.png

* Ao dar duplo clique na linha desejada, são carregados os dados do registro nos campos da aba formulário, habilita as operações de editar e excluir e já direciona para a aba de formulário;



* A aba de formulário possui os botões de navegação:

Primeiro;  
Anterior;  
Próximo;

Último;

Na respectiva ordem.

C:\Users\Emerson\Desktop\Manual do usuário\navigator.png

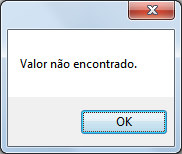
* Os campos onde a descrição inicializa com o caractere “\*” são de preenchimento obrigatório;



* Componente de consulta;

C:\Users\Emerson\Desktop\Manual do usuário\compcons.png

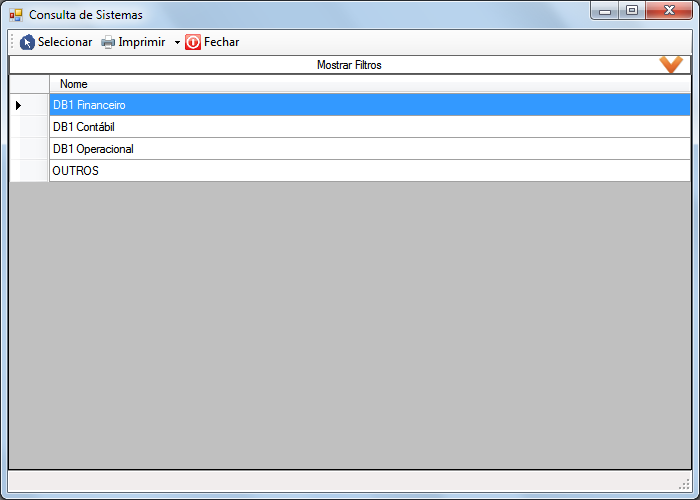
Para realizar a consulta de registros, pode ser informado o código e ao sair do campo o componente realizará a consulta, caso não encontre registros será exibida a mensagem:



Caso o componente encontre registro, será carregada a descrição do mesmo:

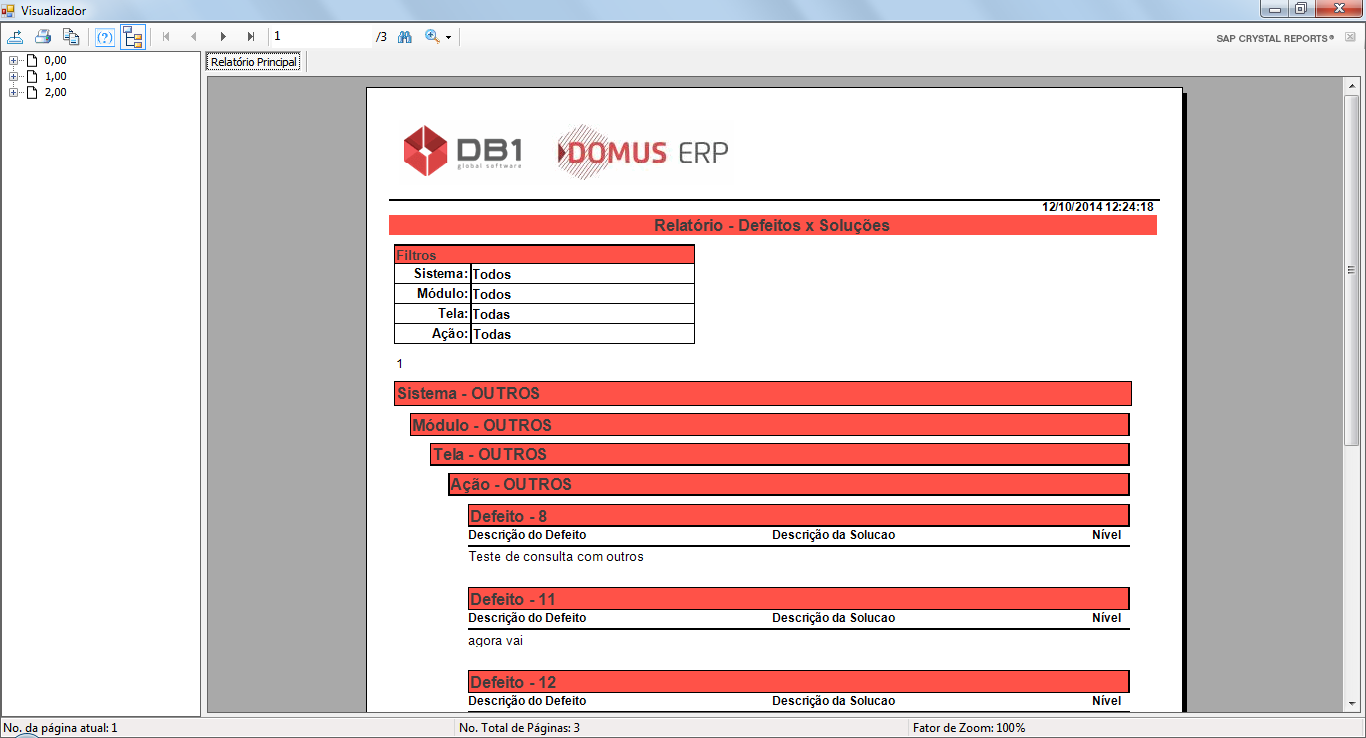
C:\Users\Emerson\Desktop\Manual do usuário\compconscar.png

Pode ser utilizado o botão “Consultar” representado por uma lupa que abrirá a tela de consulta para realizar filtros avançados onde possui o mesmo comportamento do filtro da tela de cadastros:



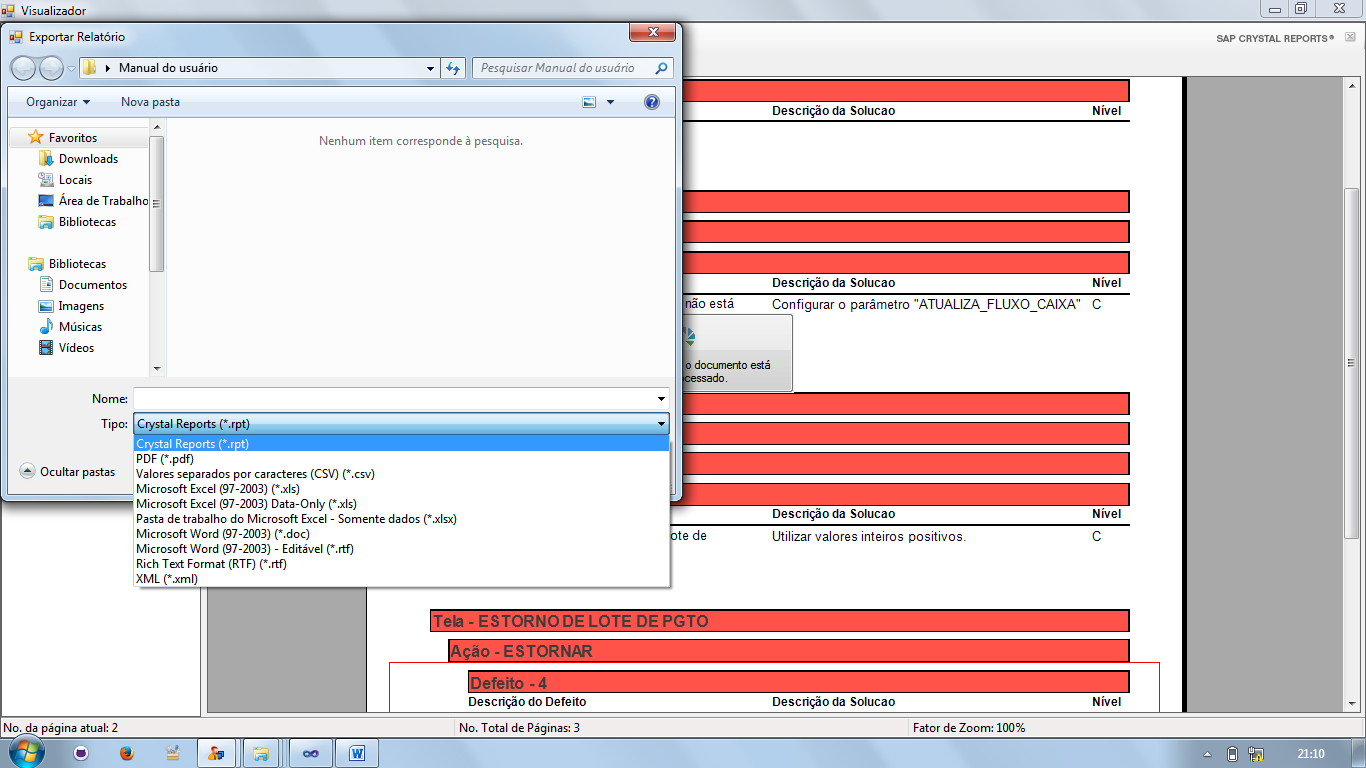
Pode ser também utilizado o botão “Adicionar” representado pelo sinal de “+” que irá abrir a tela de cadastro ao qual o componente se refere.

* Visualizador de relatórios:



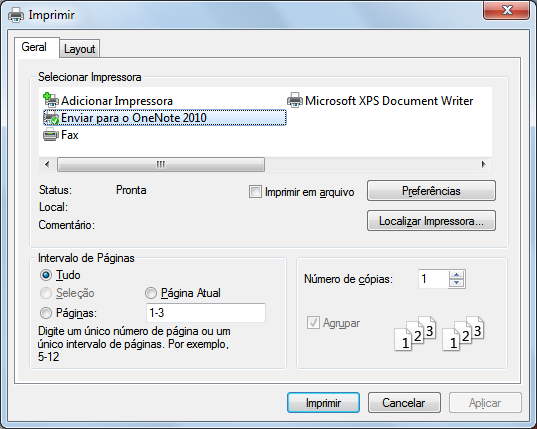
O visualizador de relatórios disponibiliza as seguintes funcionalidades:

Exportar (primeiro botão da barra superior):



Basta selecionar o tipo, definir o nome, local e salvar.

