

Manual de usuário JIRA

Introdução ao JIRA

Autor (a): Rafaela Gomes

Rua Samuel Morse, 134 – 17º andar
04576-060 – Brooklin Novo – São Paulo – SP
Fone: 55 11 5501-8300

www.config.com.br



SUMÁRIO

Objetivo	3
1. Acesso	4
2. Painel.....	8
2.1. Como podemos ajuda-lo?	9
2.1.1. Suporte	10
2.1.2. Melhoria.....	15
2.1.3. Acompanhamento de solicitações	19



OBJETIVO

Orientar os clientes sobre a utilização do JIRA (Ferramenta de gestão dos chamados de suporte da Config).

1. ACESSO

Abra o browser da sua máquina (Chrome de preferência) e digite o endereço abaixo:

<https://suporteconfig.atlassian.net>

Ao acessar a tela inicial do sistema JIRA, em **Entre na sua conta**, digite o seu e-mail e clique sobre o botão continuar.

Entre na sua conta

Digitar e-mail

Continuar

OU

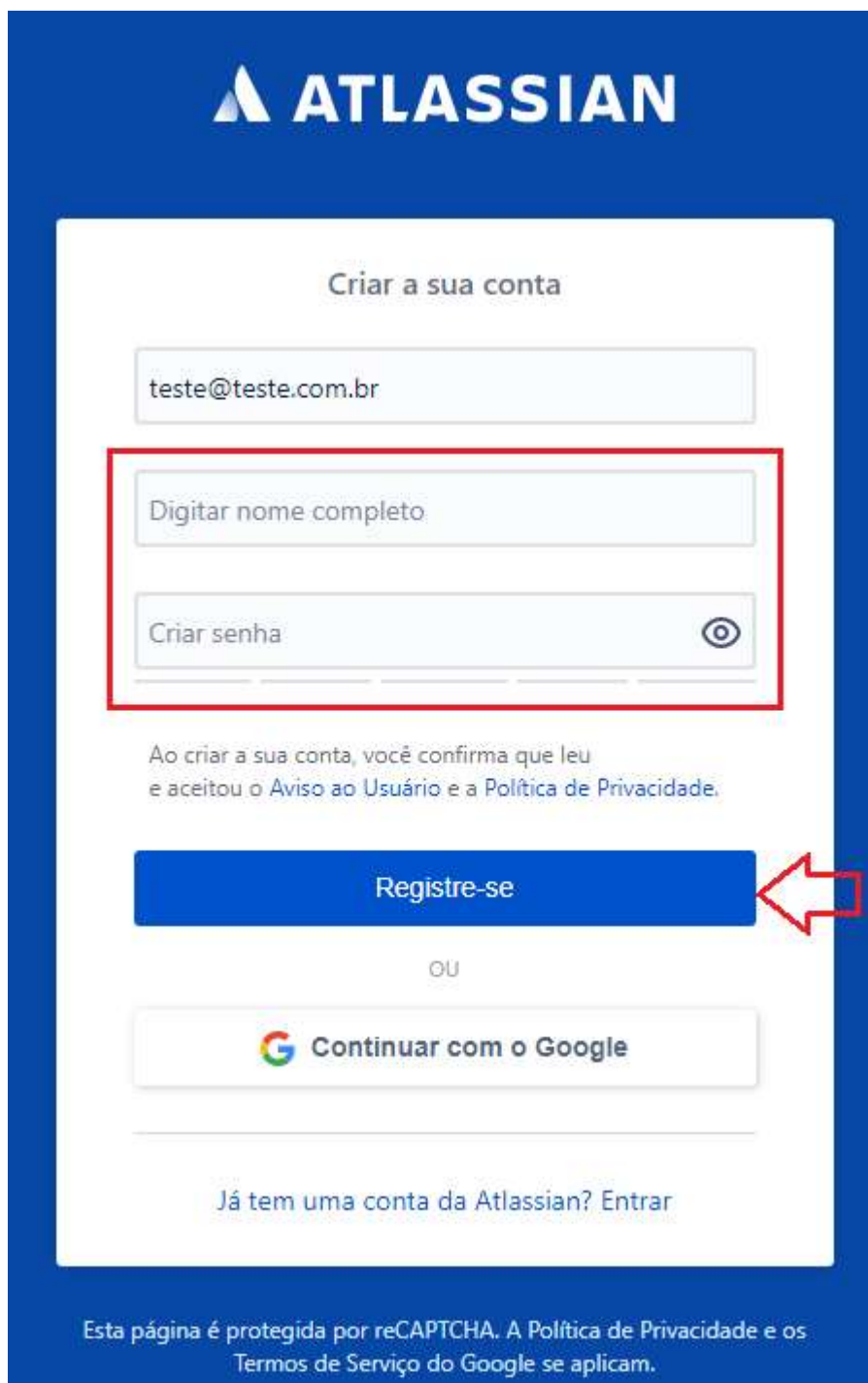
Entrar com o Google

Não consegue entrar? • Criar uma conta

Política de Privacidade • Termos de Uso

OBS: As permissões de acesso são fornecidas pela equipe de suporte da CONFIG.

