

MASTERTECH

MÓDULO 1

PROJETO FINAL Nº 01

**Projeto 1: Criação de Guia de Solução de Problemas para
Clientes “TROUBLESHOTTING”**

Lívia Rocha Queiroz Soares

Turma : #julho-sala-17

Agosto de 2023

SUMÁRIO

- 1. DESCRIÇÃO DO PROJETO**
- 2. INSTRUÇÕES DE ACESSO**
- 3. LINK DE ACESSO À PÁGINA DESENVOLVIDA**

1. DESCRIÇÃO DO PROJETO

Projeto	Expectativa de Entrega	Formato de Entrega	Dicas de Execução
Projeto 1: Criação de Guia de Solução de Problemas para Clientes ----- Desenvolver um guia prático de solução de problemas para auxiliar os colaboradores no suporte aos clientes de uma empresa real ou fictícia.	<ul style="list-style-type: none">- Guia de até 20 páginas com estrutura clara e organizada.- Conjunto de até 30 perguntas e respostas frequentes.- Inclusão de exemplos e ilustrações.	Documento digital (PDF ou apresentação de slides)	Realizar pesquisas, entrevistar especialistas e buscar referências em guias de solução de problemas existentes.

O projeto desenvolvido foi referente às dúvidas e problemas reais dos usuários do curso da Mastertech. Desta forma, uma página foi configurada e desenvolvida com exemplos de problemas que pode ser consultado em tempo real.

1.1 Estrutura e prints da página:

A página é composta em duas partes : Página inicial onde mostra as atualizações e a página MASTERTECH TROUBLESHOTTING , onde encontram-se as perguntas e soluções dos problemas.

VER TELAS A SEGUIR:



MASTERTECH - TROUBLESHOTTING



Propriedade de Livia Queiroz, criada com um template ...

Última atualização em: 36 minutos atrás • Comentário de versão •  1 pessoa visualizou

 Pesquisar



🤔 Problema 1:

Módulo não atualiza status após finalizar os exercícios

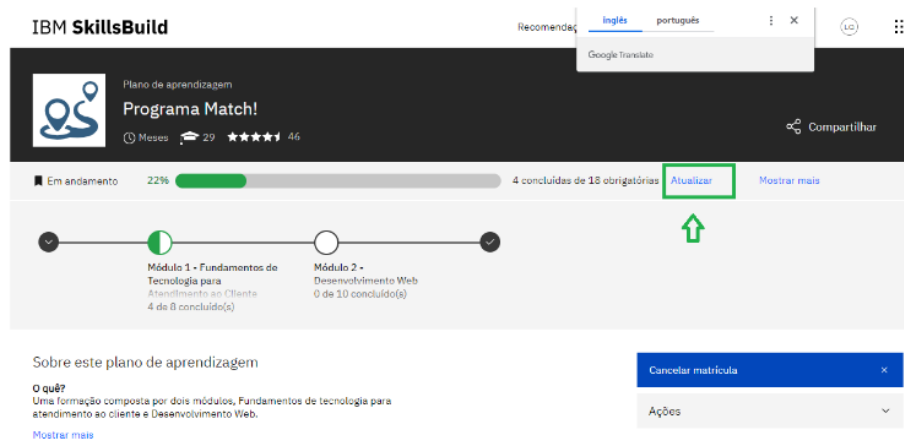
🌱 Solução

Seguir os seguintes passos:

1. Verificar se o usuário enviou o resultado do módulo após finalizar as atividades clicando no botão "ENVIAR".

 **Início rápido**

3. Clicar em "Atualizar" para verificar se adianta o processo de atualização dos módulos ou
4. Esperar de 01 a 02 para atualização do status do módulo.



5. Tela principal

Importante: É necessário que todos os capítulos que compõe o módulo estejam finalizados para que o status mude de "Em andamento" para "Concluído".

🤔 Problema 2:

Não existe link para disponibilizar o projeto para avaliação

🌱 Solução

Início rápido

🤔 Problema 2:

Não existe link para disponibilizar o projeto para avaliação

🌱 Solução

Seguir os seguintes passos:

1. Confirmar com a equipe Mastertech ou com a mentoria se realmente já foi disponibilizado este link. Se não foi, usuário deverá aguardar a divulgação que será feita durante a mentoria.
2. Fornecer o link de avaliação caso exista um.