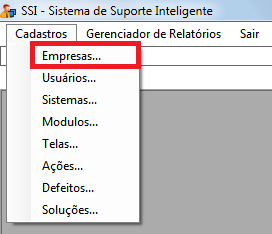
Imprimir (segundo botão da barra superior):

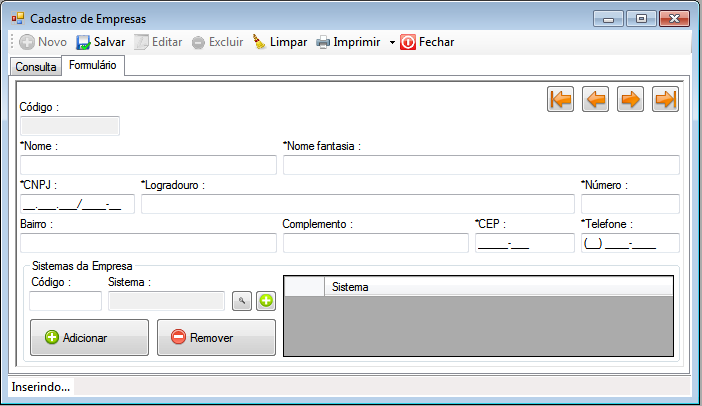


Basta configurar a impressão conforme desejado e realizar a impressão.

**Cadastro de Empresas**

* Para abrir a tela de cadastro de empresa acesse o menu “Cadastros -> Empresas...” :

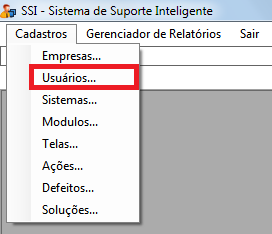


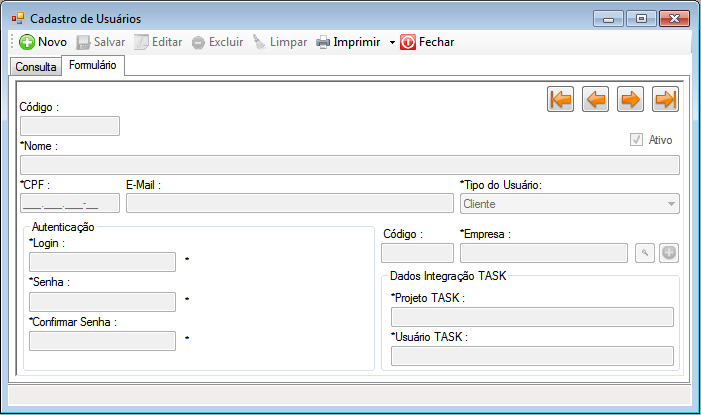


* Nem todas as empresas possuem todos os sistemas da DB1 – Global Software, portanto faz-se necessário informar os sistemas que a empresa utiliza. Para isso utilize o componente de consulta (Descrito no “Padrão de tela de cadastro”) para informar os sistemas que a empresa em questão terá acesso.

**Cadastro de Usuários**

* Para abrir a tela de cadastro de usuários acesse o menu “Cadastros -> Usuários...” :

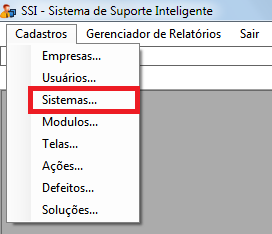


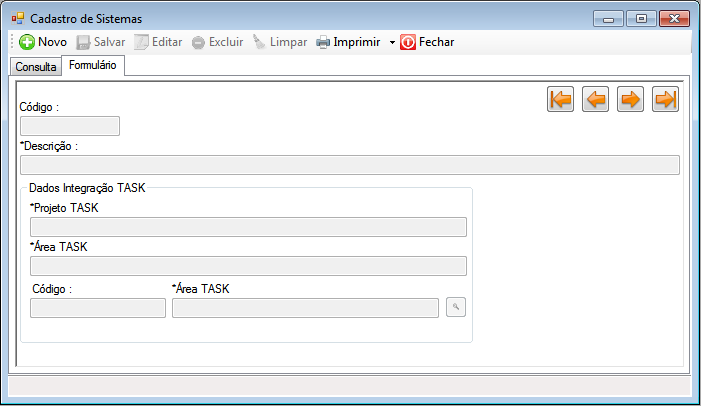


* O login deve ter no mínimo 5 caracteres, e não pode existir outro na base de dados para outro usuário;
* Assim com o login, a senha também deve ter no mínimo 5 caracteres, sendo necessário a confirmação da mesma;
* Os dados de integração serão utilizados para a abertura de chamados no sistema TASK via banco;

**Cadastro de Sistemas**

* Para abrir a tela de cadastro de sistemas acesse o menu “Cadastros -> Sistemas...” :

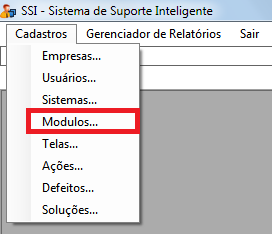


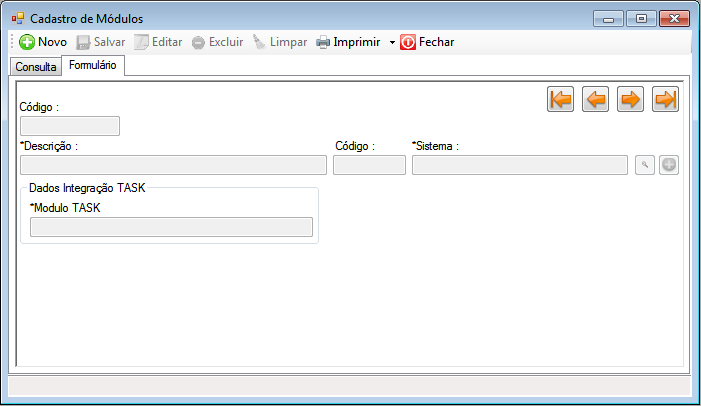


* Os dados de integração serão utilizados para abertura de chamados no sistema TASK via banco de dados;

**Cadastro de Módulos**

* Para abrir a tela de cadastro de módulos acesse o menu “Cadastros -> Módulos...” :

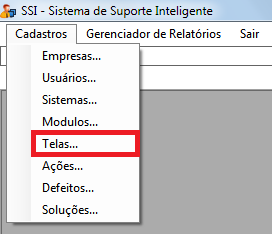


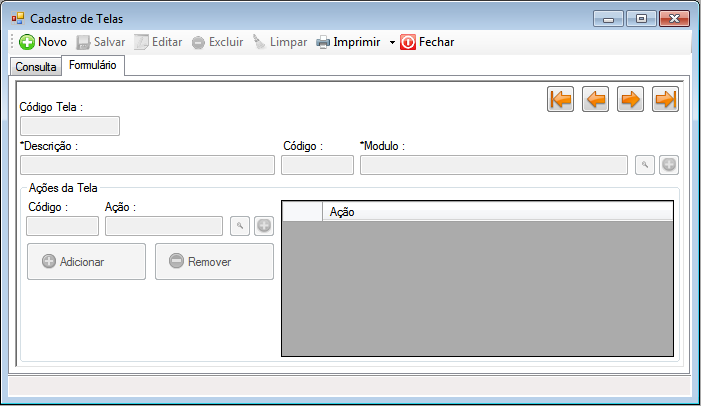


* Os dados de integração serão utilizados para abertura de chamados no sistema TASK via banco de dados;

**Cadastro de Telas**

* Para abrir a tela de cadastro de telas acesse o menu “Cadastros -> Telas...” :

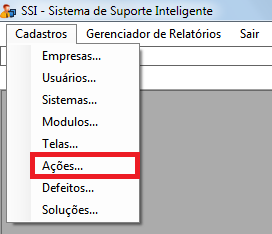


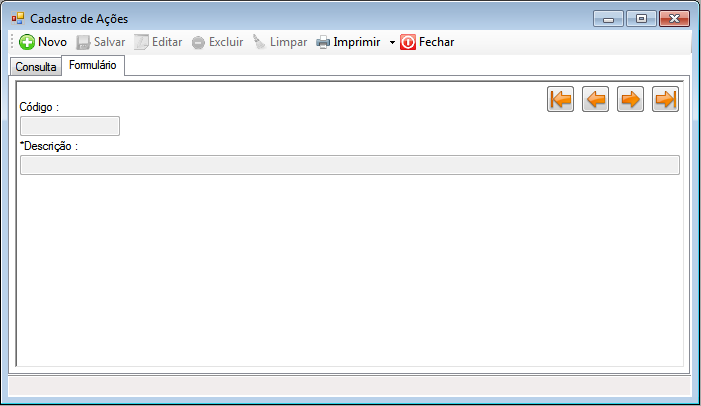


* O grupo de informações “Ações da Tela” realiza o vínculo da ação com a tela, ou seja, indica que a ação selecionada pode ser executada na tela em questão. Para adicionar uma ação basta utilizar o componente de consulta de ações e clicar no botão “Adicionar”, para remover basta selecionar uma ação na lista e clicar em “Remover”;

