



Manual do usuário

do
Numara FootPrints®,
Numara FootPrints® for Customer Service
Versão 9.0

Numara Software Inc.

Manual do Usuário do **Numara FootPrints**: Rev 9.0

Numara Software

numarasoftware.com

info@numarasoftware.com

800.222.0550 (Estados Unidos e Canadá)

732.287.2100 (Internacional)

© 2008 Numara Software, Inc. **Numara FootPrints** é uma marca comercial da Numara Software, Inc.

Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Sumário

Capítulo 1: Introdução	1
Introdução	1
Usos diferentes do Numara FootPrints	1
Conteúdo deste manual	2
O que há de novo no Numara FootPrints 9.0?	4
Recursos e benefícios do Numara FootPrints.....	6
Benefícios do Numara FootPrints	7
Versões e complementos do Numara FootPrints	8
Módulos, pacotes e extensões PerlEx.....	9
Capítulo 2: Conceitos	11
Projetos	11
Problemas.....	11
Tipos de problemas	12
Problemas vinculados	13
Tipos e funções de usuários.....	13
Agentes e clientes	13
Mais sobre clientes	14
Outros aspectos de funções e equipes	16
Auto-atendimento de clientes	16
Campos	17
Tipos de campos	17
Campos obrigatórios e opcionais	18
Dependência de campos	18
Esquema do Projeto	19
Campos do InstaCalc	19
Catálogo de Endereços.....	19
Contatos	20
Registro de contato principal.....	20
Resolvendo problemas.....	20
Base de Conhecimento.....	21
Perguntas Frequentes	22
Ferramentas de resolução em tempo real	22
Asset Management	23
FootPrints Asset Management com base em Centennial Discovery™	23
Integração com o inventário do Microsoft® Systems Management Server (SMS)	24
Integração com LANDesk.....	24
Outra ferramenta de gerenciamento de ativos – FootPrints Deploy com base em Prism Deploy®	24
Autenticação e métodos de autenticação diferentes.....	24
Pesquisando e criando relatórios.....	25
Pesquisas	25
Relatórios.....	25
Controle de tempo	26
Calendário do Numara FootPrints.....	27
Agendamento de trabalho do projeto	27
Sincronizando compromissos	27
Fluxo de trabalho automatizado.....	28
Funções de fluxo de trabalho.....	28
Transferência de alçada.....	28
Gerenciamento de Nível de Serviço.....	29
Numara FootPrints Change Management	29
Catálogo de Serviços do Numara FootPrints	30

Mensagem de broadcast.....	30
Pesquisas de Satisfação do Cliente.....	30
Serviços da Web do FootPrints.....	31
Numara FootPrints Sync.....	32
Capítulo 3: Interface do Numara FootPrints.....	34
Home Page do Numara FootPrints.....	34
Barra de Ferramentas do Numara FootPrints.....	35
Quadro Principal.....	37
Quadro superior.....	42
Caixa de seleção Ação Rápida.....	42
Home Page do Catálogo de Endereços.....	45
Barra de Ferramentas do Catálogo de Endereços.....	46
Quadro principal do Catálogo de Endereços.....	46
Quadro superior do Catálogo de Endereços.....	47
Capítulo 4: Usando o Numara FootPrints.....	49
Login.....	49
Problemas.....	50
Trabalhando com problemas.....	51
Criando problemas.....	51
Criar problema de teste.....	54
Configurando compromissos a partir de um campo de data/hora.....	57
Editando problemas.....	58
Editar problema de teste.....	58
Histórico do problema.....	60
Excluindo um problema.....	61
Convertendo problemas regulares em rápidos.....	61
Copiando problemas.....	62
Vinculando problemas.....	64
Desvinculando problemas.....	65
Solicitações.....	65
Personalizando suas preferências.....	67
Informações Personal.....	67
Preferências de Problemas.....	68
Preferências da home page.....	71
Componentes do painel da Home Page.....	73
Lista de preferências da Home Page.....	76
Preferências de aparência.....	78
Preferências de segurança.....	81
Preferências diversas.....	81
Pesquisas e relatórios.....	83
Sobre pesquisas.....	84
Sobre relatórios.....	92
Catálogo de Endereços.....	128
Home page do Catálogo de Endereços.....	128
Criar contato no Catálogo de Endereços.....	129
Trabalhando com contatos do Catálogo de Endereços.....	130
Criar um novo problema do Catálogo de Endereços.....	130
Opções de relatório e pesquisa do Catálogo de Endereços.....	131
Registros do Contato Principal.....	133
Exibir todos os registros de contato principal.....	135
Calendário e agendamento.....	139
Conceitos básicos do calendário.....	140
Exibindo compromissos.....	141
Criando compromissos.....	142
Editando compromissos.....	145

Sincronizando compromissos	145
Vinculando compromissos a problemas	146
Criando problemas recorrentes do calendário.....	149
Preferências do calendário	151
Sobre agendamento e disponibilidade.....	152
Usando o E-mail do FootPrints	155
Notificação por e-mail	155
Usando os e-mails recebidos.....	157
Base de Conhecimento.....	167
Sobre as soluções	167
Criar uma solução a partir do zero.....	168
Criar uma solução a partir de um problema existente.....	168
Exibindo soluções.....	170
Opções de pesquisa da Base de Conhecimento.....	170
Usando a Base de Conhecimento para resolver problemas	173
Popularidade.....	174
Knowledge-Paks da Right Answers	174
Capítulo 5: Recursos avançados.....	178
Tipos de problemas avançados	178
Problemas Rápidos.....	179
Problemas principais e subtarefas	182
Problemas Rápidos Principais.....	187
Problemas globais	191
Resolução de problemas em tempo real	199
Numara Remote.....	199
Numara FootPrints Sync	201
Instalar o cliente para desktop.....	201
Configurando o FootPrints Sync a partir do FootPrints	203
O cliente do FootPrints Sync	207
Gerenciamento de alterações.....	213
Votando a partir da interface do FootPrints.....	213
Votando por e-mail	216
Substituir votos – Superaprovadores.....	217
Exibindo a trilha de auditoria do gerenciamento de alterações.....	217
Catálogo de Serviços.....	218
Categorias de Serviço	219
Lista de Preferências	219
Enviando uma Solicitação por meio do Catálogo de Serviços.....	219
Capítulo 6: Um problema simples da solicitação à resolução	220
Conclusão	224
Índice remissivo	225

Capítulo 1: Introdução

Introdução

O Numara FootPrints® e o Numara FootPrints for Customer Service® são ferramentas de help desk e suporte a clientes 100% baseadas na Web que são tão fáceis de usar e de administrar que podem ser colocadas em produção em apenas alguns dias. Os usuários e os administradores só precisam de um navegador para aproveitar ao máximo os vários recursos do Numara FootPrints.

A Numara Software desenvolveu o Numara FootPrints para resolver a falta no mercado de um sistema abrangente e fácil de usar que coloca o controle nas mãos do gerente de help desk ou de suporte: sem custos elevados, programação adicional ou administração complexa.

O **Numara FootPrints** é extremamente flexível, dimensionável e personalizável. Esta ferramenta de central de atendimento comprovada e premiada 100% com base na Web elimina a necessidade de treinamento, consultoria, programação de banco de dados e aumento da equipe para gerenciar o software de automação de suporte da sua lista de desafios.

O **Numara FootPrints** pode ser usado em vários projetos simultâneos e oferece suporte a diversos idiomas para usuários e grupos. Além disso, você pode aproveitar os recursos do **Numara FootPrints** em vários locais e funções da empresa para expandir o alcance do seu gerenciamento de problemas e as comunicações relacionadas.

Usos diferentes do Numara FootPrints

Enquanto muitas pessoas adquirem o **Numara FootPrints** para resolver uma necessidade funcional específica, como controle do help desk interno, suporte/CRM externo e atividades de acompanhamento de desenvolvimento/falhas, você verá que ele também pode ser usado em uma grande variedade de funções e departamentos da empresa, atendendo tanto aos funcionários quanto aos clientes externos.

Alguns dos departamentos ou funções da empresa que podem tirar proveito do **Numara FootPrints** no gerenciamento de problemas são:

- Help desk corporativo
- Atendimento ao cliente eService
- Requisição de ativos
- Gerenciamento de configuração
- Gerenciamento de alterações de software
- Pesquisas de clientes
- Gerenciamento de instalações
- Gerenciamento de recursos humanos
- Gerenciamento de incidentes/problemas
- Controle de problemas

- Gerenciamento de recursos
- Controle de vendas
- Treinamento

O aspecto principal que torna o **Numara FootPrints** tão flexível é que ele se baseia em projetos. Cada projeto é um banco de dados separado no sistema que pode possuir seus próprios campos, formulários, usuários e configurações. É esse recurso que permite a criação de diferentes áreas no sistema para uso por diferentes departamentos.

Conteúdo deste manual

Este guia contém todos os conceitos e as informações essenciais para o usuário agente do **FootPrints**. Você aprenderá conceitos básicos do **FootPrints**, incluindo: como navegar pela Home Page e pela Barra de Ferramentas do **FootPrints**, como criar, editar, pesquisar e relatar diferentes tipos de problemas, como usar e-mails de notificações e alterações em problemas e como programar o seu trabalho com o Calendário do **FootPrints**. Muitos dos recursos acessíveis para você dependerão de como o administrador do projeto configurou seu projeto do **FootPrints**. No caso de dúvidas, entre em contato com o seu administrador.

Obtendo ajuda

Ajuda está disponível no **FootPrints**. Para acessar a Ajuda Online, clique no ícone  **Ajuda** na Barra de Ferramentas do **FootPrints**. Uma nova janela do navegador será exibida com informações personalizadas para os usuários de clientes.

- O sistema da Ajuda contém um Sumário. Use-o para navegar pelos tópicos.
- Um Glossário está disponível para apresentar as definições dos termos comuns usados no **FootPrints**.
- Os recursos de índice e pesquisa podem ser usados para localizar tópicos por palavra-chave.
- Links para a Ajuda sensível ao contexto estão disponíveis no sistema **Numara FootPrints** – procure o ícone .

Documentação adicional também está disponível, incluindo:

- **Guia de Introdução do Administrador do Numara FootPrints** – Aborda a instalação e a personalização básica do **FootPrints**.
- **Manual de Referência do Numara FootPrints** – Documentação completa de todos os aspectos e recursos do **FootPrints**.
- **Manual do Numara FootPrints Change Management** – Contém práticas recomendadas para o Numara FootPrints Change Management, assim como os detalhes de configuração e implementação.

Suporte técnico

No caso de perguntas sobre o **Numara FootPrints** e para obter suporte técnico, entre em contato com a Equipe de Suporte da Numara Software:

Telefone 800.222.0550, ramal 2 (Estados Unidos e Canadá)

732.287.2100, ramal 2 (Internacional)

E-mail footprints.support@numarasoftware.com

Web <http://www.numarasoftware.com/support>

O horário de funcionamento da Numara Software é de segunda à sexta-feira das 9:00 às 17:00, horário da costa leste dos Estados Unidos. Você poderá consultar a base de conhecimento do **FootPrints** a qualquer momento no endereço da Web acima. Se você é um usuário internacional, entre em contato com seu distribuidor local.

SUORTE

Suporte comercial para o ActivePerl Enterprise Edition está disponível via ActiveState em:

<http://www.ActiveState.com/Support/Enterprise/>

Para obter outras opções de recursos de suporte para problemas com o ActivePerl Enterprise Edition, consulte: <http://www.ActiveState.com/Support/>

O que há de novo no Numara FootPrints 9.0?

O Numara FootPrints versão 9.0 apresenta vários aprimoramentos interessantes e novos recursos para aprimorar a experiência com o FootPrints. Esses recursos fornecem funcionalidades que, em muitos casos, você não encontrará em nenhum outro lugar.

- Numara FootPrints Mobile – Este novo módulo complementar combina acesso dinâmico em tempo real ao Numara FootPrints por meio do navegador da Web em dispositivos com o Microsoft® Windows Mobile, o RIM® Blackberry® e o Apple® iPhone® com a funcionalidade do Numara FootPrints Sync para sincronização de calendários, tarefas e contatos. Permite que um agente gere suas atribuições e pesquise a base de conhecimento, enquanto está longe do escritório, sem necessidade de um PC.
- Manutenção preventiva – Este novo módulo incluído permite que a central de atendimento forneça gerenciamento de serviços proativo com Modelos de Problemas Rápidos que criam automaticamente novos problemas em uma base recorrente, o que pode ser usado para manutenção periódica do servidor, garantindo alterações de senhas em contas estratégicas a cada 90 dias e auditoria regular dos sistemas para conformidade com o SOX ou qualquer outro evento de manutenção programado regularmente.
- Catálogo de Serviços da ITIL v3 Integrado – Este novo módulo complementar permite configurar e apresentar um menu de serviços a seus clientes, com todos os detalhes relacionados, em um formato fácil de compreender dentro do Customer Service Portal do Numara FootPrints

Aprimoramentos do Painel

- Função “Salvar Pesquisa” para salvar configurações de pesquisa personalizada em componentes do Painel
- Pode exibir “Totais do Projeto” para vários projetos permitindo ver os totais sem necessidade de alternar projetos
- Pode limitar gráficos para as categorias “N”, como os tipos dos Cinco Maiores Problemas com base no número de incidentes.

Aprimoramentos de Relatórios

- Capacidade de detalhamento gráfico em Painéis, Dashboards e relatórios internos e personalizados
- Suporte adicionado para consultas de tempo “relativas” a campos de data/hora
- Adicionadas a “Data de Fechamento” como um campo pesquisável e a opção “Diferente de” ao pesquisar a data de Criação/Última Edição
- Adicionadas novas opções para o relatório métrico “Recebidos vs Fechados” para separar os resultados por qualquer campo suspenso personalizado.
- Detalhamento adicionado por tíquete individual para permitir que você veja por quanto tempo esse tíquete esteve em qualquer um dos status para Relatório de Métrica Interna sobre o tempo gasto em cada status.
- Opção para impedir que “grandes” relatórios sejam executados dinamicamente para impedir a degradação do desempenho.

Aprimoramentos do Gerenciamento de Alterações

- Clientes incorporados e seus supervisores como aprovadores para estender processos de aprovação em toda a organização sem configuração especial ou direitos de acesso.
- Os aprovadores também podem ser identificados em campos personalizados para fornecer um fluxo de trabalho de aprovação mais avançado.

Aprimoramentos do CMDB

- Opções de navegação consideravelmente aprimoradas na exibição de visualização.
- Funções de CMDB adicionadas para estender a segurança seletiva a agentes e clientes com base nas necessidades corporativas.
- A vinculação de ICs a um Incidente ou problema ficou mais fácil e mais rápida com a nova opção de pesquisa de palavras-chave.
- Adicionado suporte de Serviços da Web (XML/SOAP) ao CMDB para permitir a criação e a atualização de ICs e de seus relacionamentos a partir de outros aplicativos (observe que esse recurso só está disponível na versão final, não na versão beta).

Aprimoramentos do Gerenciamento de Conhecimento

- Soluções sugeridas automaticamente com base nos campos preenchidos na tela do problema para pesquisa mais rápida.
- Adicionados sinalizadores de solução para identificar o estado de uma solução, isto é: Rascunho, Aprovada, Publicada, etc. para aprovações e relatório de autoria e fluxo de trabalho de aprovações aprimorado.
- Adicionados campos de “Apenas Soluções” para que os campos selecionados não apareçam na exibição do Problema.
- Adicionada “imprecisa” com uma seção de comentários à classificação de soluções Sim/Não permitindo que os clientes identifiquem soluções que parecem estar incorretas de soluções não limpas, de forma que elas possam ser atualizadas e aprimoradas.
- Novo relatório que mostra o número de soluções criadas por agente e a frequência de uso por um período de tempo.

Aprimoramentos do CNS

- Os CNSs agora podem ser definidos em incrementos de até 48 horas em vez de 24 horas.
- Os CNSs agora são verificados a cada minuto para aprimorar sua precisão.
- Opção adicionada para impedir que os agentes alterem campos do CNS quando o status do problema foi alterado.

Aprimoramentos de Usabilidade

- Exibições com guias adicionadas a preferências de usuários, relatórios, pesquisa e transferência de alçada e telas de opções de projeto para facilitar a localização do que você deseja.
- Editor de texto sofisticado adicionado para o campo Descrição dos navegadores Firefox e Safari.
- Exibição de calendário semanal adicionada para aprimorar o gerenciamento de disponibilidade e o agendamento da equipe.
- Adicionadas Data de Fechamento e Fechados como colunas possíveis da Home Page.