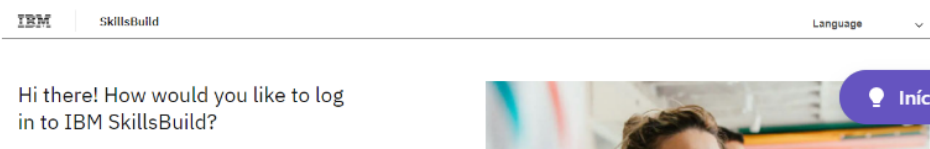
🤔 Problema 3:

Usuário não consegue acessar os módulos de aprendizagem da Mastertech

🌱 Solução

Seguir os seguintes passos:

1. Verificar se o usuário fez inscrição na plataforma da IBM Skillsbuild antes de acessar o link direto dos cursos.
2. Instruir o usuário a selecionar a melhor forma de acesso oferecido entre eles : Google ou E-mail ou LinkedIn e/ou IBM ID.



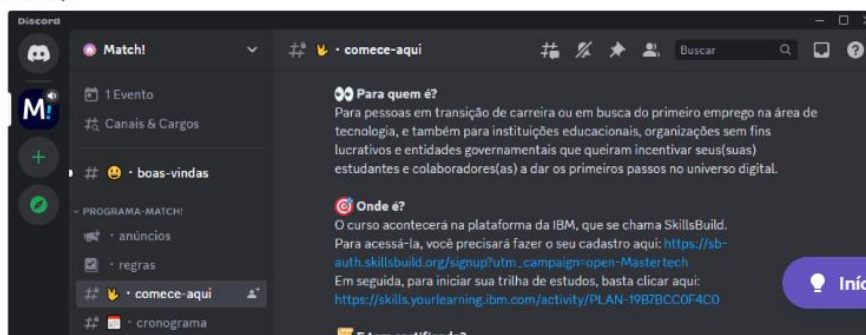
Hi there! How would you like to log in to IBM SkillsBuild?

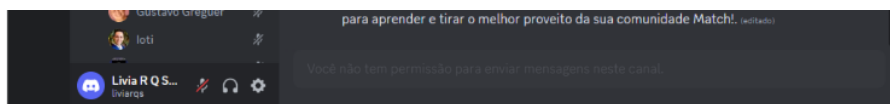


Don't have an account with IBM SkillsBuild? [Sign up](#)



1. Ver se usuário usou o link de acesso direto da Mastertech fornecido pelo curso. Caso contrário, instruir usuário em acessar o link fornecido na seção "Comece Aqui" da plataforma Discord (ver imagem abaixo):





2. Seção "Comece Aqui" do Discord

🤔 Problema 4:

Usuário não consegue disponibilizar o projeto final para avaliação

🌱 Solução

Seguir os seguintes passos:

1. Verificar se o link já foi disponibilizado pelos mentores do curso. Ex: [V.001 Mód 1 | Entrega de Projeto](#)
2. Acessar somente através do link direto de entrega de projeto disponibilizado pela Mastertech, não existe outra forma de entrega.

🤔 Problema 5:

Dúvidas sobre os critérios de avaliação utilizados na avaliação

🌱 Solução

Os critérios gerais de aprovação do projeto podem ser acessados no seguinte link :

1. Acessar <http://bit.ly/CriteriosAvaliacaoMod1>

2. INSTRUÇÕES DE ACESSO

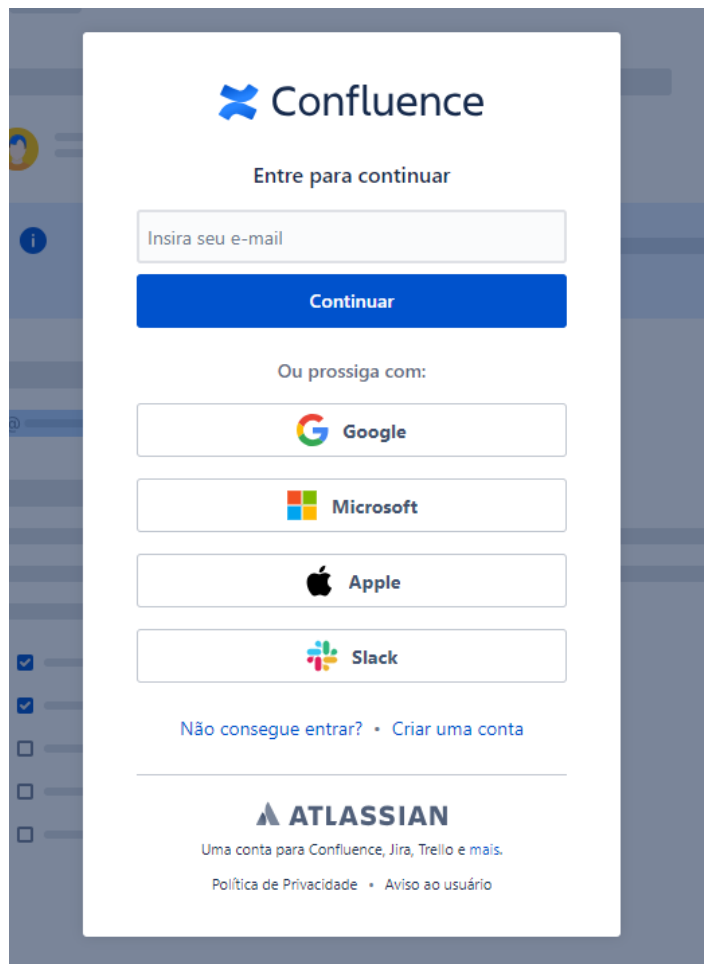
Seguir os seguintes passos para acessar a página:

A) Digitar o endereço eletrônico:

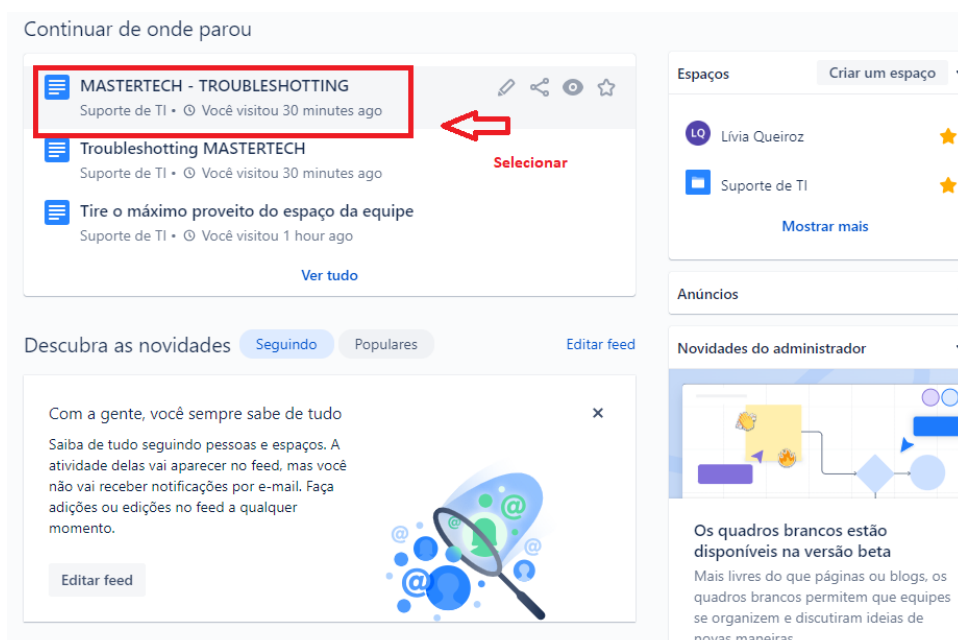
<https://troubleshooting.atlassian.net/wiki/spaces/IS/pages/33112/MASTERTECH+-+TROUBLESHOOTING>

B) Dar "Enter" e esperar a página carregar

C) Cadastrar usuário de acesso selecionando a melhor forma, como imagem abaixo:



D) Navegar normalmente na página e selecionar item MASTERTECH como mostra abaixo ou




E) Digitar novamente o link de acesso direto citado no item “A”.

F) Abrir página como mostra abaixo:

Suporte de TI

✎ 💬 ☆ 🔍 🔒 Compartilhar ...



MASTERTECH - TROUBLESHOTTING

LQ Propriedade de Livia Queiroz, criada com um template ...
Última atualização em: 36 minutos atrás • Comentário de versão • 1 pessoa visualizou

Pesquisar

🔍 Pesquisar

🤔 **Problema 1:**

Módulo não atualiza status após finalizar os exercícios

🌱 **Solução**

Seguir os seguintes passos:

1. Verificar se o usuário enviou o resultado do módulo após finalizar as atividades clicando no botão "ENVIAR".

💡 **Início rápido**

G) Navegar normalmente ou realizar pesquisa no campo "Pesquisar".

3. LINK DE ACESSO À PÁGINA DESENVOLVIDA

Acessar o seguinte link direto da página para ver em tempo real:

<https://troubleshooting.atlassian.net/wiki/spaces/IS/pages/33112/MASTERTECH+-+TROUBLESHOTTING>