**Cadastro de Ações**

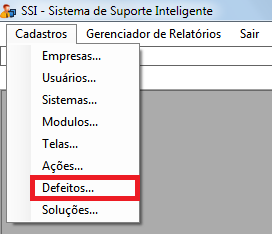
* Para abrir a tela de cadastro de ações acesse o menu “Cadastros -> Ações...” :

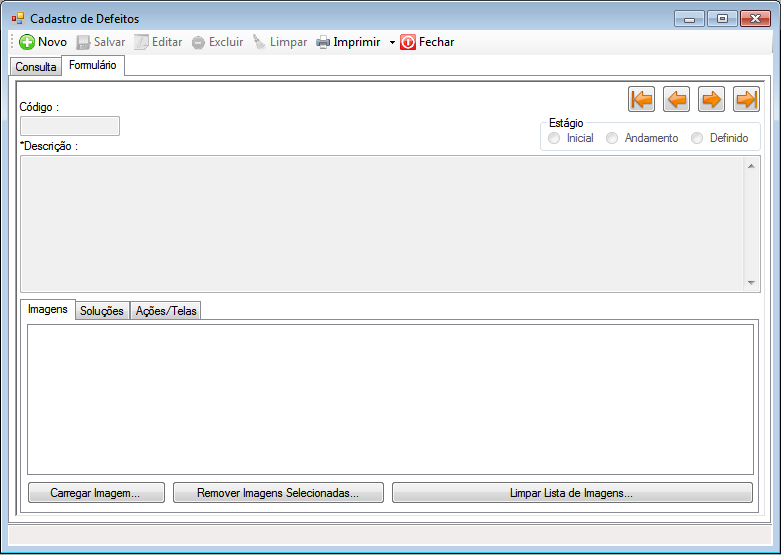




**Cadastro de Defeitos**

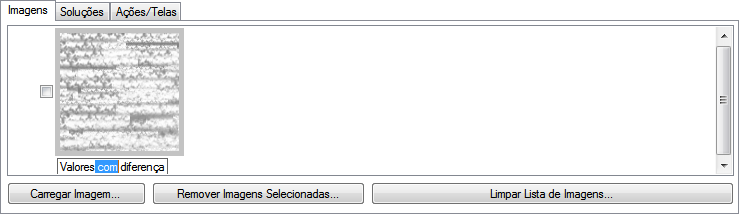
* Para abrir a tela de cadastro de defeitos acesse o menu “Cadastros -> Defeitos...” :





Os defeitos cadastrados podem possuir imagens, soluções e as ações das telas onde eles se encontram;

* Imagens:



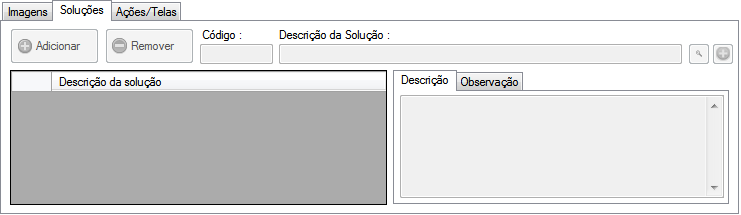
Carregar Imagem... : Abre a tela para que seja selecionada a(s) imagem(s) referente(s) ao defeito;

Remover Imagens Selecionadas... : Remove as imagens que estiverem selecionadas;

Limpar Lista de Imagens... : Remove todas as imagens da lista;

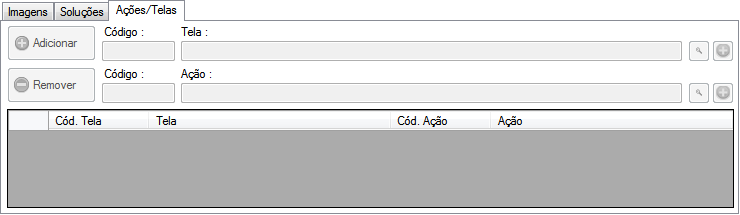
Ao dar dois cliques sobre a descrição da imagem, é possível inserir uma breve descrição;

* Soluções:



Utilizar o componente de consulta de soluções para selecionar a solução do defeito e clicar em “Adicionar” para inserir a solução na lista de soluções para o defeito, para remover basta selecionar na lista a solução desejada e clicar em “Remover”;

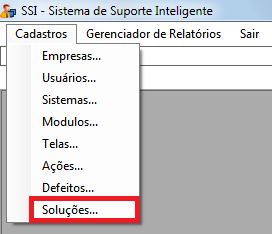
* Ações/Telas:

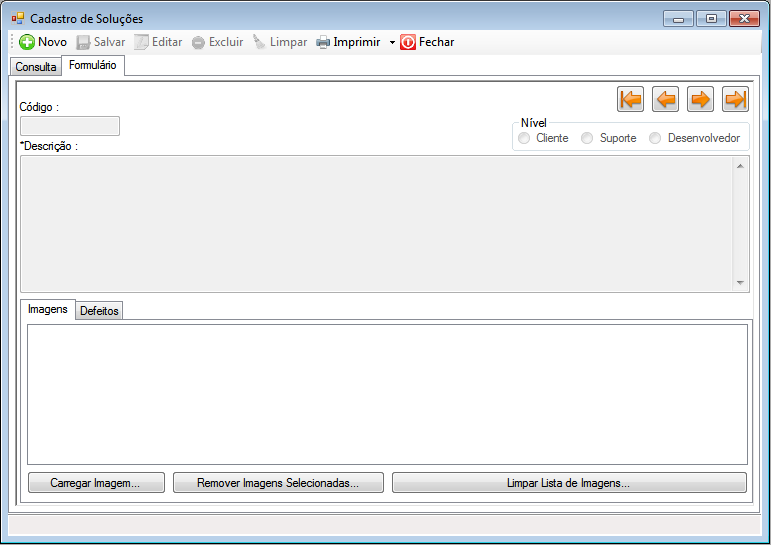


Ao selecionar a tela com o componente de consulta de tela será carregado apenas as ações vinculadas à tela, após selecionar a tela e ação basta clicar em “Adicionar”, para remover basta selecionar uma ação/tela e clicar em “Remover”;

**Cadastro de Soluções**

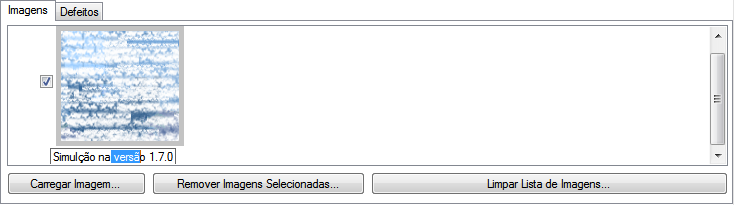
* Para abrir a tela de cadastro de soluções acesse o menu “Cadastros -> Soluções...” :





As soluções podem possuir imagens e defeitos;

* Imagens:



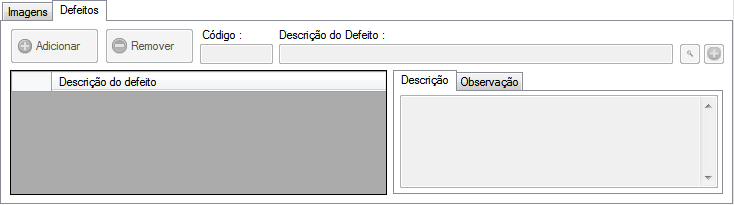
* Carregar Imagem... : Abre a tela para que seja selecionada a(s) imagem(s) referente(s) ao defeito;

Remover Imagens Selecionadas... : Remove as imagens que estiverem selecionadas;

Limpar Lista de Imagens... : Remove todas as imagens da lista;

Ao dar dois cliques sobre a descrição da imagem, é possível inserir uma breve descrição;

* Defeitos:



Utilizar o componente de consulta de defeitos para selecionar o defeito da solução e clicar em “Adicionar” para inserir o defeito na lista de defeitos para a solução, para remover basta selecionar na lista o defeito desejada e clicar em “Remover”;

**Consulta de Defeitos**

* Parâmetros:

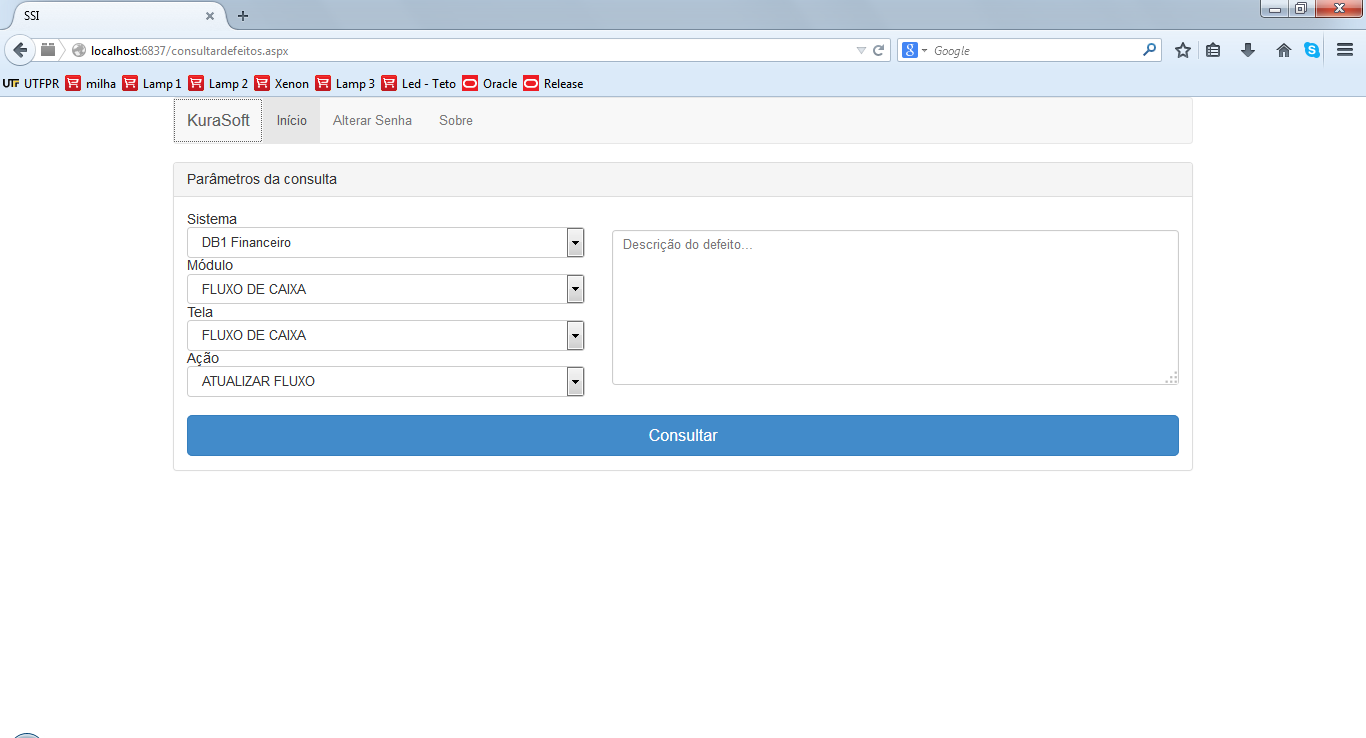
Sistema: Serão exibidos os sistemas que a empresa do usuário utiliza;