Em Criar a sua conta, digite o seu nome completo e crie uma senha de acesso e clique em Registre-se.



ATLASSIAN

Criar a sua conta

teste@teste.com.br


Digitar nome completo

Criar senha

Ao criar a sua conta, você confirma que leu e aceitou o Aviso ao Usuário e a Política de Privacidade.

Registre-se

ou

 Continuar com o Google

Já tem uma conta da Atlassian? [Entrar](#)

Esta página é protegida por reCAPTCHA. A Política de Privacidade e os Termos de Serviço do Google se aplicam.

OBS: Ao digitar a senha, salvá-la entre o nível razoável e forte.

Depois de preencher o CAPTCHA (caso precisar), verifique o seu e-mail:



OBS: Caso precisar alterar o e-mail ou reenviar o link, segue as setas vermelhas.

Ao verificar a sua caixa de e-mail, e encontrar o e-mail da Atlassian, clique sobre [Verificar meu endereço de e-mail](#).



Atlassian <noreply@am.atlassian.com>
para eu ▾



Você está quase terminando!

Clique abaixo para verificar se acertamos o seu e-mail.

[Verificar meu endereço de e-mail](#)



 **ATLASSIAN**

OBS: Caso não receber o e-mail em sua caixa de entrada, verifique suas caixas de spam, lixeira e outros.

2. PAINEL



Após clicar você vai ser redirecionado ao <https://start.atlassian.com/> feche esse link e abra o <https://suporteconfig.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

Pode-se acompanhar os chamados abertos. No tópico **2.1.3** há mais explicações.



Como podemos ajuda-lo? Escolha opção desejada..

Como podemos ajudar você?

- 
Suporte
 Clique aqui para abrir um chamado de suporte na config.
- 
Melhoria
 Clique aqui para abrir uma melhoria no produto Triangulus

Informações e configurações da conta

Solicitações: você pode visualizar os chamados abertos por você ou todos.

Pode-se abrir chamados com dúvidas, problemas ou melhorias. No tópico **2.1** há mais explicações.

2.1. COMO PODEMOS AJUDA-LO?

Na tela inicial do portal, no centro da tela temos as opções:

Como podemos ajuda-lo? Escolha opção desejada..

Como podemos ajudar você?



Suporte

Clique aqui para abrir um chamado de suporte na config.

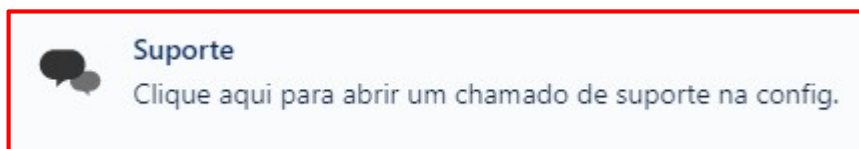


Melhoria

Clique aqui para abrir uma melhoria no produto Triangulus

2.1.1. SUPORTE

Para abrir um Suporte clique em **SUPORTE**:



Vai apresentar a tela SUPORTE CONFIG, assim você consegue abrir um chamado, preenchendo os campos como atenção aos obrigatórios com * e clique em **Enviar**.

Central de Ajuda / SUPORTE CONFIG



SUPORTE CONFIG

Como podemos ajuda-lo? Escolha opção desejada..

Como podemos ajudar você?



Título *

Descreva o título resumido do suporte

Descrição Detalhada *

Faça um detalhamento do seu suporte.

Attachment

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Produto

Nenhum



Banco de Dados



Tipo Cliente



Selecione o tipo da distribuição

Tipo de Ambiente



É possível continuar trabalhando temporariamente com o problema ou dúvida?



O problema ou dúvida compromete o prazo de suas atividades?



Onde ocorre o problema?



Enviar

Cancelar

→ DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS CAMPOS

- ✓ No campo RESUMO preencha um título/descrição simples para o chamado;
- ✓ No campo DESCRIPTION descreva o ocorrido em detalhes exemplo: *(quando o problema começou? Em que função ele ocorre? É possível reproduzi-lo? É possível contorná-lo de outra maneira ou ele está impedindo a atividade da empresa...);*
- ✓ No campo PRODUTO selecione a aplicação onde o problema se encontra;
- ✓ No campo BANCO DE DADOS, selecione o Banco de Dados utilizados na sua empresa;
- ✓ No campo TIPO CLIENTE, selecione o tipo da distribuição;
- ✓ No campo TIPO DE AMBIENTE, selecione o ambiente em que o problema está ocorrendo;
- ✓ Indique SE É POSSÍVEL TRABALHAR TEMPORARIAMENTE COM O PROBLEMA;
- ✓ Indique se O PROBLEMA ESTÁ COMPROMETENDO OS PRAZOS DE SUAS ATIVIDADES;
- ✓ No campo ONDE OCORRE O PROBLEMA, indique a função do sistema em que o problema está acontecendo.