Recursos e benefícios do Numara FootPrints

O Numara FootPrints permite:

- **Trabalhar com uma arquitetura 100% com base na Web bem definida e fácil de navegar** – O acesso ao Numara FootPrints é feito via navegador da Web, sem nenhum software ou plug-in do navegador adicional.
- **Começar a produção em apenas alguns dias** – Como o Numara FootPrints é fácil de ser instalado e configurado, você poderá entrar em produção apenas alguns dias após recebê-lo.
- **Personalizar a interface do usuário** – A interface do usuário do Numara FootPrints pode ser modificada de várias formas, incluindo o logotipo, as cores do primeiro e do segundo plano e as fontes, permitindo que você adicione a marca da sua empresa à interface. Se seus clientes tiverem permissão para acessar o Numara FootPrints, você poderá saudá-los com a “aparência e o estilo” da sua organização.
- **Implementar processos de gerenciamento de alterações** – Implemente processos de gerenciamento de alterações para gerenciar e controlar suas alterações de software e outros processos corporativos ao proporcionar a supervisão das atividades e um rastreamento de auditoria das alterações.
- **Executar transferências de alçada “Follow the Sun”** – Ofereça suporte 24h por dia e 7 dias por semana com as transferências de alçada “Follow the Sun” para transferir os problemas para equipes diferentes em instantes diferentes com base na disponibilidade.
- **Criar relacionamentos do tipo pai/filho entre os problemas** – Crie relacionamentos de pai e filho entre problemas relacionados para separar as tarefas de processos complexos em subtarefas.
- **Acessar dados de forma dinâmica** – Acesse dinamicamente os registros armazenados em seus catálogos de endereços LDAP e bancos de dados SQL com os módulos complementares integrados do Numara FootPrints. Ao manter seus dados no local atual e acessá-los dinamicamente, você só precisa lidar com um único recurso.
- **Criar Modelos de Problemas Rápidos** – Preencha previamente os dados de problemas repetitivos como “redefinição de senha” com os Modelos de Problemas Rápidos.
- **Gerenciar todos os e-mails de suporte** – Envie e-mails automáticos de alerta, crie problemas por e-mail e controle as discussões feitas via e-mail.
- **Trabalhar com e-mails** – Receba notificações por email e lembretes, atualize problemas com e-mails e até mesmo feche problemas.
- **Controlar o tempo gasto em cada problema** – Trabalhe com vários problemas ao mesmo tempo enquanto o Numara FootPrints controla automaticamente o tempo gasto em cada um.
- **Gerenciar centralmente as solicitações, independentemente da origem** – Independentemente das solicitações serem originadas por e-mail, telefone, Web, bate-papo ao vivo, gerencie todas elas a partir de um único recurso centralizado.
- **Criar regras de negócios para atribuir e atualizar problemas automaticamente.**
- **Gerenciar alterações** – Controle solicitações de recursos e alterações e também relatórios de defeitos para o desenvolvimento. As equipes de controle de qualidade podem acompanhar os ciclos de teste com funções personalizadas de fluxo de trabalho.
- **Aplicar níveis de serviço** – Crie níveis de serviço com base no tipo de problema ou incidente, ou com base no departamento, na organização ou na ID do cliente, e gere relatórios que forneçam métricas de níveis de serviço.

- **Criar um repositório de conhecimento** – Crie uma Base de Conhecimento de soluções, perguntas e respostas e procedimentos.
- **Permitir o auto-atendimento de clientes** – Configure o **Numara FootPrints** para permitir que os clientes enviem e façam o acompanhamento de seus próprios problemas, verifiquem o status via Web ou e-mail e acessem uma Base de Conhecimento.
- **Acompanhar as tendências com relatórios gráficos e métricas personalizáveis** – Obtenha métricas e relatórios gráficos em tempo real, agende o envio por e-mail de relatórios automáticos e muito mais.

Benefícios do Numara FootPrints

O **Numara FootPrints** oferece vários benefícios significativos, incluindo:

- Software de atendimento 100% com base na Web para as operações de suporte internas e externas.
- Implantação rápida sem necessidade de programação, consultoria ou treinamento.
- Baixo custo de aquisição, implementação e manutenção.
- Fácil personalização e flexibilidade, permitindo a utilização em vários setores de negócios por meio da criação de vários projetos simultâneos para qualquer função.
- Suporte a LDAP e a vínculos dinâmicos de SQL, simplificando a integração com o Microsoft® Active Directory™, Lotus Notes®, Microsoft SQL Server™, Oracle®, Sybase®, Postgres e outros bancos de dados de contatos.
- Alta escalabilidade com suporte aos bancos de dados Microsoft SQL Server, MySQL™ e Oracle, o que oferece uma grande capacidade de volume.

Destaques dos recursos

Estes são apenas alguns dos recursos do **Numara FootPrints** que são descritos neste manual:

- Formulários e campos personalizados
- Auto-atendimento de clientes
- Gerenciamento e integração extensivos de e-mails
- Base de Conhecimentos pesquisável e personalizável
- Relatórios gráficos e métricas em tempo real
- Calendário para o agendamento de compromissos e trabalhos
- Catálogo de endereços personalizável, com vínculos dinâmicos opcionais para o Active Directory e outras fontes LDAP e SQL
- Regras de negócios personalizáveis para roteamento automático, transferência de alçada e processamento
- Diversas opções de fluxo de trabalho, incluindo subtarefas, modelos de problemas rápidos, problemas generalizados e dependências de campos com vários níveis
- Funções de permissão e equipes de atribuição personalizáveis
- Gerenciamento de nível de serviço
- Banco de dados relacional com suporte a SQL Server, MySQL, Oracle, Access, Postgres e DB2

Versões e complementos do Numara FootPrints

As seguintes versões do **Numara FootPrints** estão disponíveis:

- **Numara FootPrints** – A solução de gerenciamento de problemas de help desk e clientes com base na Web para servidores Windows, UNIX e Linux.
- **Numara FootPrints for Customer Service** – A solução de automação da central de atendimento a clientes com base na Web.
- **Numara FootPrints Hosting Service** – Todos os recursos do **Numara FootPrints**, hospedado pela Numara Software.

OBSERVAÇÃO

O FootPrints for Exchange não está mais disponível, mas nossos clientes podem continuar a aproveitar a mesma funcionalidade ao fazer a atualização para o Numara FootPrints.

Os seguintes módulos complementares também estão disponíveis para integração com o **Numara FootPrints**:

- **Numara Configuration Management** – Módulo complementar compatível com ITIL que oferece funcionalidade completa de gerenciamento de configuração. Importe ativos e defina a sua configuração inteira. Os dados de gerenciamento de configuração podem ser importados para problemas. Esse módulo também oferece um recurso de geração de relatórios.
- **Catálogo de Serviços da Numara** – O Catálogo de Serviços da Numara é um complemento incluído no Numara Configuration Management. Crie rapidamente o catálogo de serviços com base na ITIL de sua organização e use a versatilidade e a funcionalidade profunda do FootPrints para acessar o catálogo e os serviços de pedidos.
- **Numara FootPrints Sync** – Sincronização dinâmica bidirecional de compromissos do calendário, tarefas e contatos com a ferramenta de produtividade do computador desktop, PIM (Personal Information Manager) ou handheld.
- **Numara Asset Management** – Descoberta automática de recursos de PCs, gerenciamento de rede e implantação de software através de uma combinação qualquer dos seguintes recursos:
 - **Numara FootPrints Asset Manager** – Identificação completa de hardware e software de PCs a cada minuto.
 - **Integração do Numara FootPrints com Microsoft SMS** – Permite que os agentes de help desk acessem dinamicamente os dados de ativos de PCs enquanto trabalham em um problema no Numara FootPrints.
 - **Integração do Numara FootPrints com LANDesk** – Permite que os agentes de help desk acessem dinamicamente os dados de ativos de PCs enquanto trabalham em um problema no Numara FootPrints.
 - **Numara FootPrints Deployment** – Permite que as organizações aproveitem suas operações de suporte e help desk para otimizar os recursos de TI e implementar uma manutenção preventiva, eliminando problemas técnicos em potencial antes que eles ocorram.
- **Vínculo Dinâmico para o Catálogo de Endereços do Numara FootPrints** – Concede acesso a vários catálogos de endereço LDAP e SQL.
- **Integração do Numara FootPrints com Right Answers** – Pacotes de conhecimento abrangentes com centenas de milhares de soluções para mais de 150 aplicativos.

- **Numara FootPrints Telephony** – Um serviço integrado e hospedado de centro de contatos que funciona com seu software **Numara FootPrints** e oferece roteamento avançado de chamadas com base em habilidades para centrais e serviços de atendimento e transfere automaticamente as solicitações de clientes recebidas para os agentes de help desk ou representantes de atendimento ao cliente apropriados.
- **Numara FootPrints Change Management** – Permite que as organizações desenvolvam seus próprios processos de aprovação de problemas, sem programação. No **Numara FootPrints Change Management**, os aprovadores são designados para projetos específicos. Quando um problema atende a um critério de aprovação, os aprovadores são notificados de que um problema está à espera de aprovação. Os aprovadores então concedem ou negam a aprovação. Quando um problema é aprovado ou rejeitado, ele é movido para outro estágio do processo.
- **Numara FootPrints CRM Bridge** – Integração com algumas das ferramentas de automação de vendas mais comumente usadas. Essa integração auxilia as organizações a vincularem seus controles de suporte aos clientes com base na Web e automação aos seus processos de controle de vendas de CRM com base na Web para fornecer às equipes de vendas e suporte acesso direto a qualquer momento às interações de suporte ao cliente mais recentes. Na ferramenta de automação de vendas, os representantes de vendas podem ver os problemas de suporte abertos para seus clientes no **Numara FootPrints**. No **Numara FootPrints**, os representantes de vendas podem acessar seus catálogos de endereços de clientes que estão armazenados na ferramenta de automação de vendas. As seguintes ferramentas de automação de vendas são integradas via **Numara FootPrints CRM Bridge**:
 - **Integração do Numara FootPrints Integration com MS CRM**
 - **Integração do Numara FootPrints com Salesforce.com**
 - **Integração do Numara FootPrints com Sales/CRM com base em SalesNet®**

OBSERVAÇÃO

Não há mais suporte à integração com o Live eSupport e o LANSurveyor.

- **Numara Remote** – Permite que os agentes assumam o controle do PC de um cliente.

Módulos, pacotes e extensões PerlEx

O ActivePerl Enterprise Edition é a distribuição binária atual e com qualidade garantida da ActiveState. As versões atuais e outras ferramentas profissionais para desenvolvedores em linguagens de código-fonte aberto estão disponíveis em:

<http://www.ActiveState.com>

Capítulo 2: Conceitos

Projetos

O **FootPrints** armazena e controla informações em projetos. Um projeto é um sub-banco de dados no sistema que pode possuir seus próprios campos personalizados, opções e usuários. Não há limite para o número de projetos que você pode criar no **FootPrints**. Você pode optar por manter todos os seus dados em um único projeto ou criar vários projetos. Por exemplo, um projeto pode ser usado para as atividades de help desk, enquanto que um segundo projeto pode ser usado para o controle interno de falhas.

Novos projetos podem ser criados somente pelos administradores do sistema.

Problemas

Um projeto do **FootPrints** compreende um conjunto de problemas relacionados. “Problema” é o nome padrão atribuído a um registro do **FootPrints**. Cada problema é um registro numerado no banco de dados do projeto do **FootPrints** em torno do qual todas as atividades de help desk e acompanhamento de problemas são centralizadas.

Todos os problemas possuem algum conteúdo interno na forma de campos obrigatórios (ou seja, campos obrigatórios necessários no banco de dados):

- **Título** – Uma breve descrição do problema.
- **Prioridade** – A urgência do problema.
- **Status** – O estado atual do problema. Aberto e Fechado são opções de status obrigatórias, mas os administradores podem criar as categorias de status (por exemplo, Aprovação Pendente) que desejarem.
- **Descrição** – Uma descrição do problema, a qual normalmente contém muito mais detalhes e histórico do que o Título.
- **Responsável** – A pessoa (ou pessoas) responsável por controlar ou resolver o problema.

Nem todas as organizações usam o termo “Problema” como o rótulo de um registro deste tipo. Os administradores podem personalizar o **FootPrints** para aplicar qualquer rótulo que seja adequado em sua cultura local. Por exemplo, os administradores podem alterar o nome de “Problemas” para “Tiquetes”. Assim, sempre que a palavra “Problemas” surgir por padrão no **FootPrints**, a palavra “Tiquetes” será exibida.

OBSERVAÇÃO

Durante a instalação, o administrador pode alterar o termo padrão “Problema” para outro nome como “Entrada”, “Chamada” ou “Tiquete.” Por questões de consistência, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como “Problemas”.

Tipos de problemas

O **FootPrints** oferece vários tipos de problemas diferentes:

1. **Problema**– Um problema é normalmente usado para registrar qualquer evento ou problema real. Seu nome pode variar (Tiquete, Entrada, etc.) em função da configuração do seu sistema. Um problema pode ser aberto, atribuído, trabalhado e fechado por usuários agentes e administradores internos. O **FootPrints** pode enviar automaticamente um e-mail de notificação sempre que um problema é trabalhado.
2. **Solicitação** – Uma solicitação é um problema preliminar enviado por um cliente. Os agentes do **FootPrints** podem então “assumir” a solicitação e transformá-la em um problema normal. As solicitações podem ser atribuídas automaticamente a um ou mais agentes. (Os administradores podem ler a seção de atribuição automática no **Manual de Referência do Numara FootPrints** para obter mais informações). O seu administrador poderá lhe informar como as solicitações são tratadas em sua organização.
3. **Problema Rápido** – Problemas Rápidos são modelos que contêm informações previamente preenchidas para tipos padrão de problemas e solicitações dos clientes. Por exemplo, um modelo de problema rápido para o “Password Reset” seria iniciado pré-preenchido com uma descrição do problema, categorias do problema preenchidas como “Rede” e “Redefinição de Senha” e talvez com o Status definido como “Fechado”. O agente precisará somente preencher as informações de contato do usuário para enviar o problema. O administrador do projeto pode criar um número ilimitado de modelos.
4. **Problema Principal/Subtarefa** – Algumas vezes, um problema precisa ser dividido em subtarefas separadas para ser concluído por diferentes usuários. Quando uma subtarefa é criada para um problema, o problema de origem se torna automaticamente um Problema Principal dessa subtarefa. Várias subtarefas podem ser criadas para um problema.
5. **Problema Rápido Principal** – Modelos de Problemas Rápidos também podem ser definidos para criar automaticamente Problemas Principais e subtarefas relacionadas, por exemplo, para definir o processo de contratação de novos funcionários.
6. **Problema Global/Vínculo Global** – Os problemas globais são usados para designar problemas importantes ou freqüentes que afetam muitos usuários. Os problemas globais podem ser difundidos para todos os agentes, são exibidos nas home pages dos agentes do **FootPrints** e, opcionalmente, podem ser exibidos para que os clientes se inscrevam. Sempre que um novo problema é relatado com o mesmo tópico de um problema global, o agente (ou, opcionalmente, o cliente) pode vinculá-lo ao problema global conhecido (Vínculos Globais). Os problemas globais podem ser fechados simultaneamente com seus vínculos globais.

7. **Solução** – Soluções são um tipo especial de registro no **FootPrints** que forma a Base de Conhecimento. Elas são usadas para descrever as soluções para problemas comuns, perguntas freqüentes, procedimentos documentais, etc. Uma solução pode ser criada do zero ou derivada de um problema. As soluções podem ser públicas ou internas e também podem ser configuradas para exigir um processo de aprovação antes de serem publicadas.

OBSERVAÇÃO

Os problemas e as solicitações também podem ser enviados e atualizados via e-mail. Consulte a seção sobre envio por e-mail para obter mais informações.

Problemas vinculados

Quando problemas estão “vinculados”, é porque uma associação foi criada entre eles. A associação é mostrada sempre que o problema é exibido no **FootPrints**. Associações deste tipo denotam que há similaridades entre os problemas que a pessoa que estabeleceu o vínculo deseja que todos vejam.

No caso de problemas globais, os vínculos são chamados de “Vínculos Globais”. Esses são problemas vinculados ao problema global porque descrevem o mesmo problema ou um problema semelhante, mas foram relatados por usuários diferentes.

Os problemas vinculados a um problema principal são chamados de “Subtarefas”. Esses são problemas vinculados ao problema principal porque descrevem um subconjunto das atividades que deverão ser executadas na resolução do problema principal.

Tipos e funções de usuários

Agentes e clientes

O **FootPrints** oferece suporte a diferentes níveis de privilégios para usuários com necessidades diferentes. Uma conta de usuário “Agente” destina-se a usuários internos específicos, como agentes de help desk, representantes do atendimento aos clientes ou engenheiros. Uma conta de “Cliente” destina-se a usuários finais funcionários ou clientes externos, permitindo que eles enviem e façam o acompanhamento de suas próprias solicitações e pesquisem a Base de Conhecimento.

O **FootPrints** possui vários tipos de usuários internos, chamados de “funções”. Funções personalizadas também podem ser criadas pelo administrador para definir permissões para diferentes grupos de usuários.

A seguir é apresentada uma descrição das funções internas.

- **Funções de agentes:**
 - **Agente** – Um usuário padrão e com plenos poderes. Este tipo de usuário normalmente inclui agentes de help desk, agentes de central de atendimento, desenvolvedores, engenheiros, gerentes e membros de um projeto. Os usuários agentes são capazes de usar todas as funções básicas do **FootPrints**, incluindo a criação, exibição e edição de problemas, além da execução de consultas.
 - **Administrador do Projeto** – Além dos privilégios de agente, um administrador de projeto pode administrar um projeto existente, incluindo a adição de campos personalizados, a definição de opções e a adição de usuários.

- **Administrador do Sistema** – Além dos privilégios de agente e de administrador do projeto, o administrador do sistema possui controle sobre todo o sistema FootPrints, incluindo a administração de qualquer projeto, a adição de novos projetos e o gerenciamento de licenças.
- Funções de clientes:
- **Ler Base de Conhecimento** – Podem exibir e pesquisar a Base de Conhecimento.
- **Ler Base de Conhecimento/Solicitações** – Podem exibir e pesquisar a Base de Conhecimento, além de verificar o status de solicitações (inseridas por um usuário interno ou por e-mail).
- **Ler/Enviar** – Além da funcionalidade descrita acima, podem enviar solicitações via interface da Web do FootPrints.
- **Ler/Enviar/Editar** – Além da funcionalidade descrita acima, estes usuários possuem privilégios limitados de edição de suas próprias solicitações.