Módulo: Serão exibidos os módulos do sistema selecionado, também terá a opção de selecionar “Outros” caso o módulo desejado não exista, ao selecionar “Outros” será exibido o campo para inserir a descrição do módulo desejado;

Tela: Serão exibidas as telas do módulo selecionado, também terá a opção de selecionar “Outros” caso o módulo desejado não exista, ao selecionar “Outros” será exibido o campo para inserir a descrição do módulo desejado. Se o módulo informado for “Outros”, será obrigatório que a tela também seja “Outros”;

Ação: Serão exibidas todas as ações relacionadas à tela, também terá a opção de selecionar “Outros” caso o módulo desejado não exista, ao selecionar “Outros” será exibido o campo para inserir a descrição do módulo desejado. Se a tela informada for “Outros”, será obrigatório que a tela também seja “Outros”;

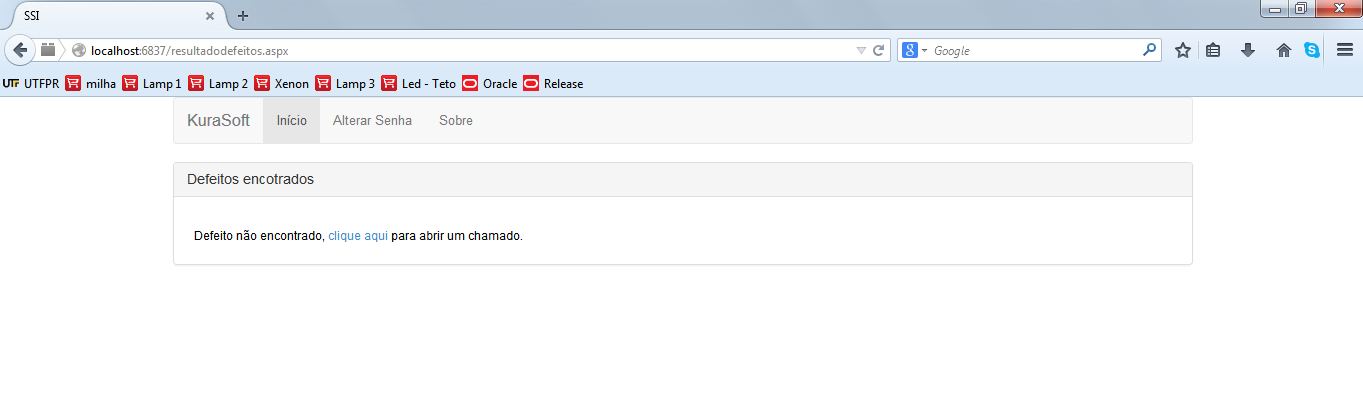
Descrição do Defeito: Descrição do defeito que está ocorrendo no sistema;



* Ao clicar no botão “Consultar” o sistema irá realizar a consulta na base de dados do sistema e retornar todos os defeitos da ação/tela selecionados que possuir a descrição similar à descrição informada.

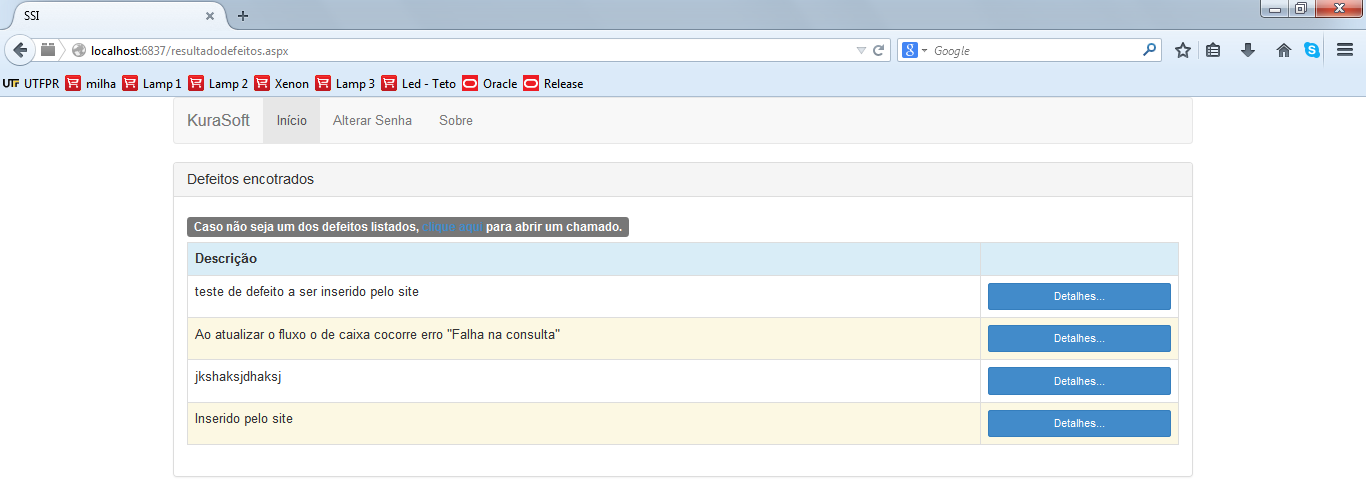
**Resultado da consulta por defeitos**

* Nenhum defeito encontrado:



Caso não sejam encontrados defeitos semelhantes à descrição, o usuário poderá abrir um chamado para o suporte clicando no link “clique aqui”, se clicar será redirecionado à página para informar os dados do defeito (Descrição encontra-se no item “Cadastro de Defeito”).

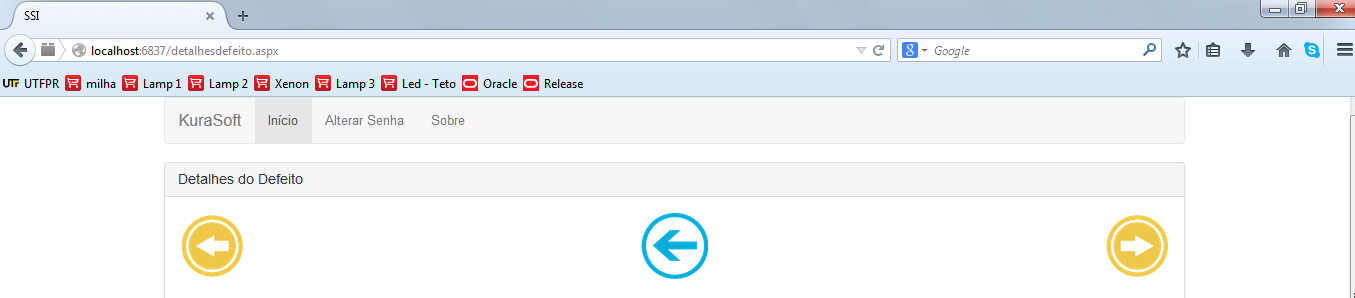
* Defeitos encontrados:



Os defeitos serão exibidos em uma lista, podendo estar paginada ou não, nesta etapa o usuário poderá escolher entre duas opções. Caso não seja um dos defeitos listados ele poderá abrir um chamado clicando no link “clique aqui”, ao clicar no link será redirecionado à página para informar os dados de defeito (Descrição encontra-se no item “Cadastro de Defeito”), ou o usuário poderá clicar no botão “Detalhes...”`onde serão exibidos todos os dados do defeito.