→ VISUALIZAÇÃO DE SUPORTE

Depois de aberto o suporte, você consegue adicionar um comentário, compartilhar e notificar.

Central de Ajuda / SUPORTE CONFIG / CFG-145

Monitoramento - NFE

DC

Adicionar um comentário

CHAMADO ABERTO

- 👁 Não notificar
- 🔗 Compartilhar

Compartilhado com

DC config Autor

Detalhes

Criado às

Hoje 8:47 AM

Descrição Detalhada

Não está funcionando

Comentários e anexo

Notificação e compartilhamento

Título do chamado

Informações do chamado aberto

Número do chamado

→ EMAIL DE NOTIFICAÇÃO DO SUPORTE

Depois de aberto o chamado você recebe no seu e-mail de acesso uma notificação, informando que o suporte da Config já está atento com a sua solicitação.

CFG-145 Monitoramento - NFE Caixa de entrada x



SUPORTE CONFIG <suportecfg@suporteconfig.atlassian.net>
para eu ▾

🌐 inglês ▾ > português ▾ [Traduzir mensagem](#)

Responder acima dessa linha.

Apenas confirmando que recebemos o seu pedido. Estamos atentos.

[Ver pedido](#) · [Desativar notificações dessa solicitação](#)

Isso é compartilhado com desk config.

Powered by Jira Service Desk

2.1.2. MELHORIA

Para abrir um Suporte clique em **MELHORIA**:



Melhoria

Clique aqui para abrir uma melhoria no produto Triangulus

Vai apresentar a tela SUPORTE CONFIG, assim você consegue abrir um chamado, preenchendo os campos como atenção aos obrigatórios com * e clique em **Enviar**.

Central de Ajuda / SUPORTE CONFIG



SUPORTE CONFIG

Como podemos ajuda-lo? Escolha opção desejada..

Como podemos ajudar você?



Melhoria

Clique aqui para abrir uma melhoria no produto Triangulus



Resumo *

Description *

Produto *

Nenhum

Sistema *

Attachment

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Enviar Cancelar

→ DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS CAMPOS

- ✓ No campo RESUMO preencha um título/descrição simples para o chamado;
- ✓ No campo DESCRIPTION descreva o ocorrido em detalhes exemplo: *(quando o problema começou? Em que função ele ocorre? É possível reproduzi-lo? É possível contorná-lo de outra maneira ou ele está impedindo a atividade da empresa...);*
- ✓ No campo PRODUTO selecione a aplicação onde o necessita de uma melhoria;
- ✓ No campo SISTEMA, selecione o sistema que precisa de melhoria.

→ VISUALIZAÇÃO DE MELHORIA



Central de Ajuda / SUPORTE CONFIG / CFG-146

Melhorias - NFE



Adicionar um comentário

CHAMADO ABERTO

👁 Não notificar

📄 Compartilhar

Compartilhado com

 desk config
Autor

Detalhes

Criado às

Hoje 9:47 AM

Description

Melhorar o recebimento.

Comentários e anexo

Notificação e compartilhamento

Informações do chamado aberto

Título do chamado

Número do chamado

~

→ EMAIL DE NOTIFICAÇÃO DO SUPORTE

Depois de aberto o chamado de melhoria você recebe no seu e-mail de acesso uma notificação, informando que o suporte da Config já está atento com a sua solicitação.

CFG-146 Melhorias - NFE Caixa de entrada x



SUPORTE CONFIG <suportecfg@suporteconfig.atlassian.net>
para eu ▾

Responder acima dessa linha.

Apenas confirmando que recebemos o seu pedido. Estamos atentos.

[Ver pedido](#) - [Desativar notificações dessa solicitação](#)

Isso é compartilhado com desk config.

Powered by Jira Service Desk

2.1.3. ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES

Após abrir Suporte ou melhorias, na guia de solicitações no canto superior direito você consegue visualizar todas as solicitações ou somente as abertas por você:

→ OPÇÕES DE FILTROS DE SUPORTE E MELHORIAS

Central de Ajuda

Solicitações

A solicitação contém...

Digite Referência Resumo

🔦	CFG-146	Melhorias -
---	---------	-------------

Chamados abertos Criado por qualquer um Qualquer tipo de solicita...

Qualquer status Criado por qualquer um Qualquer tipo de solicitação

Chamados abertos Criadas por mim

Chamados fechados Onde eu sou um participante

SUPPORTE CONFIG

🔦 Melhoria

💬 Suporte

Pesquisa de solicitações

Filtros pelos status, origem e tipo

→ SOLICITAÇÕES ABERTAS

Digite	Referência	Resumo	Estado	Central de atendimento	Solicitante
🔦	CFG-146	Melhorias - NFE	CHAMADO ABERTO	SUPPORTE CONFIG	desk config
💬	CFG-145	Monitoramento - NFE	CHAMADO ABERTO	SUPPORTE CONFIG	desk config

1-2 de 2

Ao entrar em contato com o suporte informe o número do chamado, para maior agilidade no atendimento

Você consegue verificar o andamento do seu chamado no estado