Mais sobre clientes

Os usuários clientes possuem vários componentes:

- **Conta de Usuário** – Esta é a ID e a senha do cliente. Os usuários podem possuir IDs e senhas exclusivas ou podem compartilhar uma ID e uma senha genérica. Este registro é mantido no arquivo de senhas.
- **Registro de Contato** – As informações de contato do usuário são mantidas no Catálogo de Endereços do **FootPrints** ou lidas dinamicamente de uma fonte LDAP ou outro banco de dados externo/fonte SQL. Os dados mantidos dependem dos campos existentes no Catálogo de Endereços.
- **Chave Primária** – A conta de usuário do cliente e os registros de contato são vinculados pelo campo Chave Primária. Este é um campo do Catálogo de Endereços, como ID do Usuário ou Endereço de E-mail, que identifica de forma exclusiva o usuário.
- **Função** – O nível de permissão para este usuário. Funções internas e personalizadas estão disponíveis.

Supervisores

O FootPrints contém o conceito de "Supervisores". Os agentes podem ser designados como atribuídos a supervisores específicos, o que torna mais fácil determinar para onde os e-mails são enviados quando, por exemplo, há uma transferência de alçada de problema.

Permissões

As "Permissões" referem-se ao nível de restrições aplicado a qualquer usuário, seja ele um agente, administrador ou cliente. Por exemplo, os agentes podem ser impedidos de enviar soluções para a Base de Conhecimento. Assim, tais agentes não teriam "permissão" de enviar soluções para a Base de Conhecimento.

Configuração de permissões

As permissões são configuradas por administradores. Os administradores de projeto podem configurar as permissões em nível de projeto, permitindo que uma função específica (por exemplo, Agentes) executem ou não determinadas ações. Os administradores do sistema podem configurar as permissões em nível de projeto ou no sistema inteiro. Por exemplo, os clientes podem ser impedidos de enviar suas próprias solicitações em um projeto específico, mas não em outros, ou poderiam ser impedidos de enviar solicitações em todos os projetos.

As permissões também podem ser definidas em nível de campo. Ou seja, os usuários podem ser impedidos de inserir dados nos campos designados sem as permissões apropriadas. As permissões em nível de campo são definidas por um Administrador de Projeto para um projeto específico ou para o sistema inteiro por um Administrador do Sistema. Com as permissões em nível de campo, há duas formas de fazer com que os usuários sejam impedidos de acessar o campo para inserir dados. Ou seja, os usuários podem ser impedidos de inserir dados nos campos designados sem as permissões apropriadas. No segundo caso, o campo poderá estar invisível para funções especificadas.

Atribuição de permissões

As permissões são atribuídas por função. Ou seja, os administradores determinam quais permissões são associadas a uma função específica. Os administradores podem então determinar quais indivíduos são atribuídos àquela função. Como os administradores podem criar novas funções, o efeito das permissões podem ser limitados a um pequeno grupo ou até mesmo a um indivíduo. Por exemplo, se um administrador desejar que somente uma única pessoa ou um pequeno número de pessoas seja capaz de adicionar soluções à Base de Conhecimento, ele poderá impedir que todos os agentes adicionem informações à Base e, em seguida, criar uma nova função de agente, atribuir os usuários apropriados à nova função e permitir que essa nova função adicione soluções à Base de Conhecimento.

Permissões em nível de campo

Conforme mencionado anteriormente, as permissões referem-se ao nível de restrições aplicado a qualquer usuário, seja ele um agente, administrador ou cliente. Por exemplo, os agentes podem ser impedidos de enviar soluções para a Base de Conhecimento. Assim, tais agentes não teriam “permissão” de enviar soluções para a Base de Conhecimento. As permissões em nível de campo restringem os campos que podem ser acessados pelos usuários. As expressões em nível de campo, assim como as permissões convencionais, são definidas por função. Por exemplo, os problemas algumas vezes podem se tornar extremamente grandes e congestionados em termos de campos exibidos. No entanto, nem todos os usuários precisam ver todos os campos. As permissões em nível de campo podem ser usadas para “limpar” a página Problemas.

As permissões em nível de campo também podem ser usadas para manter alguns campos ocultos até que eles se tornem relevantes. Por exemplo, para ocultar campos criados para o teste do sistema até que um determinado status seja atingido.

Como funções e equipes trabalham em conjunto

Funções e equipes são dois elementos de usuário no **FootPrints** que trabalham em conjunto.

- **Equipe** – Os usuários são organizados em equipes para fins de atribuição.
- **Função** – Os usuários recebem permissões para o que eles podem fazer em suas equipes e no projeto do **FootPrints** através de uma função de usuário.

Por exemplo, enquanto a "Equipe de suporte de nível 1" pode ser formada por cinco usuários, um deles poderá ser o líder da equipe e os outros poderão ser técnicos de suporte. Todos os cinco usuários compartilham a mesma "Equipe de suporte de nível 1", mas o líder da equipe poderá ser atribuído à função "Líder da Equipe" e os demais membros atribuídos à função "Técnico".

Outros aspectos de funções e equipes

- **Uma função, várias equipes** – Apesar de poder pertencer a várias equipes, um usuário pode possuir apenas uma função em um projeto. Assim, em um projeto, um usuário possui as mesmas permissões, independentemente da equipe à qual ele ou ela pertence.
- **Líderes de equipe** – É possível designar líderes de equipe para uma equipe. Este é um método conveniente de determinar para onde um e-mail será enviado quando houver a [Transferência de Alçada](#) de um problema.
- **Clientes** – Os clientes não podem pertencer a equipes porque eles não podem ser atribuídos a problemas. Os clientes são organizados por “unidade organizacional”. (A unidade organizacional é uma propriedade opcional de um contato no Catálogo de Endereços. Exemplos de unidades organizacionais incluem “Departamento”, “Unidade de Negócios” ou “Empresa”. Se uma unidade organizacional for especificada, os contatos do Catálogo de Endereços serão agrupados por unidade organizacional.) Os clientes podem, no entanto, ser atribuídos a uma função personalizada para criar um conjunto especial de permissões.
- **Nomes iguais para funções e equipes** – Ainda que a capacidade de configurar funções e equipes separadamente ofereça uma maior flexibilidade, você pode optar por conceder as mesmas permissões a todos os usuários de uma equipe. Nesse caso, você poderá, opcionalmente, atribuir o mesmo nome à função e à equipe.
- **Opcionais** – Se a funcionalidade fornecida nas funções e equipes não for necessária para a sua organização, você não precisará configurar esses recursos. Os usuários podem ser atribuídos individualmente sem equipes e podem herdar as permissões das funções internas.

Auto-atendimento de clientes

Os clientes possuem acesso a vários recursos de auto-atendimento no **FootPrints**. Dependendo dos níveis de permissão de cada um, os clientes podem enviar solicitações, acompanhar o status de suas solicitações, pesquisar soluções para seus problemas na Base de Conhecimento, etc. Esse tipo de usuário é adequado para clientes funcionários e clientes externos da sua organização.

No que diz respeito à segurança do auto-atendimento de clientes, o **FootPrints** pode autenticar vários métodos de login diferentes. Isso permite que, por exemplo, novos clientes sejam validados contra o arquivo de senhas do Windows, enquanto que os agentes sejam validados contra o catálogo do Active Directory/LDAP principal da empresa.

Campos

Um “campo” é uma seção de um formulário da Web que pode aceitar entradas. Os campos normalmente aceitam texto ou números. Além disso, os campos podem aceitar um clique de mouse para selecionar uma opção de uma lista ou para marcar ou desmarcar uma caixa.

Tipos de campos

Os seguintes tipos de campos de projeto são aceitos:

- **Caractere (uma ou mais linhas)** – Este tipo de campo pode conter qualquer tipo de dados, como caracteres alfanuméricos ou especiais. Os campos de caracteres de uma linha aceitam uma linha de dados, enquanto que os campos de várias linhas aceitam um número ilimitado de linhas de dados. Não há limite efetivo para a quantidade de texto em um campo.
- **Inteiro** – Aceita números inteiros.
- **Número Real** – Aceita números inteiros ou decimais positivos (números negativos não são aceitos). Se o **FootPrints** estiver sendo executado no MS SQL Server ou no MySQL, você deverá incluir a Precisão e a Escala do número real ao configurar o campo. Se um valor inválido for inserido em um campo de número real, como um valor que inclua caracteres alfabéticos, possua dígitos demais após o separador decimal ou seja grande demais para a configuração atual do campo, o FootPrints irá gerar um aviso antes que você possa sair da página. Quando um novo campo de número real é criado, as versões para MS SQL do **FootPrints** solicitam a precisão e a escala na página de manutenção do campo. Isso é necessário porque, no SQL Server, os números reais possuem por padrão quatro casas decimais, e talvez você deseje exibir algo diferente no caso de informações de moeda, por exemplo.
- **Data** – Aceita datas válidas (formato baseado nas preferências do sistema ou usuário).
- **Data e Hora** – O usuário pode selecionar tanto uma data quanto uma hora para este tipo de campo. Opcionalmente, ele pode ser vinculado ao Calendário. Um vínculo padrão para o(s) calendário(s) pode ser alterado pelo agente no momento da criação do problema. Além disso, o campo pode ser configurado como um vínculo para o calendário pessoal ou para os calendários pessoal e de projeto por padrão quando o botão de opção para vincular ao calendário pessoal ou aos calendários pessoal e do projeto é pressionado na criação do problema.
- **Suspenso** – Oferece uma lista suspensa com escolhas predefinidas na qual o usuário pode selecionar uma opção.
- **Seleção Múltipla** – Permite que o usuário selecione múltiplas opções em uma lista predefinida.
- **Caixa de Seleção** – Oferece uma caixa de seleção que os usuários podem marcar no formulário do problema. Nas pesquisas, nos relatórios e na tela Detalhes, os valores “Ativado” e “Desativado” são exibidos. Valores alternativos também podem ser definidos. As permissões obrigatórias/opcionais não se aplicam a caixas de seleção. O campo pode ser marcado ou desmarcado pelo usuário.
- **Site** – Aceita endereços de URL (na forma <http://servidor.nome.com>). É exibido como um link de hipertexto na página Detalhes de um problema.
- **FTP** – Aceita endereços de FTP totalmente qualificados (na forma ftp://ftp.nome_do_site.com). É exibido como um link de hipertexto na página Detalhes de um problema.

- **Endereço de E-mail** – Aceita endereços de e-mail. É exibido como um link de hipertexto na página Detalhes de um problema.
- **Adicionar Guia/Seção** – Adiciona um cabeçalho de seção ou uma nova guia, dependendo se você está usando a versão com seções expansíveis/recolhíveis do **FootPrints** ou guias. Quando uma guia ou seção é adicionada, ela é colocada automaticamente no final do conjunto de guias ou seções. O administrador deve usar as teclas de seta para mover a guia ou seção para a posição apropriada na página e também mover os campos para que sejam individualmente associados àquela guia ou seção.

Campos internos

Os campos internos são aqueles que são incluídos nos modelos de projetos do **FootPrints** durante a instalação. Alguns dos campos internos não podem ser removidos, mas seus rótulos sempre podem ser alterados. Por exemplo, "Título" pode ser alterado para "Incidente", mas o campo em si deverá permanecer na forma de problema e deverá ser preenchido para que um problema seja enviado, ou seja, aceito pelo sistema.

Para ver quais modelos de projetos contêm quais campos internos, consulte o Capítulo 12: Modelos de projetos de exemplo.

Campos obrigatórios e opcionais

Os campos obrigatórios são aqueles que devem ser preenchidos para que o problema possa ser enviado com êxito.

Os campos opcionais são aqueles que podem ou não ser preenchidos quando um problema é enviado. Se todos os campos obrigatórios estiverem preenchidos, mas um ou mais campos opcionais estiverem em branco quando um problema for enviado, o envio deverá ser concluído com êxito.

Dependência de campos

"Dependência de campos" refere-se a uma configuração em que os dados inseridos em um campo alteram as opções do campo seguinte. Por exemplo, se houver um campo suspenso chamado Tipo do Problema e você selecionar Impressora em sua lista de opções, o campo seguinte oferecerá opções específicas de problemas de impressoras. Se, em vez de Impressora, você selecionou Rede, o campo seguinte exibirá somente opções relacionadas a problemas de rede. O **FootPrints** possui um recurso de criação de dependências de campos para que os usuários possam avançar por uma série de campos, cada um dos quais com opções específicas para a escolha feita no campo anterior.

É possível configurar várias dependências por projeto. Além disso, grupos de dependências com vários níveis podem ser criados para direcionar o usuário para categorias e subcategorias.

O **FootPrints** oferece suporte a dois tipos de dependências de campos:

- **Janela pop-up com campos dependentes** – Neste tipo de dependência, um menu suspenso é designado como um "campo de decisão". Uma janela pop-up diferente é exibida dependendo de qual opção é selecionada no campo de decisão (menu suspenso). Cada uma das janelas pop-up é configurada com a sua escolha de opções. Por exemplo, suponha que há um campo chamado Recurso. As opções válidas para Recurso são Hardware e Software. Se o usuário selecionar Hardware no menu, uma janela pop-up será exibida com um menu suspenso chamado Ativo, um campo do tipo caractere com várias linhas chamado Descrição, etc. O menu suspenso pode conter uma lista de ativos de hardware, como uma impressora ou um roteador Edge. O campo Descrição destina-se a descrever o problema, e assim por diante. Se, no entanto, o usuário selecionar Software, uma janela pop-up será exibida com um menu suspenso chamado Aplicativo, o qual lista aplicativos como Excel ou Visio, e um segundo campo chamado Servidor, o qual lista servidores DNS.

- **Grupos dinâmicos de dependências de menus suspensos** – Um menu suspenso é designado como um campo de decisão para este tipo de campo de dependência. No entanto, neste caso, uma janela pop-up não é o fator de dependência. Em vez disso, há um conjunto de menus suspensos subseqüentes na mesma página. As opções exibidas em cada um desses menus dependem da escolha feita no campo suspenso anterior. Um exemplo seria um campo de menu suspenso chamado Software que relaciona os produtos de software. O próximo campo é chamado Versão. O usuário seleciona um título de software no campo Software. Os valores no menu suspenso Versão são alterados em função do produto de software que foi selecionado no campo de decisão. O próximo campo de menu suspenso poderia ser chamado de Problemas Conhecidos. Ele contém uma lista dos problemas conhecidos aplicáveis ao produto e a versão específica do software. Se um produto de software diferente for selecionado, números de versão diferentes serão exibidos e, dependendo da versão selecionada, problemas conhecidos distintos serão apresentados.

Esse tipo de dependência de campo é muito útil na configuração de grupos de dependências com vários níveis que detalham e refinam as informações enviadas.

Esquema do Projeto

O Esquema do Projeto é uma exibição da ordem dos campos em um projeto. O Esquema do Projeto é útil quando você tenta importar ou exportar dados do **FootPrints**. O Esquema do Projeto pode ser usado para verificar se há correspondência entre as tabelas de dados.

Campos do InstaCalc

O FootPrints permite criar fórmulas matemáticas simples com os campos do projeto. As fórmulas permitem multiplicar, dividir, adicionar e subtrair, assim como usar o menos unário e parênteses. As fórmulas seguem a ordem padrão das operações.

Catálogo de Endereços

O Catálogo de Endereços do **FootPrints** é um banco de dados de informações de contato dos seus usuários finais, sejam eles funcionários, usuários remotos ou clientes. Os dados de contato podem ser mantidos no **FootPrints** ou lidos dinamicamente de uma fonte externa, como Microsoft Exchange, Active Directory ou outra fonte LDAP. A opção de LDAP está disponível somente na demonstração ou se você comprou o módulo complementar **Dynamic Address Book Link**. Quando o **Dynamic Address Book Link** é usado, não é possível adicionar contatos individuais ao Catálogo de Endereços do **FootPrints** diretamente. Se desejar adicionar algum contato ao Catálogo de Endereços quando o **Dynamic Address Book Link** é usado, você deverá fazê-lo na origem LDAP. Os bancos de dados de contatos com suporte incluem Microsoft Exchange 5.x/2000, Netscape iPlanet, Lotus Notes e Novell Directory Services.

OBSERVAÇÃO

O FootPrints oferece suporte ao Secure LDAP (LDAPS). Para obter informações adicionais sobre o suporte ao LDAPS, entre em contato com o atendimento da Numara Software.

Os dados do Catálogo de Endereços também podem ser importados de uma origem externa, como um banco de dados SQL.

Quando um problema é criado no **FootPrints**, ele pode ser vinculado a um contato para que as informações sobre o usuário final sejam disponibilizadas para os técnicos que estão cuidando do problema.

Um Catálogo de Endereços do **FootPrints** é formado por campos, da mesma forma que um problema. Quando um projeto é criado, os campos do Catálogo de Endereços são dependentes do modelo de projeto que foi selecionado. Os administradores podem modificar os campos do Catálogo de Endereços conforme o apropriado.

O Catálogo de Endereços contém duas propriedades adicionais:

- **Chave Primária** – A chave primária é um identificador exclusivo para cada contato do Catálogo de Endereços. Se o recurso de auto-atendimento de clientes for usado, a chave primária será a ID usada pelos clientes para acessarem o **FootPrints**, juntamente com uma senha. Este campo deve estar presente e ser exclusivo em todos os contatos. “ID do Usuário” é o campo recomendado e também é o padrão para todos os modelos.
- **Unidade Organizacional** – A unidade organizacional é uma propriedade opcional usada para organizar contatos no Catálogo de Endereços. Exemplos incluem “Departamento”, “Unidade de Negócios” ou “Empresa”. Se uma unidade organizacional for usada, os contatos do Catálogo de Endereços serão agrupados por unidade organizacional.