**Detalhes do Defeito**

* Navegação:

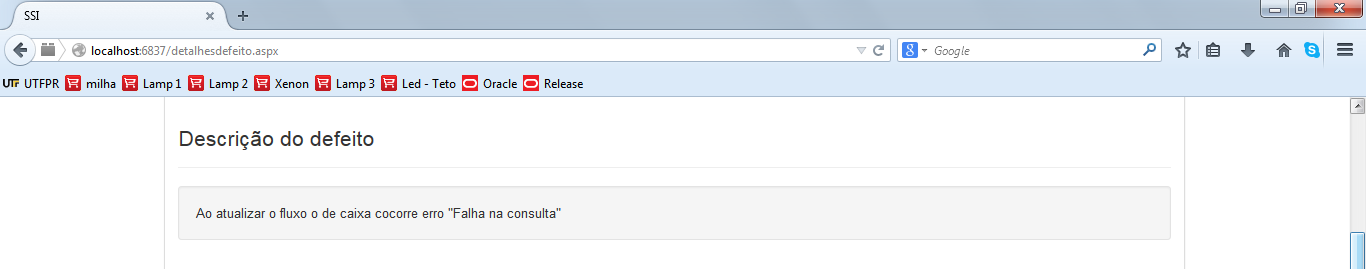
****

Primeiro botão, muda para o registro anterior caso exista;

Segundo botão, retorna para a página de resultados da consulta;

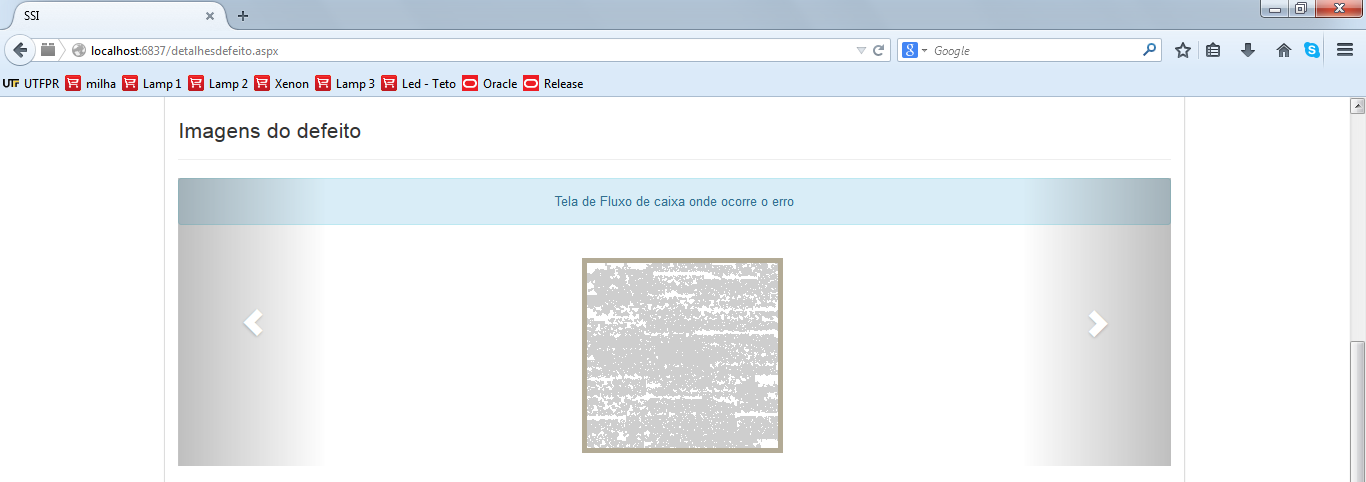
Terceiro botão, muda para o próximo registro caso exista;

* Descrição do defeito:



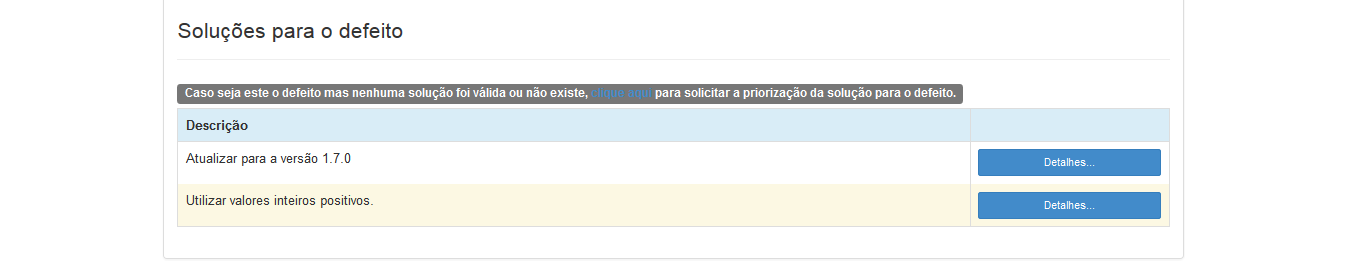
Apresenta a descrição do defeito, logo abaixo dos botões de navegação.

* Imagens do Defeito:



Serão exibidas as imagens referentes ao defeito, as setas para esquerda e para direita, encontradas nas extremidades servem para navegar entre as imagens caso exista mais do que uma, na parte superior encontra-se a descrição da imagem.

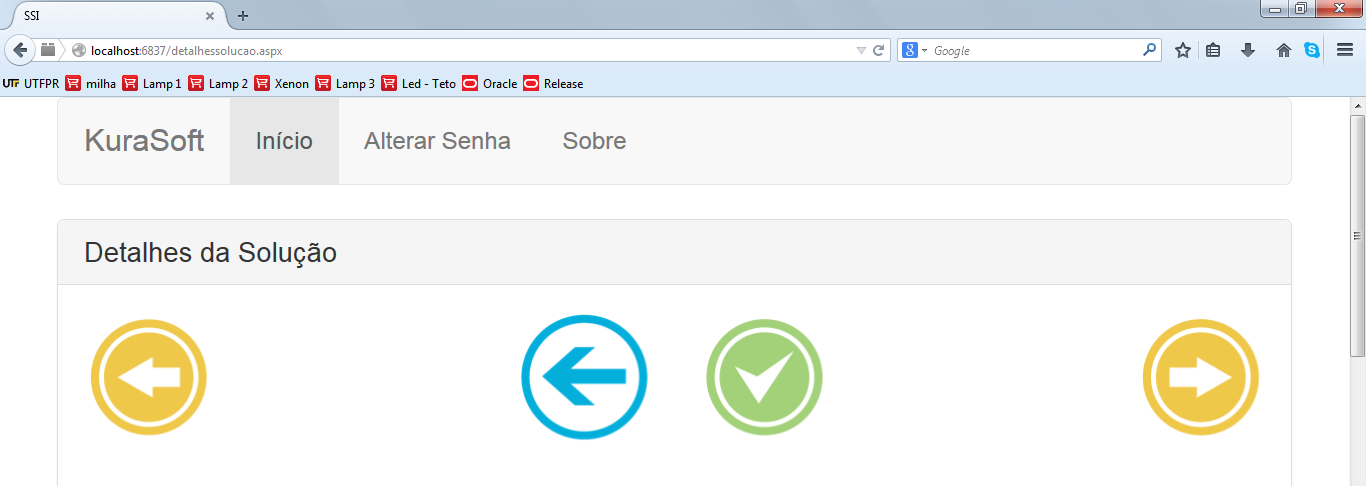
* Soluções para o defeito:



As soluções existentes para o defeito serão exibidas nesta lista, para ver os detalhes da solução basta clicar no botão “Detalhes...”. Caso seja o defeito, porém nenhumas das soluções foram válidas o usuário em a opção de solicitar a priorização, onde será enviado um e-mail para que o responsável priorize a solução do defeito.

**Detalhes do Defeito**

* Navegação:



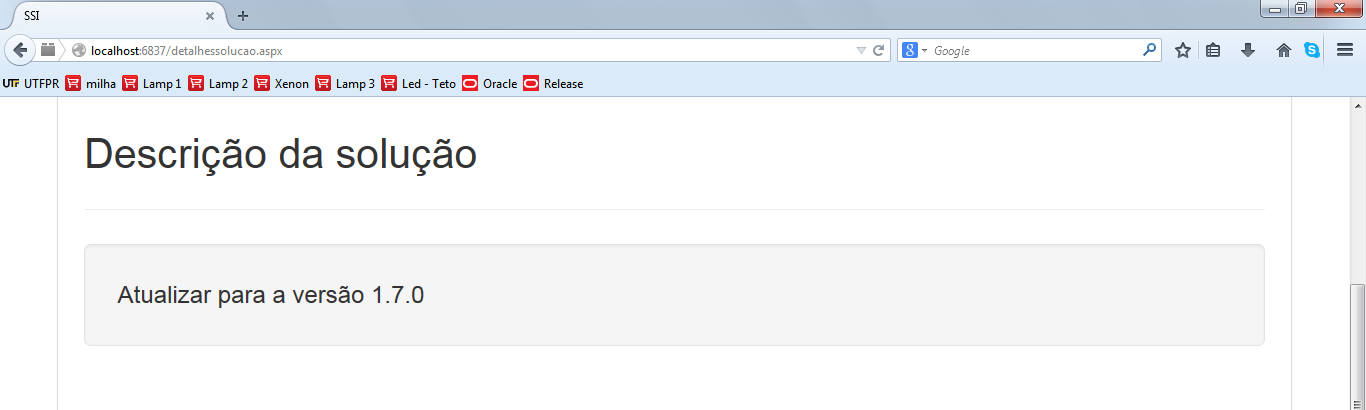
Primeiro botão, muda para o registro anterior caso exista;

Segundo botão, retorna para a página de resultados da consulta;

Terceiro botão, deve ser utilizado quando a solução atendeu ao cliente;

Quarto botão, muda para o próximo registro caso exista;

* Descrição da solução:



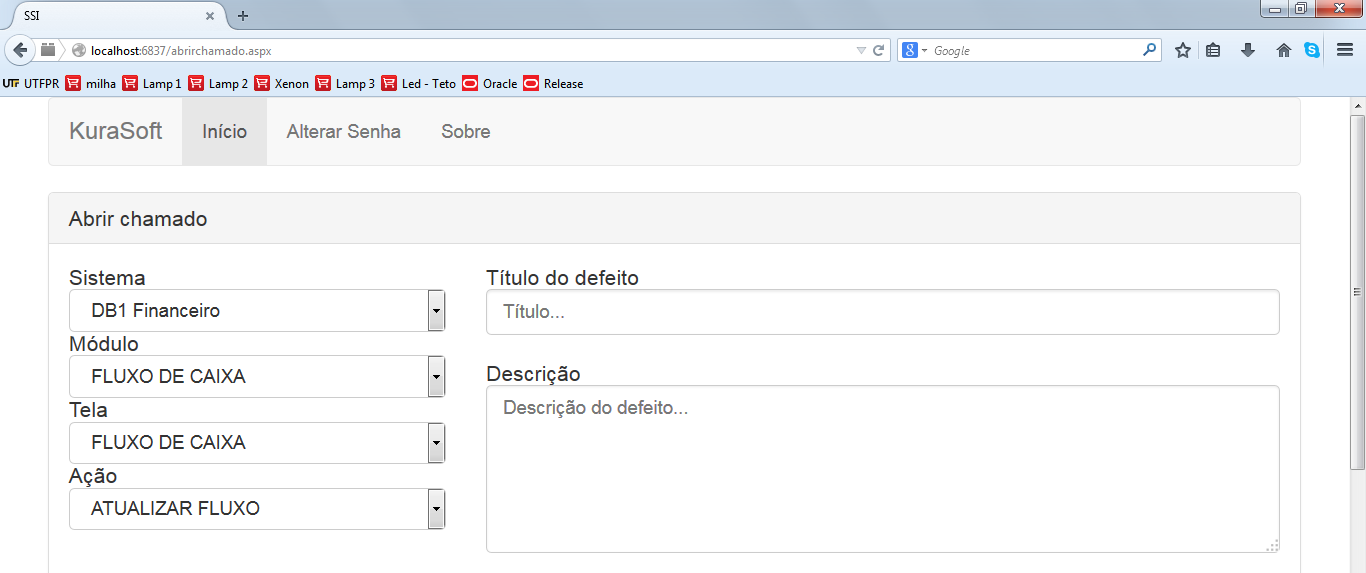
* Imagens da solução:



Serão exibidas as imagens referentes à solução, as setas para esquerda e para direita, encontradas nas extremidades servem para navegar entre as imagens caso exista mais do que uma, na parte superior encontra-se a descrição da imagem.

**Abrir Chamado**

* Parâmetros:



Para abrir um chamado é obrigatório que seja informado os dados.

Sistema: Serão exibidos os sistemas que a empresa do usuário utiliza;

Módulo: Serão exibidos os módulos do sistema selecionado, também terá a opção de selecionar “Outros” caso o módulo desejado não exista, ao selecionar “Outros” será exibido o campo para inserir a descrição do módulo desejado;

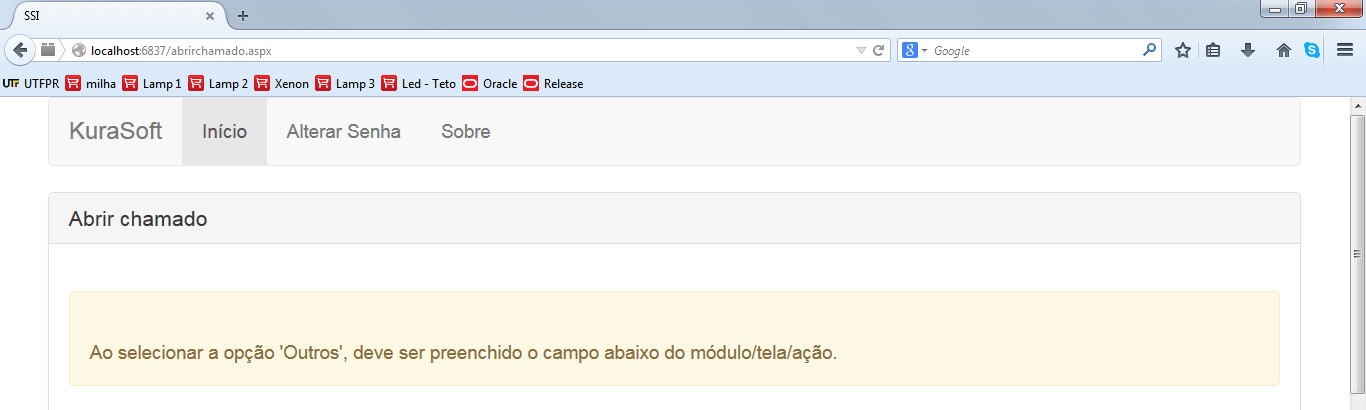
Tela: Serão exibidas as telas do módulo selecionado, também terá a opção de selecionar “Outros” caso o módulo desejado não exista, ao selecionar “Outros” será exibido o campo para inserir a descrição do módulo desejado. Se o módulo informado for “Outros”, será obrigatório que a tela também seja “Outros”;

Ação: Serão exibidas todas as ações relacionadas à tela, também terá a opção de selecionar “Outros” caso o módulo desejado não exista, ao selecionar “Outros” será exibido o campo para inserir a descrição do módulo desejado. Se a tela informada for “Outros”, será obrigatório que a tela também seja “Outros”;

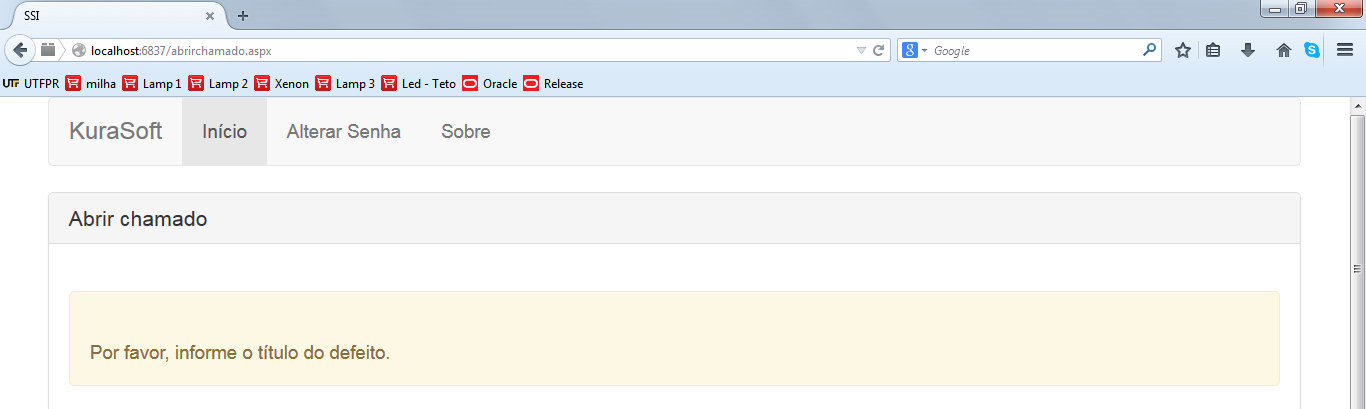
Descrição do Defeito: Descrição do defeito que está ocorrendo no sistema;

Título do Defeito: Descrição resumida do defeito.

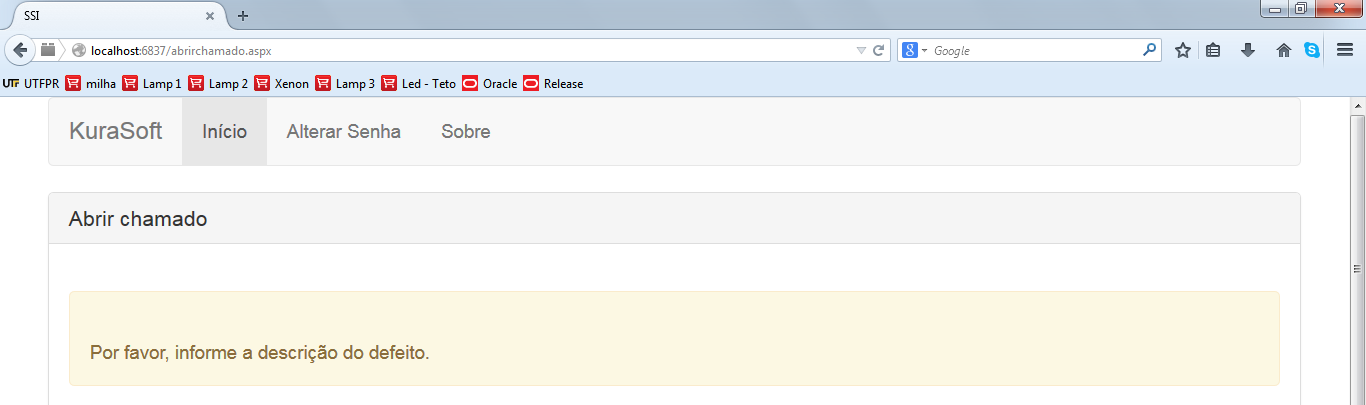
Caso seja informado “Outros”, e não foi preenchido o campo com a descrição será exibida a mensagem:



Caso não seja informado o título do defeito será exibida a mensagem:



Caso não seja informado a descrição do defeito será exibida a mensagem:



* Imagens do defeito:

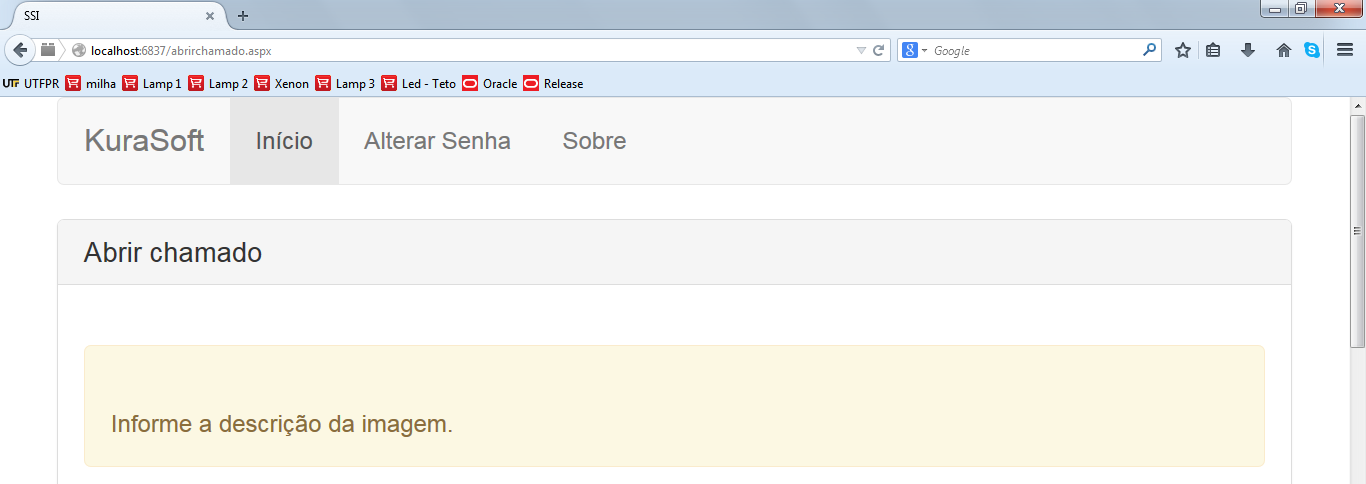


Selecionar arquivo... : Abre a janela para selecionar uma imagem;

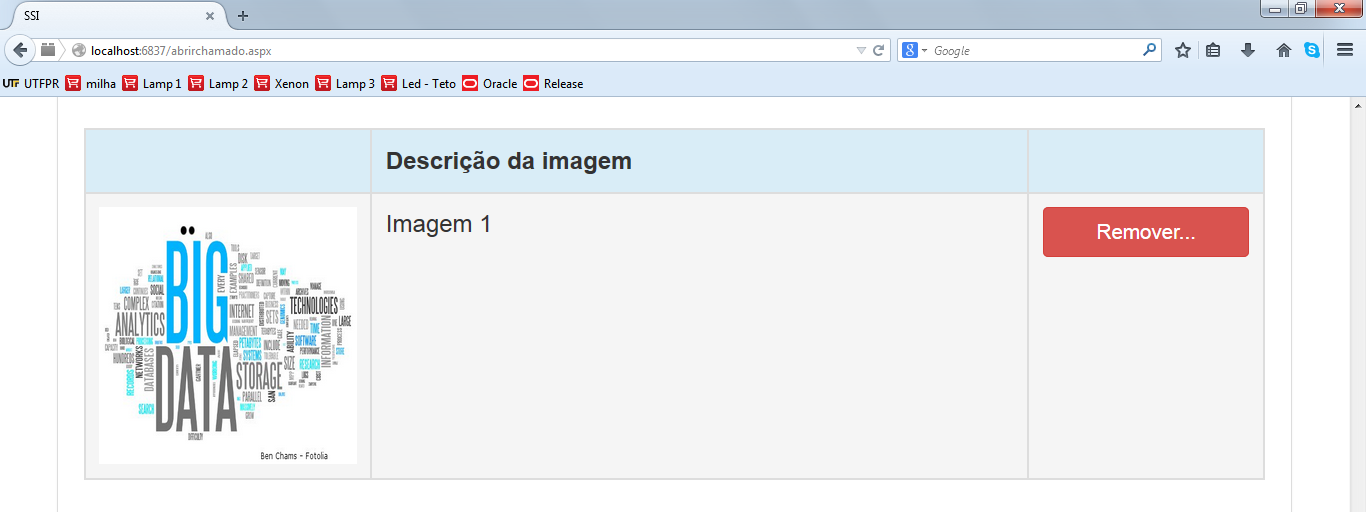
Carregar imagem: Carrega a imagem na página;

Adicionar imagem: Adiciona a imagem na lista;

Caso não seja informada a descrição da imagem antes de adicioná-la, será exibida a mensagem:



Lista de imagens:



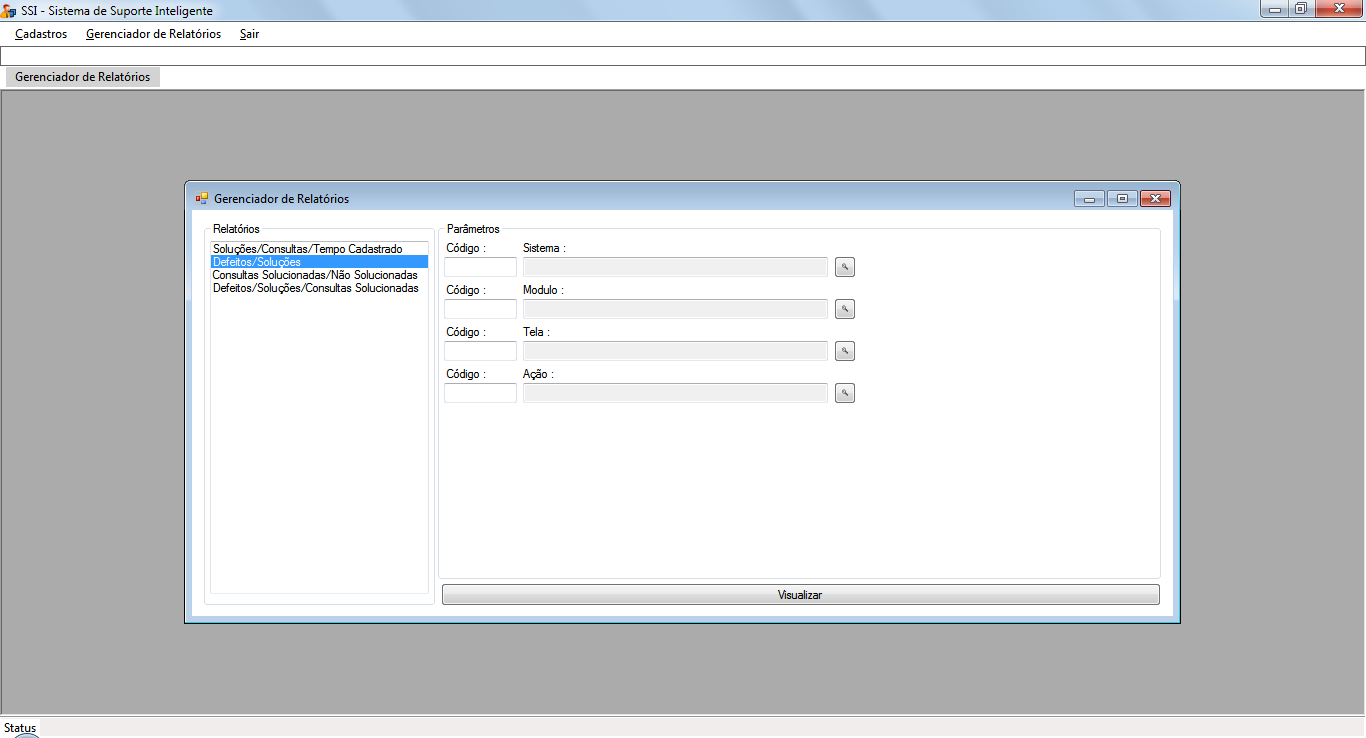
As imagens da lista serão inseridas no chamado para auxiliar a solução do defeito. O botão “Remover...” retira a imagem da lista.

O primeiro botão confirma a inclusão do defeito, o segundo botão cancela a inserção do defeito.



**Gerenciador de Relatórios**

* O gerenciador de relatórios traz todos os relatórios gerenciais do sistema em forma de lista no canto esquerdo da tela, ao selecionar o relatório o sistema apresenta os filtros para geração de relatórios. Para gerar o relatório basta clicar em “Visualizar”:



**Defeitos x Soluções**

* Filtros:

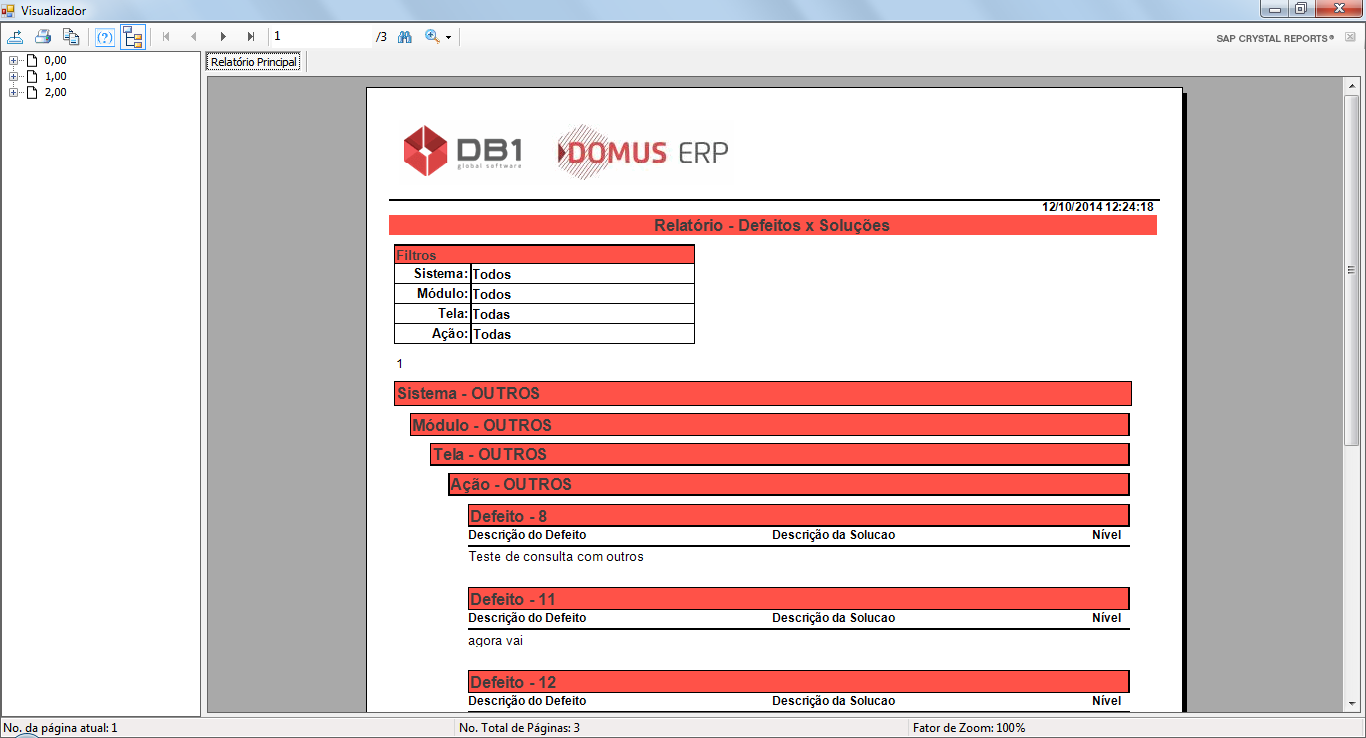
Sistema, Módulo, Tela e Ação.

Caso não informado, os filtros não serão considerados.



* Resultado:

Os registros são agrupados por Sistema, Módulo, Tela, Ação e Defeito.



**Soluções x Consultas x Tempo Cadastrado**

* Filtros:

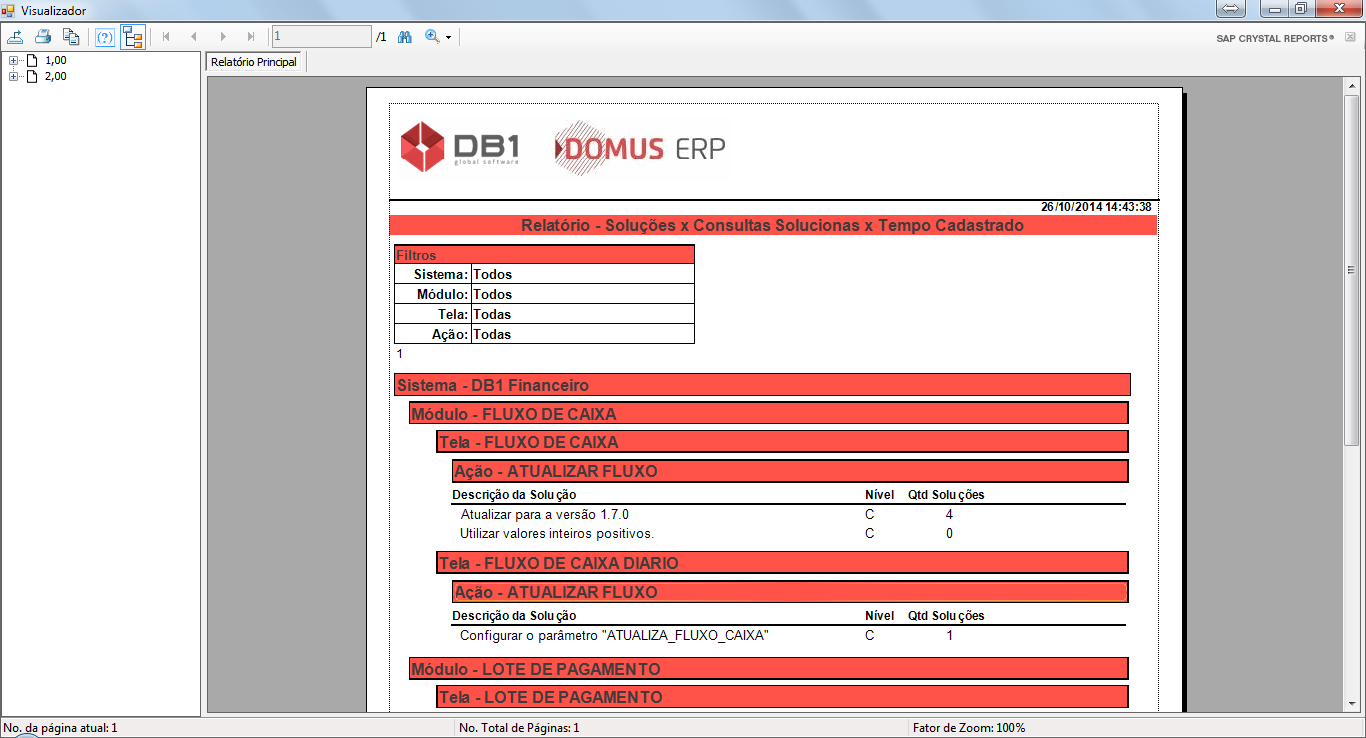
Sistema, Módulo, Tela e Ação.

Caso não informado, os filtros não serão considerados.



* Resultado:

Os registros são agrupados por Sistema, Módulo, Tela e Ação.

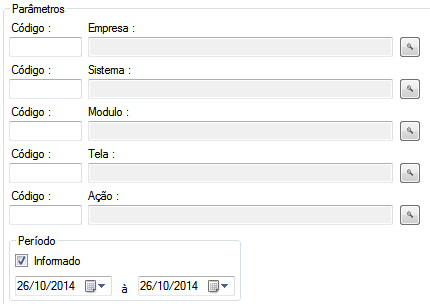


**Soluções x Consultas x Tempo Cadastrado**

* Filtros:

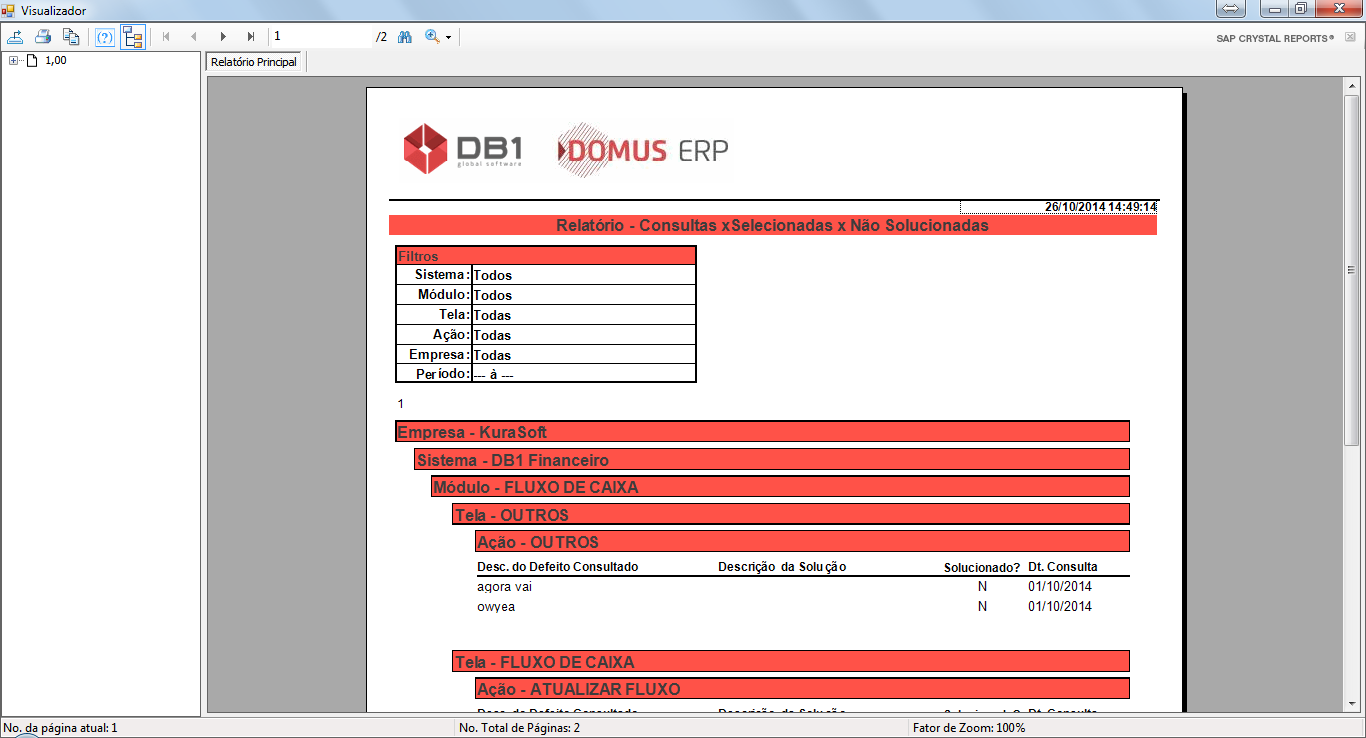
Sistema, Módulo, Tela, Ação e o período da consulta.

Caso não informado, os filtros não serão considerados.



* Resultado:

Os registros são agrupados por Sistema, Módulo, Tela e Ação.



**Soluções x Consultas x Tempo Cadastrado**

* Filtros:

Sistema, Módulo, Tela e Ação.

Caso não informado, os filtros não serão considerados.



* Resultado:

Os registros são agrupados por Sistema, Módulo, Tela, Ação e Defeito.