Contatos

“Contato” é o nome padrão atribuído a um registro do Catálogo de Endereços do **FootPrints**. Normalmente ele contém o nome de um cliente, o endereço de e-mail, o telefone, etc. No entanto, um contato pode ser qualquer registro no Catálogo de Endereços que contenha qualquer número e variedade de campos.

Os dados de contato podem ser adicionados ao banco de dados de várias formas. Eles podem ser digitados diretamente, um por um, ou importados de outra origem. Além disso, o **FootPrints** permite criar vínculos dinâmicos com qualquer origem LDAP e usá-la para preencher o catálogo. A vantagem é permitir que você mantenha somente um único recurso de LDAP. As alterações feitas no recurso de LDAP serão refletidas dinamicamente quando as informações de contato são acessadas no **FootPrints**.

Registro de contato principal

Um registro de contato principal permite que um agente armazene informações comuns a toda a organização, como o nome da empresa ou de um departamento, em um registro semelhante a um contato do catálogo de endereços. Ao adicionar ou editar um contato pertencente a uma organização para a qual existe um registro de contato principal, o agente poderá pré-carregar as informações do registro de contato principal para o contato.

Para obter detalhes sobre o uso do registro de contato principal, consulte Ações do registro de contato principal.

Resolvendo problemas

A resolução de problemas pode ser feita de várias formas. A primeira e mais óbvia é os agentes trabalharem diretamente nos problemas. Em um fluxo de trabalho normal, um problema pode ser criado ou recebido como uma solicitação de cliente, um agente é atribuído quando o problema é criado e o agente resolve e fecha o problema.

As outras formas através das quais os problemas podem ser resolvidos fora do fluxo de trabalho normal descrito acima são:

- Base de Conhecimento
- Perguntas freqüentes

Base de Conhecimento

A Base de Conhecimento é um local que permite registrar, organizar e gerenciar informações importantes de um banco de dados de projeto do **FootPrints**. Ele pode incluir, entre outras opções, soluções para problemas comuns, repostas para perguntas freqüentes, patches e documentos. Ao usar o recurso de Base de Conhecimento do **FootPrints**, você poderá transformar as experiências anteriores de clientes e agentes individuais em um banco de dados de soluções para todos os integrantes de um projeto. Isso poderá ajudar os agentes a identificarem soluções mais rápidas para problemas recorrentes e também permitir que os clientes encontrem respostas para suas perguntas sem precisarem enviar solicitações.

Os registros da Base de Conhecimento são chamados de “Soluções”. As soluções podem ser desenvolvidas especificamente para a Base de Conhecimento ou podem ser problemas que foram resolvidos e possuem uma solução conhecida. Os usuários poderão precisar obter uma “aprovação” antes que uma solução por eles enviada seja aceita na Base de Conhecimento. As aprovações são descritas em mais detalhes a seguir.

Base de Conhecimento Interna

As soluções podem ser desenvolvidas para fazer parte da Base de Conhecimento Interna. A Base de Conhecimento Interna está disponível somente para usuários internos do **FootPrints**, ou seja, não está disponível para clientes. Os usuários internos também podem ser configurados em funções que restrinjam o acesso à Base de Conhecimento.

Base de Conhecimento Pública

As soluções podem ser desenvolvidas para fazer parte da Base de Conhecimento Pública. A Base de Conhecimento Pública pode ser acessada por todos os usuários internos e também por clientes com as permissões adequadas.

Recursos externos

Além da Base de Conhecimento do **FootPrints**, a qual compreende problemas designados como soluções, o **FootPrints** pode fornecer vínculos para Bases de Conhecimento externas. O **FootPrints** possui vínculos pré-configurados para as seguintes Bases de Conhecimento externas:

- Adobe
- Apple
- Google Groups
- Hewlett-Packard
- Microsoft Technet

Uma Base de Conhecimento externa adicional é a Knowledge-Paks® Online (da RightAnswers, LLC), a qual é descrita abaixo.

Os administradores podem adicionar Bases de Conhecimento externas ao **FootPrints**.

Knowledge-Paks Online

O Knowledge-Paks OnLine, um produto da RightAnswers, contém milhares de soluções para problemas comuns de desktop e TI. O Knowledge-Paks OnLine estará disponível somente se você tiver comprado e ativado o módulo complementar Knowledge-Paks da Numara Software.

Aprovações

Por padrão, os agentes do **FootPrints** podem enviar soluções para as Bases de Dados públicas e internas. Ao usarem as permissões de funções, os administradores podem limitar o envio de soluções às Bases de Conhecimento por usuários determinados e/ou exigir que os usuários designados recebam aprovação antes que suas soluções sejam publicadas. Isso permite que o administrador tenha um melhor controle sobre as informações que são publicadas para os clientes e revise as soluções antes que os clientes possam consultá-las.

Quando os agentes forem obrigados a receber aprovação antes de publicarem suas soluções, um ou mais usuários deverão ser designados como aprovadores. Esses usuários (normalmente administradores) recebem e-mails quando uma solução é enviada para aprovação e podem aprovar, editar ou rejeitar a solução.

Assim que as aprovações forem configuradas para pelo menos uma função de usuário, o processo de aprovação é iniciado automaticamente.

Perguntas Frequentes

No **FootPrints**, as Perguntas Frequentes são categorias que estão disponíveis para agentes e clientes (que possuem as permissões adequadas) durante uma pesquisa na Base de Conhecimento. Essas categorias são criadas e administradas pelo administrador do projeto. As categorias são definidas por critérios de pesquisa avançados, como tipo do problema, plataforma e versão do software, entre outros, e nomeadas e salvas pelo administrador. Sempre que uma categoria é acessada, ela retorna as últimas soluções que correspondem aos critérios definidos para a categoria.

O conceito do **FootPrints** de uma página de perguntas frequentes não é o mesmo de outras páginas que usam o formato tradicional de perguntas e respostas. Em vez disso, as perguntas frequentes do **FootPrints** são mais uma categoria de pesquisa predefinida na Base de Conhecimento que exibe todas as soluções encontradas durante a pesquisa. Trata-se de um dispositivo de economia de tempo que ajuda a organizar as soluções no banco de dados para o usuário. As Perguntas Frequentes do FootPrints também podem conter hierarquias de categorias.

Ferramentas de resolução em tempo real

O termo “ferramentas de resolução em tempo real” refere-se às ferramentas Instant Talk™ e Remote Control integradas ao **FootPrints**. Essas ferramentas úteis permitem que os agentes resolvam problemas em colaboração com os clientes em tempo real.

Instant Talk

O recurso Instant Talk permite que os clientes batam papo com os agentes, acelerando a resolução dos problemas. Os usuários internos também podem bater papo com outros usuários internos. Não é necessário possuir software cliente especial. Os usuários precisam somente de um navegador da Web.

Controle remoto

O Numara Remote permite controlar remotamente a área de trabalho de um usuário para fins de solução de problemas. O FootPrints inclui um recurso de e-mail que pode ser usado para enviar instruções ou fazer o download e instalar o aplicativo host do Numara Remote nos computadores dos clientes.

O Numara Remote consiste em duas partes:

- **Host** – O host reside no computador do cliente, ou seja, no equipamento que será controlado.
- **Guest** – Usado para conectar ao computador do cliente e exibir a área de trabalho do usuário ativo.

O Host e o Guest podem residir em computadores e até mesmo em redes diferentes, desde que eles possam se comunicar via TCP/IP (não há suporte a conexão discada). Os computadores Host e Guest também podem estar em plataformas diferentes.

Asset Management

O Asset Management é um módulo complementar do **FootPrints**. Ele possibilita a descoberta automática de ativos de PC, o gerenciamento de rede e a implantação de software usando uma combinação dos seguintes recursos:

- **FootPrints Asset Management** com base em Centennial Discovery™ – Identificação instantânea de hardware e software de PCs.
- **Integração do Numara FootPrints com Microsoft SMS** – Permite que os agentes de help desk acessem dinamicamente os dados de ativos de PCs enquanto trabalham em um problema no Numara FootPrints.
- **Integração do Numara FootPrints com LANDesk da LANDesk Software** – Permite que os agentes de help desk acessem dinamicamente os dados de ativos de PCs (obtidos via LANDesk) enquanto trabalham em um problema no **Numara FootPrints**.

FootPrints Asset Management com base em Centennial Discovery™

Com o **FootPrints** Asset Management com base na tecnologia Centennial Discovery™, você pode controlar todos os ativos de hardware e software. O **FootPrints** Asset Management permite que os agentes identifiquem dinamicamente quais ativos de PCs (incluindo hardware e software) estão conectados à rede corporativa, onde eles estão, como eles estão configurados, além de registrar as alterações sofridas por cada um. Os roteadores e outros elementos de rede também são identificados. Os dados de ativos são totalmente integrados ao gerenciamento de problemas do **FootPrints**. Os agentes podem obter instantâneos automáticos das configurações dos usuários, incluindo as informações de plataforma, hardware e software, e salvar as informações como parte do registro do problema.

Integração com o inventário do Microsoft® Systems Management Server (SMS)

Se a sua organização usa o Microsoft® Systems Management Server (SMS) para controlar o inventário com base em PCs, você pode tirar proveito dos dados de inventário do SMS com o **FootPrints**. A Integração do **FootPrints** com Microsoft® System Management Server (SMS) permite que os agentes de help desk acessem dinamicamente os dados de ativos de PCs para um usuário em um problema no Numara FootPrints. Esse processo automatizado economiza tempo, ajuda os agentes a resolverem rapidamente os problemas e garante a precisão dos dados.

Ao criar ou editar um problema com o **FootPrints**, você pode exibir diretamente informações de hardware, software ou rede contidas no banco de dados de inventário do SMS para um computador ou usuário específico. Os dados podem então ser importados para o problema do **FootPrints**. Essas informações se tornam parte do histórico do problema e podem ser pesquisadas na pesquisa avançada e nas ferramentas de relatório do **FootPrints**.

Integração com LANDesk

Se a sua organização usa o LANDesk para controlar o inventário com base em PCs, você pode tirar proveito dos dados de inventário do LANDesk com o **FootPrints**. A Integração do **FootPrints** com LANDesk permite que os agentes de help desk acessem dinamicamente os dados de ativos de PCs para um usuário em um problema no Numara FootPrints. Esse processo automatizado economiza tempo, ajuda os agentes a resolverem rapidamente os problemas e garante a precisão dos dados.

Ao criar ou editar um problema com o **FootPrints**, você pode exibir diretamente informações de hardware, software ou rede contidas no banco de dados de inventário do LANDesk para um computador ou usuário específico. Os dados podem então ser importados para o problema do **FootPrints**. Essas informações se tornam parte do histórico do problema e podem ser pesquisadas na pesquisa avançada e nas ferramentas de relatório do **FootPrints**.

Outra ferramenta de gerenciamento de ativos – FootPrints Deploy com base em Prism Deploy®

O **FootPrints** Software Deployment, com base no Prism Deploy, instala e atualiza software em qualquer PC, laptop ou servidor na sua organização inteira. Com sua tecnologia de implantação de software comprovada e premiada, um console de implantação com recursos de arrastar e soltar e um utilitário exclusivo de verificação de conflitos, o **FootPrints** Software Deployment torna a implantação de software muito simples.

Autenticação e métodos de autenticação diferentes

A autenticação é o processo de identificar um indivíduo, normalmente com base em um nome de usuário e em uma senha. Em sistemas de segurança, autenticação não é o mesmo que autorização (o processo de conceder aos indivíduos acesso aos objetos do sistema com base em suas identidades). A autenticação simplesmente garante que o indivíduo seja o que diz ser, mas não tem nenhuma relação com os direitos de acesso de cada usuário.

O **FootPrints** oferece suporte a vários modos de autenticação de usuários/senhas. Os administradores tem a opção se usar as técnicas de criptografia internas do **FootPrints**, na qual o **FootPrints** mantém seu próprio banco de dados de usuários e senhas. O **FootPrints** pode deixar o servidor Web fazer a autenticação ou fazer a autenticação através de uma interface com um servidor de diretório LDAP, com a lista de usuários do Windows NT e com a lista de usuários do UNIX/Linux em sistemas UNIX.

O **FootPrints** oferece suporte aos seguintes métodos de verificação de senha:

- Autenticação do **FootPrints** (padrão)
- Autenticação LDAP
- Autenticação do Windows NT/2000 (somente Windows NT/2000)
- Autenticação do UNIX (somente UNIX)
- Autenticação de servidor Web

Pesquisando e criando relatórios

Pesquisas

Quando o **FootPrints** executa uma pesquisa, o usuário fornece algum critério (uma palavra-chave, um número de problema, um intervalo de datas, etc.) e o **FootPrints** compila e exibe todos os registros que atendem aos critérios de pesquisa. As pesquisas podem ser feitas em campos específicos (por exemplo, procurar no campo Tipo do Problema todos os registros que contêm a palavra "Impressora") ou em todos os campos (por exemplo, o usuário fornece palavras-chave como "dados sem fio" e o **FootPrints** procura essas palavras em todos os campos de todos os registros). As pesquisas também podem ser feitas em uma data ou em um intervalo de datas (por exemplo, todos os problemas que foram abertos entre 1º de abril e 30 de abril de 2007).

O **FootPrints** contém vários recursos de pesquisa que permitem pesquisar e localizar problemas específicos no banco de dados e criar consultas personalizadas na Home Page:

- **Pesquisa Rápida** – Disponível em qualquer página do **FootPrints**. Pesquise inserindo uma palavra-chave, um título ou um número de problema.
- **Filas internas** – Listas na Home Page do **FootPrints** que, quando selecionadas, compilam e exibem registros de acordo com critérios predeterminados. Por exemplo, o usuário poderia clicar na fila Minhas atribuições para exibir todos os problemas a ele atribuídos.
- **Pesquisa Avançada** – Pesquisa complexa em todos os campos e critérios.
- **Pesquisas Salvas** – Salve os critérios de pesquisas avançadas para criar consultas disponíveis na Home Page do **FootPrints**.
- **Pesquisa entre Projetos** – Procure problemas em vários projetos.

Relatórios

Os relatórios quantificam e formatam as informações armazenadas no banco de dados. Quando um usuário solicita um relatório, isso significa nada mais do que decidir que dados de campos serão recuperados e como a saída será mostrada. O **FootPrints** fornece então as informações no formato solicitado. A chave para a criação de relatórios úteis é decidir que tipos de informação você deseja ter antes de executar o relatório. Por exemplo, para determinar quantos problemas estavam em um estado ativo (ou seja, ainda não tinham sido fechados) em uma data específica e, desses problemas, quantos foram fechados um mês depois, você pode especificar esses critérios para o **FootPrints** e solicitar um relatório. O **FootPrints** então se conecta ao banco de dados, conta esses itens para você e gera um relatório que exibe os dados no formato solicitado.

Tipos de relatórios

Os seguintes tipos de relatórios podem ser obtidos do **FootPrints**:

- **Relatório de problema individual** – Crie um relatório de um único problema.
- **Relatório rápido** – Crie um relatório de um conjunto de problemas exibidos na Home Page.
- **Relatórios personalizados** – Crie relatórios personalizados com critérios e opções de formatação personalizados, incluindo gráficos e métricas de vários níveis.
- **Relatórios salvos** – Acesse modelos salvos de relatórios personalizados.
- **Relatórios compartilhados** – Acesse modelos de relatórios compartilhados por usuários diferentes.
- **Dashboard do Projeto** – Exiba uma representação gráfica personalizável e atualizada das atividades de help desk e projetos.
- **Dashboard Pessoal** – Exiba uma representação gráfica personalizável e atualizada das atividades de um indivíduo e das atividades das equipes às quais o agente pertence para o projeto atual.
- **Métrica** – Gere relatórios de análise estatística e histórica.
- **Relatórios entre projetos** – Crie relatórios personalizados para vários projetos.
- **Relatórios de controle de tempo** – Gere relatórios de controle de tempo e cobrança.
- **Modelos de relatórios** – Crie modelos de relatórios de problemas individuais para a impressão de Ordens de Compra, Ordens de Serviço, RMAs, etc.
- **Relatórios do Configuration Management** – Disponível somente no módulo complementar Configuration Management, fornece dados relacionados a problemas que correspondem aos critérios de gerenciamento de configurações.
- **Relatórios do Change Management** – Disponível somente no módulo complementar Change Management, fornece dados relacionados a problemas que correspondem aos critérios de gerenciamento de alterações.

Controle de tempo

O controle de tempo é usado para controlar o tempo gasto pelos agentes nos problemas. O tempo pode ser controlado automaticamente pelo sistema ou manualmente pelo agente. Os agentes podem receber valores de cobrança, os quais podem ser usados no cálculo dos valores monetários gastos na resolução dos problemas, além do tempo gasto. O tempo pode ser controlado para qualquer agente na criação e na edição de problemas. O tempo total contado em todas as sessões é acumulado e armazenado para o problema. Se este recurso não for necessário, ele poderá ser desativado para o projeto.

Esses dados podem ser usados para criar relatórios de controle de tempo, os quais podem ser úteis para cobrança ou para controlar qualquer informação relacionada a tempo, como quanto tempo um ou mais usuários gastaram em determinados tipos de problemas. Um relatório de controle de tempo do **FootPrints** retorna os totais e as médias de todos os dados de controle de tempo incluídos no relatório e informações de controle de tempo individuais para cada problema relatado. Além de retornar dados específicos para fins de cobrança, o relatório de controle de tempo pode ser usado para retornar médias e totais para um usuário interno, cliente, status ou tipo de prioridade específico, entre outros.

Calendário do Numara FootPrints

O Calendário do **FootPrints** é um sistema de calendários baseado na Web totalmente integrado ao controle de problemas e ao gerenciamento de problemas de clientes do **FootPrints**. Os agentes e administradores podem controlar compromissos pessoais e de projeto, agendar reuniões e trabalhos e muito mais. Os compromissos do calendário podem ser vinculados aos problemas do **FootPrints**. É possível também criar compromissos recorrentes que criam novos problemas automaticamente na próxima ocorrência. Os compromissos podem ser sincronizados com o Microsoft Outlook via e-mail ou, se você possuir o módulo complementar FootPrints Sync, com uma grande variedade de PIMs (Personal Information Managers). Agendas de trabalho podem ser definidas para o projeto e para agentes individuais, incluindo dias e horas de trabalho, férias, feriados e ausência por motivo de doença, o que pode reduzir o número de conflitos no agendamento de trabalho. Os agentes podem definir a interface do FootPrints para seu fuso horário local, de modo que todos os compromissos e as demais horas sejam exibidos no horário local, em vez de no horário do servidor.

Há três opções para o sistema de calendário do **FootPrints**:

- **Projeto** – O calendário do projeto pode ser usado para controlar compromissos para todos os agentes e todas as equipes de um projeto do **FootPrints**. Cada projeto possui seu próprio calendário.
- **Pessoal** – Cada um dos agentes/administradores do **FootPrints** possui um calendário pessoal. Ele possibilita a adição de compromissos pessoais e relacionados ao trabalho. O calendário pessoal permanece constante para todos os projetos de um usuário.
- **Disponibilidade** – Cada agente/administrador pode ter um agendamento de disponibilidade definido, minimizando conflitos na programação de compromissos de trabalho. A disponibilidade pode ser vinculada aos campos de data/hora em um problema.

Agendamento de trabalho do projeto

É possível definir um agendamento de trabalho para um projeto e para agentes individuais. Horas normais de trabalho, ausências e férias podem ser definidos no agendamento de trabalho pelo administrador do projeto. Regras de transferência de alçada podem ser configuradas para acompanhar o Calendário. Férias e exceções ao agendamento regular são definidas no agendamento de trabalho. Durante a geração de um relatório de controle de tempo, o tempo de agendamento de trabalho pode ser considerado no relatório para que somente as horas de trabalho sejam calculadas.

O agendamento de trabalho do projeto do **FootPrints** também permite que o administrador estabeleça um segundo turno no agendamento de trabalho. Isso proporciona uma maior flexibilidade nas horas de trabalho e nos relatórios.

Sincronizando compromissos

O módulo complementar FootPrints Sync pode sincronizar compromissos existentes no calendário do **FootPrints** com calendários externos e vice-versa. Isso significa que, usando o **FootPrints**, você pode criar um compromisso no calendário do **FootPrints** e fazer com que ele seja mostrado em seu calendário externo (Outlook, Lotus Notes, etc.). Você também pode criar um compromisso em seu calendário externo e mostrá-lo no calendário do **FootPrints**. Para fazer isso, é necessário instalar um cliente.

Fluxo de trabalho automatizado

Funções de fluxo de trabalho

O termo “Fluxo de trabalho” refere-se a tarefas e regras de negócios que podem ser configuradas pelo administrador do projeto para ocorrerem automaticamente com base em vários critérios diferentes. As funções de fluxo de trabalho são mecanismos internos do **FootPrints** para configurar a execução automática dessas tarefas e regras de negócios.

Transferência de alçada

A transferência de alçada do **FootPrints** permite automatizar os processos de negócios em todo o sistema sem a necessidade de programação e com a mesma interface com base na Web usada para pesquisas, relatórios, criar problemas, etc. Esse recurso pode executar transferências simples de alçada que enviam e-mails quando há problemas sem solução por uma determinada quantidade de tempo e também observar regras mais complexas baseadas em múltiplos critérios que executam várias ações, como trocas de status, atribuições, etc.

Alguns dos usos mais comuns do recurso de transferência de alçada do **FootPrints** são:

- **Transferência de alçada com base em tempo** – Transfira problemas vencidos para outro usuário ou prioridade.
- **Contratos de Nível de Serviço** – Informe aos agentes que o limite de um Contrato de Nível de Serviço foi atingido.
- **Lembretes** – Envie lembretes de acompanhamento para os agentes.
- **Atribuição Automática** – Crie regras de atribuição automática baseadas em uma combinação de vários critérios.
- **Notificações por e-mail personalizadas** – Crie notificações personalizadas para enviar por e-mail para agentes e clientes em qualquer estágio do fluxo de trabalho.
- **Programas externos** – Inicie um trabalho em lote em outro sistema ou aplicativo.
- **Fluxo de trabalho de vários projetos** – Automatize a transferência de alçada de um projeto para outro.
- **Aprovações** – Use em conjunto com status e funções para definir um processo de aprovação personalizado.

Uma regra de transferência de alçada transfere os problemas com base em seus critérios definidos por projeto. É possível estabelecer regras para quais problemas deverão ter a alçada transferida e para definir o que deverá ocorrer quando esses problemas atenderem a esses critérios. Por exemplo, a sua organização pode possuir uma regra que determine que “todos os problemas de prioridade 1 devem ser fechados em até 24 horas”. O recurso de transferência automática de alçada do **FootPrints** pode ser configurado para enviar automaticamente um e-mail ao administrador para notificá-lo sempre que um problema permanecer aberto por mais de 24 horas.

Gerenciamento de Nível de Serviço

O recurso de Gerenciamento de Nível de Serviço foi desenvolvido para auxiliar a central de atendimento a manter os níveis de serviço para os clientes com base em seus contratos de serviço. Os níveis de serviço podem ser definidos com base nos tipos de problemas e incidentes através de um campo de projeto ou em quem o cliente é através de um campo do Catálogo de Endereços. O tempo de resolução, o tempo de resposta (o quão rápido algum tipo de resposta deve ser estabelecido para um problema), informações de contrato e regras de transferência associadas podem ser definidas para cada nível, e um número ilimitado de níveis de serviço pode ser definido. As datas e horas de vencimento são geradas automaticamente em função do tempo de resolução. Relatórios de métrica de nível de serviço podem ser gerados e incluir o percentual dos problemas que excederam o tempo de resolução para um período de tempo específico. No geral, o recurso de Gerenciamento de Nível de Serviço pode fornecer a base para uma série de regras de fluxo de trabalho automatizadas que garantem o padrão de serviço fornecido para os clientes.

Numara FootPrints Change Management

Em geral, gerenciamento de alterações é um processo desenvolvido para garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para lidar com todas as alterações. O objetivo do gerenciamento de alterações é minimizar o impacto das alterações na qualidade dos serviços oferecidos.

O módulo complementar **FootPrints** Change Management permite que as organizações desenvolvam seus próprios processos de aprovações para problemas sem nenhuma necessidade de programação. No **Numara FootPrints** Change Management, aprovadores são designados para projetos específicos. Quando um problema atende a um critério de aprovação, os aprovadores são notificados de que um problema está à espera de aprovação. Os aprovadores então concedem ou negam a aprovação. Quando um problema atende a um critério de aprovação, ele é movido para outro estágio do processo. Observe que atender aos “critérios de aprovação” pode também significar que o problema é rejeitado.

Os administradores de projeto podem designar aprovadores diferentes para diferentes estágios do processo de aprovação. Por exemplo, uma proposta de alteração de software pode necessitar da aprovação inicial do gerenciamento do produto, seguida pela aprovação do design pela organização de desenvolvimento, pela aprovação da compilação do software em si pelo desenvolvimento de software e, finalmente pela aprovação de teste do controle de qualidade, e assim por diante. O recurso Change Management permite que o administrador do projeto crie um método ordenado e eficiente de obter essas aprovações e garantir que nada seja perdido ou aguarde muito tempo pela aprovação.

OBSERVAÇÃO

O **FootPrints** Change Management é um módulo complementar que incorre em custos adicionais. Esse módulo complementar não está disponível para a versão de banco de dados do FootPrints. Os clientes de manutenção podem atualizar para outra versão do banco de dados para habilitar esse módulo complementar sem nenhum custo adicional (além do custo do complemento). Os aprovadores devem possuir uma licença de agente do **FootPrints** (fixa ou simultânea).

O **FootPrints** Change Management oferece recursos que incluem:

- Critérios personalizados para a definição automática de um processo de aprovação (incluindo todos os campos internos e personalizados).
- Regras personalizáveis para atender a uma aprovação (ou seja, necessidade de uma aprovação, da maioria ou de todas as aprovações).
- Ações personalizáveis mediante a aprovação ou desaprovação, incluindo o início de outra fase de aprovação, alteração de status, redistribuição, etc.
- Notificações personalizáveis por e-mail para vários estágios da aprovação.
- Trilha de auditoria do Change Management.
- Permissões personalizáveis para acesso às informações de aprovação.
- Home Page interna contendo as “Minhas Aprovações”.
- Relatórios internos do Change Management.
- Aprovações por e-mail.
- Aprovações anônimas opcionais.

Catálogo de Serviços do Numara FootPrints

O Catálogo de Serviços é o coração da ITIL v3 e o Catálogo de Serviços do Numara FootPrints atende aos requisitos da ITIL v3. Um Catálogo de Serviços é um documento que fornece uma visão geral breve, em termos de negócios, de todos os serviços comerciais e de infra-estrutura oferecidos pelo provedor de TI, que também pode incluir custos de serviços. O Catálogo de Serviços do Numara FootPrints (SC) permite que as organizações de TI ofereçam um menu de serviços personalizado para seus clientes. Isso permite que TI demonstre seu valor para os negócios e forneça transparência de custos de serviços. Os itens no Catálogo de Serviços podem incluir novos equipamentos (laptop, Blackberry, etc.), serviços comerciais críticos, como e-mail, ou um pacote de serviços, conforme necessário para uma nova contratação. Uma entrada no SC deve incluir uma descrição do serviço, custos, contrato de nível de serviço, etc. em uma interface amigável para o cliente.

O Catálogo de Serviços da Numara baseia-se na funcionalidade existente no FootPrints (gerenciamento de configuração, projetos, modelos de problemas rápidos, auto-atendimento e gerenciamento de alterações) para fornecer uma solução de SC completa. Por causa de sua grande flexibilidade, o Catálogo de Serviços da Numara pode ser usado em qualquer tipo de organização ou departamento (TI, RH, Serviços Profissionais/Treinamento, Instalações, Suporte ao Cliente Externo, etc.)

Mensagem de broadcast

Uma mensagem de broadcast é uma mensagem exibida em uma janela pop-up para todos os usuários internos do **FootPrints** conectados (ou seja, usuários que não são clientes). Somente os administradores do sistema podem criar mensagens de broadcast.

Pesquisas de Satisfação do Cliente

Quando este recurso está ativado, é possível enviar automaticamente pesquisas de satisfação para os clientes quando seus problemas forem fechados. Um e-mail com a pesquisa anexada é enviado para o cliente de acordo com as regras especificadas em Administração | Projeto | Fluxo de Trabalho Automatizado | Pesquisas de Satisfação do Cliente.

Serviços da Web do FootPrints

O recurso de Serviços da Web do FootPrints é uma forma dos usuários acessarem por programação o banco de dados via Internet usando serviços da Web e executarem funções específicas. As funções específicas são:

A funcionalidade está limitada no sentido em que a interface de programação para o **FootPrints** não pode alterar a estrutura do banco de dados. Por exemplo, o usuário (ou programa) não poderia remover uma coluna do banco de dados.

Numara FootPrints Sync

O recurso Numara FootPrints Sync permite que os agentes do **Numara FootPrints**:

- Sincronizem os compromissos feitos no **FootPrints** com seus dispositivos PIM (Personal Information Manager) e vice-versa.
- Criar tarefas no PIM de problemas do **FootPrints** atribuídos a eles e atualizar os campos de status dos problemas no **FootPrints** com base em um campo no PIM.
- Sincronizar seus Catálogos de Endereços do **FootPrints** com seus PIMs (isto é, gravar os contatos no Catálogos de Endereços do **FootPrints** em seus PIMs).

O Numara FootPrints Sync necessita da instalação de um cliente. O Numara FootPrints Sync oferece suporte ao Microsoft Outlook, Lotus Notes, Palm Desktop/Hotsync, Pocket PC (via Outlook), Blackberry/RIM e Outlook Express. Este é um módulo complementar e deve ser comprado para uso com o **Numara FootPrints**.

OBSERVAÇÃO

A sincronização com dispositivos Blackberry/RIM é um processo em duas etapas no qual o usuário sincroniza o **Numara FootPrints** com o Outlook no computador desktop e, em seguida, sincroniza o Blackberry/RIM com o Outlook ou sincroniza o Blackberry/RIM com o Outlook e, em seguida, sincroniza o Outlook com o **Numara FootPrints**.

Consulte o *Numara FootPrints Sync* para obter detalhes sobre a instalação e configuração do cliente.

Capítulo 3: Interface do Numara FootPrints

Home Page do Numara FootPrints

Após um login com êxito, a home page do **FootPrints** será exibida. A home page do **FootPrints** é o ponto de partida dos seus projetos do **FootPrints**. Você pode retornar à home page a qualquer momento clicando em "Início do Projeto" na Barra de ferramentas do **FootPrints**.

A home page do **FootPrints** é dividida em três quadros. O quadro esquerdo contém a barra de ferramentas do **FootPrints**. Ela contém links para a maioria das tarefas do **FootPrints**. O quadro superior contém um recurso de pesquisa rápida e exibe a sua ID e o projeto atual. O quadro principal contém uma lista com um resumo de seus problemas atribuídos. Há uma caixa suspensa que contém uma lista com os diferentes tipos de problemas que você pode visualizar (isso pode ser personalizado). Os totais para os diferentes tipos de problemas no banco de dados também são exibidos.

The screenshot displays the Numara FootPrints Home Page. At the top, there is a search bar with options for 'Título', 'Palavra-chave', and 'Número'. The user is logged in as 'Usuário Jill Agent' in the 'Language Portuguese' project. The left sidebar contains navigation links such as 'Página Principal', 'Criar Issue', 'Criar Issue Global', 'Issue Rápido', 'Agenda de Endereços', 'Pesquisar', 'Relatórios', 'FlashBoard', 'Base de Conhecimento', 'Live eSupport', 'Minhas Preferências', 'Calendário', 'Ajuda online', and 'Sair'. The main content area features a 'Meu Painel' section with two summary tables:

Totais do Projeto		
Abrir	3	Fechada 0
Requisição	0	Necessite mais informação 0
Esperando A Aprovação	0	

Issues Globais	
Issue #	Título
2	A impressora não trabalha

Below these is a table of issues with the following data:

Issue #	Prioridade	Responsáveis	Editado por último em	Status	Título	Todos
4	Elevado	Jill Agent	10/24/2007	Abrir	Problema com aplicação do software	<input type="checkbox"/>
3	Meio	Jill Agent	10/24/2007	Abrir	A impressora não trabalha	<input type="checkbox"/>

The page footer indicates it is 'Powered By NUMARA FootPrints From Numara Software'.

Home Page do FootPrints – Expandida/Recolhida

Tópicos abordados nesta seção:

- Barra de Ferramentas do FootPrints
- Quadro Principal
- Reordenando a Home Page
- Caixa suspensa Exibir
- Exibindo problemas
- Quadro superior
- Caixa de seleção Ação Rápida

Barra de Ferramentas do Numara FootPrints

A barra de ferramentas do **FootPrints** no quadro esquerdo de sua home page contém links para todas as suas tarefas no **FootPrints**. Ela permanece na esquerda em todas as telas do **FootPrints**. Diversos tópicos na barra de ferramentas podem ser expandidos; simplesmente clique em uma opção para exibir todas as seleções. Para recolher a barra de ferramentas, clique na opção "Início do Projeto".



Barra de Ferramentas do FootPrints

As opções da barra de ferramentas são:

- **Início do Projeto** – Vai para a sua home page do **FootPrints**.
- **Criar Problema** – Cria um novo problema no **FootPrints**.
- **Problema Global** – Cria um novo problema global.
- **Problema Rápido** – Cria um problema a partir de um modelo de **problema rápido**.
- **Catálogo de Endereços** – Exibe o Catálogo de Endereços deste projeto (aberto em uma janela em separado).

- **Pesquisar**
 - **Avançado** – Efetua uma pesquisa detalhada no banco de dados do projeto.
 - **Pesquisas Salvas** – Acessa suas pesquisas salvas.
 - **Entre Projetos** – Pesquisa em diversos projetos.
- **Relatórios**
 - **Personalizado** – Cria um relatório detalhado a partir do banco de dados.
 - **Salvos** – Salva, edita e reutiliza critérios de relatórios.
 - **Métricas** – Relatório sobre dados estatísticos e históricos.
 - **Entre Projetos** – Relatório sobre dados de diversos projetos do **FootPrints**.
 - **Controle de Tempo** – Cria relatório de Controle de Tempo.
- **Flashboard** – Há dois tipos de Flashboards. O Flashboard do Projeto está disponível somente para administradores de projeto e de sistema, e reflete a atividade do projeto atual. O Flashboard Pessoal está disponível para qualquer agente e reflete as atividades individuais e as atividades das equipes às quais os agentes pertencem para o projeto atual.
- **Base de Conhecimento**
 - **Procurar** – Inclui opções para pesquisar a base de conhecimento do FootPrints, bases de conhecimento públicas populares e FAQs.
 - **Adicionar à Base de Conhecimento** – Cria uma nova solução de um problema comum para a base de conhecimento.
 - **Admin FAQ** – Cria e edita categorias de Perguntas Mais Freqüentes (somente administradores).
- **Comunicação**
 - **Instant Talk™** – Bate-papo online individual com outro usuário.
- **Alterar Projeto** – Abre um outro projeto.
- **Pesquisar Ativos (opcional)** – Se esta opção estiver ativa, acessa o banco de dados do Gerenciamento de Ativos.
- **Minhas Preferências** – Altera suas preferências de usuário.
- **Calendário** – Exibe um calendário de compromissos e trabalhos.
 - **Pessoal** – Exibe seus próprios compromissos e trabalhos.
 - **Projeto** – Exibe os compromissos e trabalhos de todo o projeto.
 - **Disponibilidade** – Exibe a matriz de disponibilidade do agente.
- **Administração (somente Administradores)** – Uma lista completa de opções pode ser localizada no capítulo sobre Administração.
 - **Projeto** – Efetua a administração de projeto no projeto atual.
 - **Catálogo de Endereços** – Efetua a administração do Catálogo de Endereços atual.
 - **Sistema** – Efetua a administração do sistema (somente administradores do sistema).
- **Ajuda** – Acessa a ajuda online do **FootPrints**.
- **Logout** – Faz o logout do **FootPrints**.

As opções na barra de ferramentas podem ser diferentes, dependendo da sua função. Se você possuir o módulo complementar de Banco de Dados do Configuration Management, um botão adicional será exibido na barra de ferramentas.

Este documento descreve todas as opções da barra de ferramentas.

Quadro Principal

O quadro principal exibe uma lista com os problemas contidos em seu projeto. Por padrão, a lista inclui colunas com informações descritivas sobre cada problema, tais como o título, a data em que foi enviado e os responsáveis. Os responsáveis são exibidos em um menu suspenso. O usuário tem controle sobre que colunas são exibidas por meio da página Minhas Preferências.

Além de exibir informações sobre cada problema, você pode exibir, editar ou executar tarefas em cada um dos problemas listados.

- **Para editar um problema**, clique no ícone  "Editar" próximo ao número do problema (somente exibido se você tiver permissões para editar o problema).
- **Para exibir um problema**, clique no número do problema. A tela Detalhes é exibida, com informações completas sobre o problema mostrado.
- **Para executar uma ação em diversos problemas ao mesmo tempo**, use Caixa de seleção Ação Rápida.

Para cada problema você verá (da esquerda para a direita):

1. **Número do Problema** – O número que o **FootPrints** atribuiu ao problema.
2. **Prioridade** – A prioridade dada ao Problema.
3. **Atribuído a** – Os responsáveis por este Problema, listados em uma caixa suspensa.
4. **Última Edição** – A data em que este Problema foi trabalhado pela última vez.
5. **Status** – O status deste Problema.
6. **Título** – O título deste Problema, geralmente utilizado como Assunto ou em Resumo. Clique no link de hipertexto para exibir os detalhes do Problema, ou clique no botão verde "Editar" para editar o Problema (somente exibido se você tiver permissões para editar este problema).
7. **Caixa de seleção Ação Rápida** – Executa uma tarefa em diversos Problemas ao mesmo tempo.

OBSERVAÇÃO

Os campos exibidos na home page podem ser personalizados na tela "Minhas Preferências". Por exemplo, "Departamento" ou "Tipo de Problema" podem ser exibidos como colunas na home page. Consulte o tópico em *Personalizando suas Preferências* para obter mais informações.

Componentes do Painel do FootPrints

Os componentes do painel do FootPrints são pequenas caixas que contêm listas de informações específicas. Por padrão, os Totais do Projeto e os Problemas Globais são exibidos. Os componentes de painel podem ser exibidos em até quatro colunas. Os usuários também podem fazer componentes personalizados para serem exibidos na home page. Os componentes de Totais do Projeto exibem o número de Problemas que o projeto contém em diferentes categorias. Os componentes de Problemas Globais exibem os campos Título dos Problemas Globais ativos, que também são links para esses problemas. Os botões que são exibidos no canto superior direito dos componentes na home page o permitem:

- Recolher os componentes ()
- Expandir os componentes ()
- Ir à página Minhas Preferências para adicionar ou editar componentes ()

OBSERVAÇÃO

Os componentes exibidos na home page podem ser personalizados na página "Minhas Preferências". Por exemplo, você pode adicionar um componente que contenha um RSS feed. Consulte o tópico em *Personalizando suas Preferências* para obter mais informações.

My Dashboard

Project Totals			
Abrir	3	Fechada	0
Request	0	Necessite mais informação	0
Esperando A Aprovação	0		

Global Issues	
Issue #	Título
2	A impressora não trabalha

Display: Current search results Refresh Displaying 1 - 3 of 3 Issues Report

Issue #	Prioridade	Responsáveis	Last Edited On	Status	Título	All
4	Elevado	Jill Agent	10/24/2007	Abrir	Problema com aplicação do software	<input type="checkbox"/>
3	Meio	Jill Agent	10/24/2007	Abrir	A impressora não trabalha	<input type="checkbox"/>
2	Urgente	Kam Akrami	10/24/2007	Abrir	A impressora não trabalha	<input type="checkbox"/>

Quadro Principal da Home Page

Reordenando a Home Page

A lista exibida na home page pode ser reordenada por colunas. Note que a maioria dos cabeçalhos de colunas na home page ou em qualquer página de resultado de pesquisa são links de hipertexto. A coluna que estiver sendo ordenada no momento é indicada por uma seta para baixo. Para reordenar a lista, simplesmente clique no cabeçalho da coluna. Isso ordenará a lista de forma descendente com base nessa coluna (maior para menor). Clique no cabeçalho da coluna novamente e a lista será reordenada de forma ascendente com base nessa coluna (menor para maior). Note que a seta para baixo é substituída por uma seta para cima.



Clique no cabeçalho da coluna para reordenar a lista

OBSERVAÇÃO

A home page não pode ser ordenada pelo campo de responsável ou por qualquer campo de hora (Último Horário de Edição, Horário de Envio). Todos os outros campos, incluindo os personalizados, podem ser utilizados. Para ordenar os dados por responsável ou por hora, utilize a função de relatório.

Caixa suspensa Exibir

Acima da lista da home page se encontra a caixa suspensa Exibir. Essa lista contém filas e pesquisas incorporadas e personalizadas. Os agentes podem personalizar essa lista em  **Minhas Preferências** na barra de ferramentas do **FootPrints**. Selecionando uma opção, a home page listará automaticamente as alterações feitas na fila selecionada. Para atualizar a lista exibida, clique em  **Atualizar**.

As opções suspensas de Exibição incluem (algumas das opções serão exibidas somente se você for administrador, membro de uma equipe, membro de diversos projetos, aprovador do Change Management, etc):

- **Minhas Atribuições** – Problemas ativos mais recentes atribuídos a você. Exibidos por padrão.
- **Minhas Atribuições em Todos os Projetos** – Problemas ativos atribuídos a você em todos os projetos (somente exibidos se você pertencer a diversos projetos).
- **Minhas Atribuições e Solicitações** – Problemas ativos atribuídos a você e solicitações de Clientes não atribuídas.
- **Atribuições de Equipe** – Problemas ativos para a sua Equipe (somente exibidos se você pertencer a uma Equipe).
- **Minhas Aprovações Ativas** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente pode ou não já ter votado e a votação ainda não foi concluída. (Se aplica a aprovadores do Change Management somente.)
- **Minhas Aprovações Ativas e Atribuições** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente pode ou não já ter votado e a votação ainda não foi concluída, bem como as atribuições do agente no projeto atual. (Se aplica a aprovadores do Change Management somente.)
- **Meu Voto Requerido** – Exibe os problemas do Change Management nos quais o voto do agente é necessário.
- **Meu Voto Requerido e Atribuições** – Exibe os problemas do Change Management nos quais o voto do agente é necessário, bem como os problemas aos quais o agente está atribuído.
- **Todos os Problemas** – Todos os problemas no banco de dados do projeto (somente disponível se você tiver os direitos para ver todos os problemas no projeto).
- **Problemas Globais** – Todos os Problemas Globais ativos no projeto.
- **Problemas Excluídos** – Problemas excluídos (somente Administradores).
- **Solicitações** – Solicitações enviadas pelos clientes (veja abaixo).
- **Pesquisas Salvas** – Exibe os problemas de pesquisas personalizadas Pessoais e Compartilhadas.
- **Base de Conhecimento** – Exibe soluções da base de conhecimento.

Por exemplo, se você escolher “Solicitações”, uma lista de todas as Solicitações dos Clientes será exibida. Para retornar à exibição original, clique em “Início do Projeto” na Barra de Ferramentas do **FootPrints**, ou selecione “Minhas Atribuições” como sua exibição. Ambas as opções terão o mesmo efeito: Elas o retornarão à sua Home Page original.

Se a lista atual contiver muitos problemas, os botões Próximo e Anterior surgirão no canto superior direito do quadro. Utilize-os para navegar pela lista completa.

Exibindo problemas

Para exibir os detalhes de um problema, clique no número do problema na home page. Os detalhes completos do problema serão exibidos na tela “Detalhes”.

As páginas Detalhes, Criar Problema e Editar Problema podem ser exibidas com seções expandidas/recolhidas ou guias. O tipo de exibição é especificado pelo usuário na página  **Minhas Preferências**.

Aqui estão alguns exemplos de páginas Detalhes, uma expandida/colapsada e outra com guias:

 Editar
  Detalhes
  Copiar/Mover
  Vínculo
  Subtarefa
  Global
  Relatório
  Adicionar à Base de Conhecimento
 

Issue 4 em Language Portuguese -- Informações Gerais

Título	Problema com aplicação do software				
Prioridade	Elevado	Status	Abrir	Remetente	Jill Agent
Sobrenome	Zacuto	Nome	André	Email address	azacuto@intlwidget.com
Responsável(s)	Jill Agent				

Contact Information

Sobrenome	Zacuto	Nome	André	Email address	azacuto@intlwidget.com
Telefone	555.555.5555	Usuário ID	AZacuto	Departamento	Vendas
Empregado #	3476	Título Do Trabalho	Vendedor		

Issue Information

Tipo Do Problema	Software	Tipo	Problema	Submeta Através de	Email
Data Devida	10/24/2007				

Descrição

Entrada em 10/24/2007 a 10:34:36 por Jill Agent:
 Problema com aplicação do software

Responsáveis e Notificações

Responsável(s)	Jill Agent				
CC(s)	Sem CCs				

Tempo Gasto

Histórico

Página Detalhes – expandida/colapsada

Editar
 Detalhes
 Copiar/Mover
 Vínculo
 Subtarefa
 Global
 Relatório
 Adicionar à Base de Conhecimento

Issue 4 em Language Portuguese -- Informações Gerais

Título	Problema com aplicação do software				
Prioridade	Elevado	Status	Abrir	Remetente	Jill Agent
Sobrenome	Zacuto	Nome	André	Email address	azacuto@intlwidget.com
Responsável(s)	Jill Agent				

Contact Information	Issue Information	Descrição	Responsáveis e Notificações	Tempo Gasto	Histórico
Sobrenome	Zacuto	Nome	André	Email address	azacuto@intlwidget.com
Telefone	555.555.5555	Usuário ID	AZacuto	Departamento	Vendas
Empregado #	3476	Título Do Trabalho	Vendedor		

Página Detalhes – com guias

A página Detalhes fornece todas as informações sobre um problema, incluindo Data de Envio, Prioridade, Status, Descrição, Informações para Contato, Informações sobre o Problema, Responsáveis, etc. Se você não visualizar todos os dados, use a barra de rolagem para exibir o problema completo.

Há também botões que o permitem trabalhar com esse problema. São eles:

- Editar** – Atualiza o problema (somente disponível se você tiver permissões para editar este problema).
- Detalhes** – Exibe os detalhes do problema (padrão).
- Assumir** – Assume o problema (somente disponível se você tiver permissões para assumir).
- Copiar/Mover** – Este ícone abrirá uma segunda barra de ferramentas com opções de copiar o problema dentro do projeto atual ou copiar ou mover o problema para um outro projeto.
- Vínculo** – Cria um vínculo estático ou dinâmico entre problemas.
- Subtarefa** – Este ícone abrirá uma segunda barra de ferramentas com opções de criar uma subtarefa do problema ou de tornar este problema uma subtarefa de um problema existente.
- Global** – Torna o problema um Problema Global ou um Vínculo Global.
- Excluir** – Exclui o problema do projeto (somente disponível se você tiver permissões para excluir o problema).
- Relatório** – Exibe um relatório deste problema (aberto em uma página separada para impressão).
- Adicionar à Base de Conhecimento** – Cria uma solução para a base de conhecimento com os detalhes deste problema (não afeta o problema original).

Essas opções serão discutidas em mais detalhes na seção *Trabalhando com problemas* e nas seções subsequentes.

Quadro superior

O quadro superior contém o nome do projeto atual e o nome do usuário atualmente conectado. Ele também contém um recurso de pesquisa rápida. Para utilizar a Pesquisa Rápida:

1. Pesquise por Palavra-chave, Título ou Número selecionando o botão de opção correspondente.
2. Em Palavra-chave ou Título, digite na caixa a palavra ou frase que você deseja pesquisar.
3. Se Número for escolhido, digite na caixa o número do problema. Para pesquisar por diversos números de problemas, digite os números separados por vírgulas. Exemplo: 5, 22, 165
4. Clique em  Ir.

Uma lista de todos os problemas que correspondam aos seus critérios de pesquisa será exibida no quadro principal. Pesquisas mais complexas são abordadas no capítulo *Pesquisas e Relatórios*.



Se você pertencer a diversos projetos, o nome do projeto no canto superior direito será exibido em uma lista suspensa. A seleção de um outro projeto na lista o levará ao projeto selecionado.

Caixa de seleção Ação Rápida

A caixa de seleção Ação Rápida, disponível da home page do **FootPrints**, permite que os usuários executem uma ação em um ou mais problemas. Isso fornece uma maneira rápida de atualizar ou relatar um problema ou fazer uma alteração que afete a diversos problemas simultaneamente. Algumas funções estão disponíveis somente para administradores, enquanto outras estão disponíveis para Agentes e administradores.

Para executar uma Ação Rápida em problemas a partir da Home Page:

1. No quadro principal, marque a caixa de seleção de cada um dos problemas que você deseja alterar, ou marque a caixa Todos no topo da coluna para selecionar todos os problemas exibidos na página atual.



Caixa de seleção Ação Rápida

2. Selecione a ação na lista suspensa.
3. Clique em .
4. Diferentes opções estarão disponíveis, dependendo da ação selecionada. Consulte abaixo para obter detalhes.

As opções a seguir estão disponíveis para todos os usuários internos

- **Relatório** – Exibe os detalhes dos problemas em uma janela separada. Caso tenham sido criados modelos personalizados, uma lista suspensa será exibida contendo os modelos disponíveis (Ordem de Serviço, RMA, etc). O relatório Resumo exibe todos os problemas em uma janela. Os modelos personalizados exibem cada problema em uma janela separada para fins de impressão.
- **Fechar** – Fecha os problemas selecionados. Somente os problemas sobre os quais você possui direitos são Fechados. Ao selecionar Fechar:
 1. Uma página especial Fechar Problemas será exibida.
 2. Você pode digitar as notas finais na caixa Descrição. Elas serão acrescentadas a todos os problemas selecionados.
 3. Marque as caixas para enviar e-mail aos Responsáveis, Contatos do Cliente e CCs dos problemas selecionados.
 4. Clique em  **Ir**. Os problemas serão fechados e atualizados, e os e-mails serão enviados.

As opções a seguir estão disponíveis somente para administradores

- **Excluir** – Exclui todos os problemas selecionados. Uma mensagem de confirmação será exibida. Clique OK para prosseguir.
- **Status** – Altera o status dos problemas selecionados.
- **Prioridade** – Altera a prioridade dos problemas selecionados.
- **Atribuir** – Reatribui os problemas selecionados.
- **Global** – Tornar o problema um problema global.

Quando Status, Prioridade ou Atribuir forem selecionados:

1. Uma página especial Alterar Problemas será exibida.
2. Selecione a nova prioridade, status ou responsáveis para os problemas.
3. Se você estiver reatribuindo um problema, você poderá retirar a atribuição dos responsáveis atuais dos problemas selecionados marcando a caixa de seleção Remover Responsáveis Anteriores.
4. Você pode opcionalmente digitar notas na caixa Descrição. Elas serão acrescentadas a todos os problemas selecionados.
5. Marque as caixas para enviar e-mail aos Responsáveis, Contatos do Cliente e CCs dos problemas selecionados.
6. Clique em  **Ir**. Os problemas serão atualizados e os e-mails serão enviados.

A opção a seguir estará disponível somente se você estiver assumindo direitos

- **Assumir** – Assume os problemas e os atribui a você mesmo.

Ao selecionar Assumir:

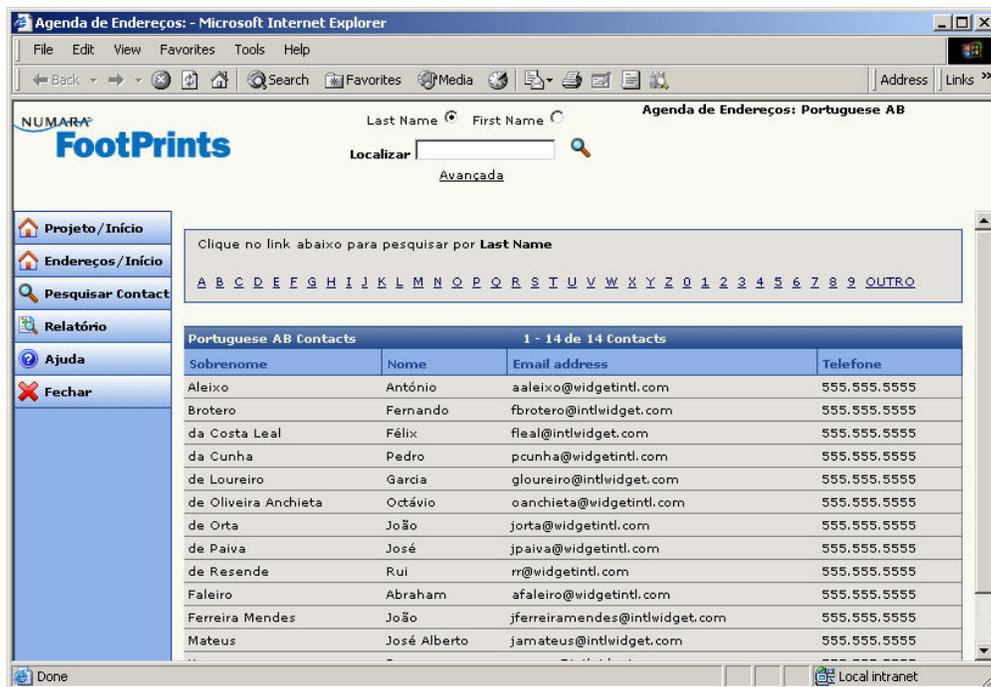
1. Uma página especial Assumir Problemas será exibida.
2. Você pode retirar a atribuição dos responsáveis atuais dos problemas selecionados marcando a caixa de seleção Remover Responsáveis Anteriores.
3. Você pode opcionalmente digitar notas na caixa Descrição. Elas serão acrescentadas a todos os problemas selecionados.
4. Marque as caixas para enviar e-mail aos Responsáveis, Contatos do Cliente e CCs dos problemas selecionados.

5. Clique em  Ir. Os problemas selecionados serão então atribuídos a você.

Home Page do Catálogo de Endereços

Se você selecionar o Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**, a home page do Catálogo de Endereços será exibida em uma janela própria. A Home Page do Catálogo de Endereços é o ponto de partida de suas atividades com o Catálogo de Endereços. Se você desejar acessar a página do **FootPrints**, ela também será exibida ainda.

A Home Page do Catálogo de Endereços é dividida em três quadros. O quadro esquerdo contém a Barra de Ferramentas do Catálogo de Endereços. Ela contém links para a maioria das tarefas do Catálogo de Endereços. O quadro superior contém um recurso de pesquisa rápida para a localização de contatos e exibe o nome atribuído ao Catálogo de Endereços. O quadro principal contém uma lista com um resumo de seus contatos. No topo do quadro principal há um índice para movimentação mais rápida pela lista de contatos. Somente para os administradores, as caixas de seleção Ação Rápida se localizam no canto inferior direito do quadro principal. As caixas de seleção Ação Rápida permitem que o administrador exclua rapidamente um ou mais contatos da lista.



Home Page do Catálogo de Endereços

Tópicos abordados nesta seção:

- Barra de Ferramentas do Catálogo de Endereços
- Quadro principal do Catálogo de Endereços
- Quadro superior do Catálogo de Endereços

Barra de Ferramentas do Catálogo de Endereços

A barra de ferramentas do Catálogo de Endereços no quadro esquerdo de sua home page contém links para todas as suas tarefas do Catálogo de Endereços. Ela permanece à esquerda de todas as telas da interface do Catálogo de Endereços.



Barra de Ferramentas do Catálogo de Endereços

As opções da barra de ferramentas são:

- **Início dos Endereços** – Vai para a home page do seu Catálogo de Endereços.
- **Criar Contato** – Cria um novo contato no Catálogo de Endereços.
- **Pesquisa de Contato** – Efetua uma pesquisa detalhada no Catálogo de Endereços baseada em sua seleção de nome ou sobrenome.
- **Relatório** – Exibe uma página de relatório sucinta no quadro principal.
- **Administração (somente administradores)** – Exibe a página Administração do Catálogo de Endereços no quadro principal.
- **Ajuda** – Acessa a ajuda online do **FootPrints**.
- **Fechar** – Fecha a interface do Catálogo de Endereços.

As opções na barra de ferramentas serão ligeiramente diferentes, dependendo do seu nível de usuário e da configuração. Por exemplo, se você estiver usando os Registros de Contato Principal no FootPrints, poderá ter botões Criar Empresa e Pesquisa de Empresa que funcionam da mesma maneira que Criar Contato e Pesquisa de Contato. Este manual descreve todas as opções da barra de ferramentas.

Quadro principal do Catálogo de Endereços

O quadro principal exibe uma lista com os contatos associados ao seu projeto. A lista inclui os nomes e sobrenomes dos contatos, seus endereços de e-mail e IDs de usuário.

Além de exibir informações sobre cada contato, você pode exibir, editar ou executar tarefas em cada um dos contatos listados. Você também pode criar um problema a partir da exibição detalhada de um contato.

- **Para exibir um contato**, clique no link do sobrenome do contato. A Página Exibição de Detalhes é exibida, mostrando o registro completo do contato.
- **Para editar um contato**, clique no link do sobrenome do contato e, quando a página Exibição de Detalhes for mostrada, clique no ícone  **Editar Contato**, acima dos detalhes.

Quadro superior do Catálogo de Endereços

O quadro superior contém o nome do Catálogo de Endereços. Ele contém ainda um recurso de pesquisa rápida para a localização de contatos no Catálogo de Endereços. Para utilizar a Pesquisa Rápida:

1. Pesquise por Sobrenome ou Nome selecionando o botão de opção correspondente.
2. Dependendo da sua escolha na etapa anterior, digite o sobrenome ou o nome da pessoa cujo registro você deseja pesquisar.
3. Clique em  Ir.

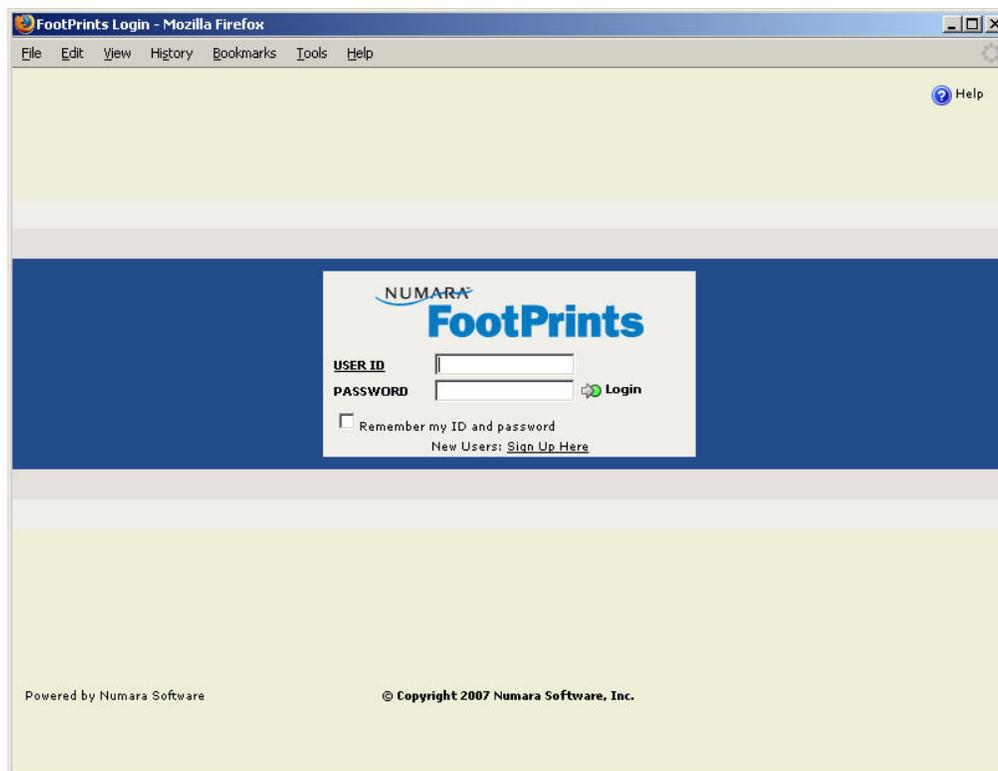
Capítulo 4: Usando o Numara FootPrints

Login

OBSERVAÇÃO

As instruções abaixo consideram que o **FootPrints** já tenha sido instalado e licenciado.

Use seu navegador da Web para ir para o URL atribuído a seu sistema do **FootPrints**. Por exemplo, se o nome do seu computador servidor da Web for meuservidor, então o URL deverá ser <http://www.meuservidor.com/footprints>. Isso o leva à página de login do **FootPrints**.



Tela de login

Para fazer login, insira a ID de usuário e a senha atribuídas a você (ou a ID e a senha criadas durante a instalação se você acabou de instalar o **FootPrints**). Em seguida, clique em  **Login**. Se não digitar sua ID ou senha corretamente, você receberá uma mensagem de erro. Se, após uma outra tentativa, você ainda não for capaz de fazer o login, contate seu administrador do projeto ou do sistema.

Se a tentativa de login tiver êxito, a Home Page do **FootPrints** será exibida e você será conectado ao projeto criado durante a instalação. Se, por exemplo, você tiver dado o nome de Help Desk ao primeiro Projeto, ele será listado como o projeto atual no quadro superior da tela.

IMPORTANTE

O **FootPrints** não funcionará corretamente se o bloqueador de pop-ups de seu navegador estiver ativo. Para resolver esse problema, configure seu bloqueador de pop-ups para permitir pop-ups somente para o aplicativo do **FootPrints**.

Problemas

Um projeto do **FootPrints** compreende um conjunto de problemas relacionados. “Problema” é o nome padrão atribuído a um registro do **FootPrints**. Cada problema é um registro numerado no banco de dados do projeto do **FootPrints** em torno do qual todas as atividades de help desk e acompanhamento de problemas são centralizadas. Há diferentes categorias de Problemas no **FootPrints**, incluindo Problemas regulares, Solicitações, Problemas Rápidos, Subtarefas e Problemas Globais.

OBSERVAÇÃO

Durante a execução do Assistente de Configuração de Projetos inicial (e por Projeto), o administrador tem a chance de alterar o termo padrão “Problema” para outro nome, tal como “Entrada”, “Chamada” ou “Tíquete”. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como Problemas.

Uma habilidade do usuário em acessar campos é determinada por sua função conforme configurada pelo administrador do Projeto. Você pode encontrar campos onde não será capaz de inserir dados ou que se tornarão ocultos quando seus status se modificarem. Além disso, alguns campos podem ser opcionais em um status e obrigatórios em outro. Se você não estiver certo sobre os motivos de não poder acessar um campo em um determinado momento, contate seu administrador do Projeto para determinar o porquê.

Este capítulo aborda o básico sobre a criação e o trabalho com Problemas nos seguintes tópicos:

- Trabalhando com problemas
- Criando problemas
- Criar problema de teste
- Editando problemas
- Editar problema de teste
- Histórico do problema
- Excluir problema
- Copiando problemas
- Desvinculando problemas
- Caixa de diálogo Ação Rápida
- Solicitações
- Envio por e-mail de problemas e solicitações

Observação sobre a aparência das páginas Criar e Editar Problemas

O Numara **FootPrints** permite que os agentes escolham entre seções expansíveis/recolhíveis ou seções exibidas como guias. Os agentes selecionam o tipo de exibição desejada na seção Problemas da página **Minhas Preferências**. Para escolher a exibição, selecione  **Minhas**

Preferências na barra de ferramentas do FootPrints, role para baixo até a seção Problemas ou selecione a guia Problemas e faça sua seleção. Quando as guias são utilizadas, as guias que contêm campos obrigatórios são marcadas com texto em vermelho nas páginas Criar e Editar Problemas, para ajudar na localização dos campos obrigatórios incompletos. Entretanto, as guias permanecerão em vermelho mesmo quando os campos estiverem preenchidos. A melhor forma de determinar se todos os campos obrigatórios foram preenchidos é enviar o Problema. Se algum campo obrigatório não tiver sido preenchido, o FootPrints exibirá uma janela listando os campos incompletos.

Trabalhando com problemas

Diversas opções são disponíveis para um problema em sua tela Detalhes. Elas incluem:

-  **Detalhes** – Exibe os detalhes do problema (padrão).
-  **Editar** – Edita o Problema (somente disponível se você tiver permissões para editar este Problema).
-  **Assumir** – Assume o problema (somente disponível se você tiver permissões para assumir).
-  **Copiar/Mover** – Este ícone abrirá uma segunda barra de ferramentas com opções de copiar o problema dentro do projeto atual ou copiar ou mover o problema para um outro projeto.
-  **Vincular** – Vincula a outro problema no projeto ou em outro projeto.
-  **Subtarefa** – Este ícone abrirá uma segunda barra de ferramentas com opções de criar uma subtarefa do problema ou de tornar este problema uma subtarefa de um problema existente.
-  **Global** – Torna o problema um Problema Global ou um Vínculo Global.
-  **Excluir** – Exclui o problema do projeto (somente disponível se você tiver permissões para excluir o problema).
-  **Relatório** – Exibe um relatório deste problema (aberto em uma página separada para impressão).
-  **Adicionar à Base de Conhecimento** – Cria uma Solução para a base de conhecimento com os detalhes deste problema (não altera o problema original).

Criando problemas

Para criar um novo problema no **FootPrints**, clique em  **Criar Problema** na barra de ferramentas do **FootPrints**.

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador (Título, Prioridade, Status, Descrição, etc), bem como o nome dos registros (problema). Campos personalizados também podem ser criados. Este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como “Problemas”, e utiliza os termos padrão para os outros nomes de campos.

A página Criar Problema será exibida de forma diferente, caso você tenha ativado as seções expandidas/recolhidas ou as guias. (Consulte *Preferências dos Problemas* para obter detalhes sobre a habilitação das seções expansíveis/recolhíveis ou das guias.) Se você tiver ativado as

guias, os nomes que marcam as guias que contêm campos obrigatórios serão exibidos em vermelho. Os campos e as seções/guias na página Criar Novo Problema podem incluir:

- **Título** – O título ou assunto do problema.
- **Prioridade** – A importância ou impacto do problema (personalizável).
- **Status** – O estágio de andamento do fluxo de trabalho do Problema (personalizável).
- **Informações do Contato** – Informações do contato do cliente que relatou o Problema. Os campos aqui exibidos podem ser diferentes, dependendo de como o administrador configurou o **FootPrints**.
- **Informações do Problema** – Informações adicionais sobre o problema. Os campos aqui exibidos podem ser diferentes, dependendo de como o administrador configurou o **FootPrints**.
- **Descrição** – Descrição completa do problema; pode incluir uma quantidade virtualmente ilimitada de texto. A Descrição funciona como um diário e pode sofrer acréscimos em diversas ocasiões. A cada vez que ela sofre um acréscimo, o novo material recebe automaticamente um carimbo de hora, data e usuário. O campo Descrição pode também conter uma lista suspensa de descrições rápidas. As descrições rápidas são textos predefinidos que podem ser utilizados para preencher o campo Descrição. Contate seu administrador de Projeto a respeito das informações nas descrições rápidas que tenham sido definidas por ele.
- **Pesquisar Base de Conhecimentos** – Pesquisa a Base de Conhecimentos por uma Solução do Problema e, opcionalmente, importa essa Solução para a Descrição.
- **Vínculos para ICs** – Caso seu FootPrints inclua o módulo complementar Configuration Management, você poderá ver uma seção Vínculos para ICs para vincular o problema a dados de configuração. Consulte *Numara Configuration Management* no **Manual de Referência do Numara FootPrints** ou a ajuda online completa para obter maiores detalhes sobre esse módulo.
- **Anexos** – Anexa um ou mais arquivos ao Problema.
- **Responsáveis** – Atribui Agentes para o trabalho no Problema.
- **E-mail** – Define se serão enviadas notificações por e-mail para o Problema.
- **Tempo Gasto** – Controla o tempo gasto em um Problema. São disponíveis opções automáticas e manuais. Também podem ser utilizadas para fins de cobrança, com taxas de cobrança horárias definidas para cada agente.

SALVAR Ajuda

Novo Issue para Language Portuguese -- Informações Gerais Selecionar Usar o modelo selecionado

Título*

Prioridade* Meio **Status*** Abrir

Sobrenome Nome Email address

Contact Information

Selecionar Contact Histórico Limpar Atualizar Contact

Sobrenome Nome Email address

Telefone Usuário ID Departamento

Local Empregado # Título Do Trabalho

Issue Information

Tipo Do Problema*

Tipo* **Mensagem De Erro**

Data Devida* **Trabalho Programado** **Submeta Através de Data Da Continuação**

Mês Dia Ano data atual

Dados Do Recurso

Descrição

Pesquisar a Base de Conhecimento

Verdana 2 (10 pt) **B** **I** **U**

Anexos

Anexar Arquivos

Último Anexo

Responsáveis e Notificações

Responsáveis Verificar Disponibilidade

Membros do Projeto

→

Responsáveis

←

Enviar E-mail para ?

Responsáveis

Contact

CC:

Tempo Gasto

Você tem a opção de controlar o tempo gasto neste Issue. Caso já tenha gasto tempo trabalhando neste Issue, insira esse tempo aqui.

Tempo Gasto

Data e Hora de Inicio **Data e Hora de Término**

Comentário

SALVAR

Formulário Criar Problemas seções expandidas/recolhidas

SALVAR Ajuda

Novo Issue para Language Portuguese -- Informações Gerais Selecionar Usar o modelo selecionado

Título*

Prioridade* Meio **Status*** Abrir

Sobrenome Nome Email address

Contact Information **Issue Information** **Descrição** Anexos Responsáveis e Notificações Tempo Gasto

Selecionar Contact Histórico Limpar Atualizar Contact

Sobrenome Nome Email address

Telefone Usuário ID Departamento

Local Empregado # Título Do Trabalho

Criar problema de teste

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador (Título, Prioridade, Status, Descrição, etc), bem como o nome dos registros (Problema). Campos personalizados também podem ser criados. Esses campos também podem estar em uma ordem diferente da descrita aqui, e podem conter opções diferentes, dependendo de como o Projeto estiver configurado. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como "Problemas", e utiliza os termos padrão para os outros nomes de campos.

1. **Digite um Título** – Utilizado como resumo ou linha de assunto.

OBSERVAÇÃO

Embora o Título tenha a intenção de ser sucinto, é importante que ele contenha palavras significativas, pois será utilizado para a identificação do Problema. Por exemplo, um bom título seria "MS Word trava ao sublinhar", mas "IMPORTANTE –LEIA ISTO!!!" não seria tão efetivo. Este campo pode ser, opcionalmente, uma caixa suspensa com um conjunto definidos de assuntos.

2. **Selecione uma Prioridade** – A prioridade do problema é um número ou palavra que indica a importância ou o impacto do problema. Selecione a prioridade apropriada na lista suspensa.
3. **Selecione um Status** – O status é a indicação do estado atual do problema. Os status válidos dependem de como o projeto está configurado. Os status podem incluir "Aberto", "Pendente", "Testando", "Fechado", etc. Selecione o status apropriado na lista suspensa. Como você está criando um novo problema, defina o status como "Aberto".

Digite o título, a prioridade e o status

4. **Preencha as Informações de Contato** – Esta seção contém as informações de contato para o cliente associado com o problema. O recurso Selecionar Contato pesquisa o usuário no Catálogo de Endereços.
 - Selecionar Opções de Contato

Selecione um contato no Catálogo de Endereços

5. **Digite as Informações do Problema** – Os campos exibidos aqui variam de acordo com o projeto e são definidos pelo administrador do projeto do **FootPrints**. Por exemplo, você pode ter um campo chamado Plataforma que seja uma caixa suspensa. Selecione a plataforma do usuário na lista de opções. Você também pode ter um campo chamado Número da versão, com um campo de texto ao lado. Você digitaria o número da versão nesse campo. Consulte seu administrador de projeto do **FootPrints** para obter mais informações sobre os campos de projeto no projeto atual.

OBSERVAÇÃO

Os campos em sua instalação do **FootPrints** podem ser diferentes dos mostrados aqui, pois eles podem ser personalizados.

Preencha os campos de informações do problema

OBSERVAÇÃO SOBRE OS CAMPOS EM VERMELHO

Todos os campos exibidos em **vermelho** são obrigatórios e devem ser preenchidos.

6. **Descrição** – Digite uma descrição completa do problema neste campo. Você pode digitar uma quantidade ilimitada de texto nesta caixa. Este campo é projetado para conter uma descrição completa do problema e geralmente é obrigatório na criação de um novo problema. Se você estiver utilizando o Editor de Descrições HTML, há diversas opções disponíveis para formatar o texto na descrição.

- Opções do Editor de Descrições HTML

*Preencha com uma descrição completa de seu problema. O **FootPrints** registrará automaticamente a data, a hora e o seu nome como o originador do problema.*

Digite uma descrição

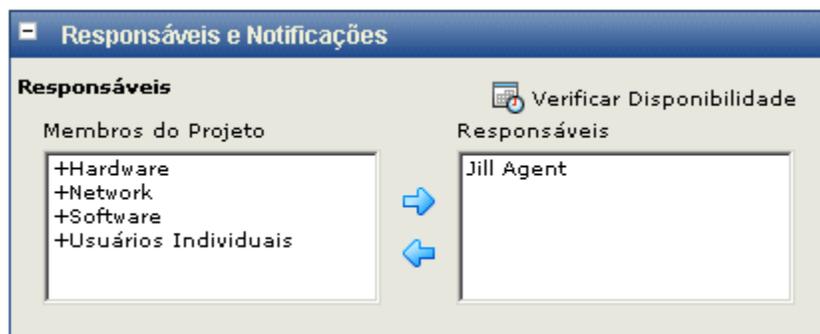
7. **Pesquisar Base de Conhecimentos** (opcional) – Pesquisa a base de conhecimentos por uma solução do problema atual e importa essa solução para a descrição.

- Opções da Pesquisa na Base de Conhecimento

8. **Anexar arquivo** (opcional) – Você pode anexar um ou mais arquivos ao problema a partir de suas unidades locais ou de rede.
 - Anexos de Arquivo
9. **Responsáveis** – A lista à esquerda contém uma lista de todos os usuários do **FootPrints** neste projeto. Para atribuir o problema a alguém, destaque o nome do usuário à esquerda e clique no ➔ botão. O nome é exibido na caixa à direita. Diversos usuários podem sofrer atribuições. Antes de fazer a atribuição aos agentes, você pode verificar a disponibilidade de cada agente clicando no ícone  **Verificar Disponibilidade** para ver que agentes podem ser agendados para o serviço.
 - Verificar Disponibilidade de Agente
 - Se as equipes estiverem ativas, os usuários serão listados sob seus nomes de equipe. Tanto as equipes quanto os usuários podem sofrer atribuições:
 - a. Para exibir os membros de uma equipe, selecione o nome da equipe. A equipe será expandida para uma lista de usuários.
 - b. Para fazer uma atribuição para a equipe, selecione Atribuir Equipe e clique em ➔. A equipe é exibida na caixa de atribuição.
 - c. Para fazer uma atribuição a um usuário em particular, selecione o nome do usuário e clique em ➔. O usuário é listado sob o nome da equipe na caixa de atribuição.
 - d. Diversos usuários podem sofrer atribuições na equipe.
 - e. Para fazer atribuições em outra equipe, clique no nome da equipe para recolher a lista e selecione uma outra equipe.
 - f. Para fazer atribuições a um usuário sem sua equipe, ou que não pertença a uma equipe, selecione a opção Usuários Individuais.

OBSERVAÇÃO

Se o recurso de Atribuição Automática estiver ativo, as equipes e/ou os usuários serão automaticamente exibidos na caixa Responsáveis baseados em uma seleção de um dos campos suspensos. Consulte seu administrador de projeto caso esse recurso esteja ativo.



Atribuir usuários

10. **Notificação por E-mail** – O recurso de Notificação por E-mail do **FootPrints** pode enviar notificações por e-mail a usuários quando um problema for criado, atualizado e fechado.
 - Opções de Notificação por E-mail

11. **Tempo Gasto** – Esta seção permite que você insira a quantidade de tempo gasto no problema. Isso pode incluir o tempo total gasto neste problema, e não necessariamente somente o tempo gasto no preenchimento do problema no **FootPrints**. Preencha com as horas e os minutos gastos. Campos adicionais podem ser exibidos nesta seção, dependendo da configuração do projeto, tais como Hora/Data de Início, Hora/Data de Término e Taxa de Cobrança. Se o campo for obrigatório e você inserir a Hora/Data de Início e de Término, você não poderá digitar a mesma Data/Hora de Início e Término (ou seja, o tempo não poderá ser igual a zero). Se o campo for opcional, você poderá inserir a mesma Data/Hora de Início e Término (ou seja, o tempo poderá ser igual a zero). Consulte o administrador do projeto para obter mais informações.

Tempo Gasto

Você tem a opção de controlar o tempo gasto neste Issue. Caso já tenha gasto tempo trabalhando neste Issue, insira esse tempo aqui.

Tempo Gasto

Data e Hora de Início  **Data e Hora de Término** 

Comentário

Insira o tempo gasto

12. **Controle de Tempo Automático** – Se este recurso estiver habilitado, o relógio automático será exibido no canto superior direito do problema, acima do campo do título. Você pode pausar  o relógio temporariamente para parar a contagem de tempo. Clique no botão de pausa novamente para reiniciar o relógio. Quando você submeter o problema, o tempo decorrido será registrado.
13. **Comentário** – Se o administrador do projeto tiver ativado o comentários de controle de tempo, você poderá digitar um comentário aqui. O campo é limitado a 255 caracteres. Os comentários no campo de controle de tempo podem ser exibidos na seção Tempo Gasto de um problema e também em um relatório.
14. **Enviar Problema** – Quando você estiver pronto para enviar o problema, clique em  **Salvar**. Se o **FootPrints** detectar que você deixou um campo obrigatório em branco ou inseriu algo incorretamente (por exemplo, texto em um campo numérico), uma mensagem será exibida para instruí-lo a retornar e corrigir o problema.

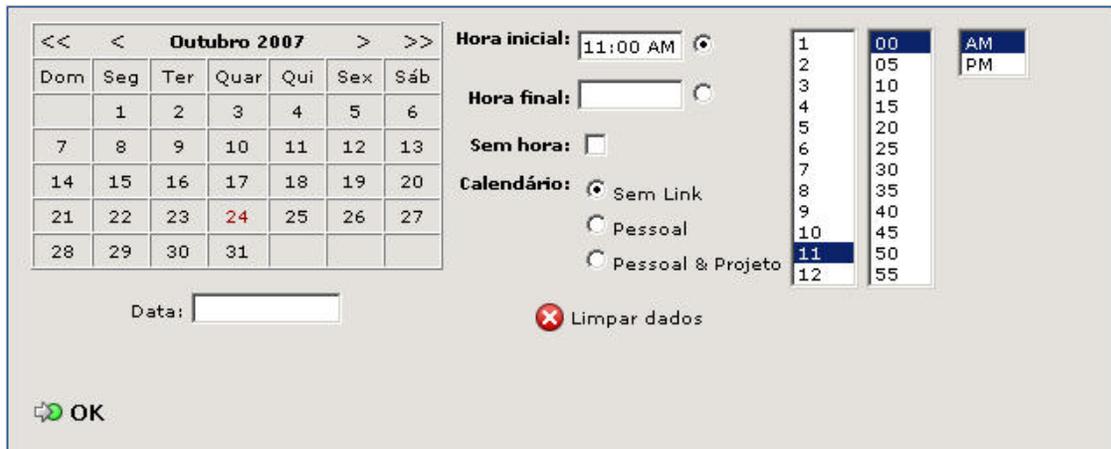
Uma vez que você tenha enviado o problema com êxito, o **FootPrints** atribuirá a ele um número de problema e exibirá sua home page do **FootPrints**. Daqui em diante, você pode selecionar o novo problema para exibir seus detalhes, clicar em  **Editar** para editar o problema ou executar qualquer outra tarefa do **FootPrints**.

Configurando compromissos a partir de um campo de data/hora

Os usuários podem definir um compromisso a partir de um campo de data/hora ao criarem ou editarem um problema. Para fazer isso:

1. Selecione a data no calendário.
2. Selecione a hora do compromisso.
 - a. Clique no campo data/hora ou no ícone  ao lado do campo.
 - b. Insira uma hora de início para o compromisso clicando no botão de opção Hora de Início e, em seguida, clicando nos campos de hora ao lado (ou seja, se o compromisso tiver início às 14h30min, clique no 2, depois no 30 e depois em PM).
 - c. Insira uma hora de término para o compromisso clicando no botão de opção Hora de Término e em seguida clicando nos campos de hora ao lado.

3. Selecione entre vincular o compromisso ao calendário pessoal, aos calendários pessoal e de projeto ou a nenhum deles, escolhendo um botão de opção.
4. Clique no botão  Ir.



The screenshot displays a scheduling interface. On the left is a calendar for October 2007. To its right are controls for setting an appointment: 'Hora inicial' (11:00 AM), 'Hora final' (empty), 'Sem hora' (checkbox), and 'Calendário' (radio buttons for 'Sem Link', 'Pessoal', and 'Pessoal & Projeto'). Below these are a 'Data' field, a 'Limpar dados' button, and an 'OK' button.

Editando problemas

Para editar um problema, clique em  **Editar**, próximo ao número do problema na home page do **FootPrints**. Você também pode clicar em  **Editar** na página Detalhes desse problema. Normalmente, um agente só possui permissões para editar problemas que tenham sido atribuídos a ele. Os administradores podem editar qualquer problema.

OBSERVAÇÃO

Se houver um botão na sua página Detalhes de um problema denominado Assumir (ao invés de Editar), o administrador do projeto ativou um recurso chamado "Assumir". Isso permite que um usuário agente que não tenha recebido atribuições assuma qualquer problema no banco de dados e o edite. Consulte seu administrador para obter mais informações sobre esse recurso.

Após clicar no botão Editar, a página Editar contendo os dados atuais do problema será exibida. A partir daqui você pode fazer alterações da mesma forma como insere as informações ao criar inicialmente um problema.

Se sua empresa for licenciada para utilizar o **Numara FootPrints Configuration Management**, todos os agentes e clientes com permissões de edição poderão ver as ICs vinculadas a um problema ao exibir a página Editar Problema, independentemente de possuírem uma licença do Configuration Management. Entretanto, eles não podem editar os vínculos de ICs nem se beneficiarem de nenhuma outra função do Configuration Management sem uma licença.

Editar problema de teste

Você pode editar um ou mais campos na página Editar. Simplesmente ignore os campos que não necessitam de edição.

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador (Título, Prioridade, Status, Descrição, etc), bem como o nome dos registros (Problema). Campos personalizados também podem ser criados. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como "problemas", e utiliza os termos padrão para os outros nomes de campos.

1. **Título** – Se você precisar editar o título, substitua o texto antigo por um novo.
2. **Prioridade** – Para alterar a prioridade, selecione a nova prioridade na caixa suspensa.
3. **Status** – Para alterar o status, selecione o novo status na caixa suspensa.
4. **Informação do Contato** – Para escolher um contato no conjunto de contatos do Catálogo de Endereços, clique em Selecionar Contato. Para atualizar as informações do contato atual, modifique os dados e marque a caixa de seleção Atualizar Contato; isso atualiza as informações no problema atual e no Catálogo de Endereços (esse recurso não estará disponível caso o recurso LDAP esteja ativo). Para criar um novo contato, marque a caixa de seleção Criar Contato e insira os dados. Essa função também não estará disponível caso o recurso LDAP esteja ativo. Clique em Selecionar Departamento para escolher o contato baseado em seu departamento. Clique em Histórico para exibir uma lista de problemas previamente enviados por esse contato (as informações do contato devem ser inseridas antes que o botão Histórico possa compilar uma lista de problemas previamente enviados).

OBSERVAÇÃO

O histórico de problemas do usuário pode ser exibido clicando-se no botão Histórico.

5. **Informações do Problema** – Substitua o texto antigo por novo (ou selecione uma nova opção na caixa suspensa) em cada campo que você desejar editar.
6. **Descrição** – Adicione novas observações ao problema. A descrição original será mantida intacta; você está adicionando uma nova descrição com um carimbo de hora/data/usuário. Para exibir a descrição atual em um formato somente de leitura, clique no link Exibir Descrição Atual.

OBSERVAÇÃO

Se o administrador do projeto tiver ativado a opção Editar a descrição mais recente, uma caixa de texto adicional será exibida, contendo a descrição mais recente e que poderá ser editada. Consulte seu administrador para obter mais informações sobre esse recurso.

7. **Pesquisar Base de Conhecimentos** (opcional) – Pesquise a base de conhecimentos em busca de uma solução do problema atual e importe essa solução para a descrição. Consulte *Criando problemas* para obter instruções completas.
8. **Anexos** – Você pode anexar um ou mais arquivos adicionais ao problema cada vez que editá-lo.
9. **Editar Responsáveis** – Para remover um responsável ou uma equipe, destaque o nome na caixa à direita e clique em . O nome será removido da caixa de responsáveis e será exibido na caixa à esquerda. Para atribuir a um novo usuário, realce o nome do usuário na lista à esquerda e clique em .
10. **Notificação por E-mail** – Selecione os usuários que receberão notificações por e-mail sobre esta atualização. As caixas de seleção de Agente/Contato/CC são padrões das configurações definidas pelo administrador do projeto para o status e a prioridade escolhida.
11. **Tempo Gasto** – Insira o tempo adicional gasto no problema. Se o controle de tempo automático estiver ativado, o **FootPrints** controlará automaticamente o tempo. Aqui há também um link para a edição dos dados de controle de tempo existentes. Se os comentários de controle de tempo estiverem ativos, você poderá também digitar comentários de até 255 caracteres.
12. **Histórico** – A seção Histórico de um problema somente é visível com as permissões corretas. Você não pode editar a seção Histórico de um problema.
13. **Enviar Alterações** – Quando você estiver pronto para enviar suas alterações, clique em  **Salvar**. O problema será atualizado e a home page do **FootPrints** será exibida

Se o problema possuir campos de caracteres com diversas linhas com carimbo de data/hora, esses campos se comportarão da mesma forma que o campo Descrição, na medida em que você não poderá editar os dados existentes, mas sim acrescentar dados ao campo. Você poderá editar os dados em campos de caracteres de diversas linhas que não possuam carimbo de data/hora.

Histórico do problema

Uma trilha de auditoria de todas as ações efetuadas em um problema pode ser exibida a partir da página Detalhes de um problema, na seção Histórico.

Há links no topo da seção Histórico para:

- **Histórico Completo** – Toda a atividade do problema.
- **Histórico do Problema** – Ações efetuadas no problema por todos os usuários e automaticamente pelo sistema.
- **Histórico de E-mail** – Toda a atividade de e-mail do problema.

As seguintes informações são mantidas em cada entrada do Histórico:

- **Data** – A data em que a ação foi efetuada.
- **Hora** – A hora em que a ação foi efetuada.
- **Usuário** – O usuário que efetuou a ação. Se a ação tiver sido efetuada automaticamente pelo sistema, a regra de transferência de alçada é listada aqui.
- **Ação** – A ação efetuada no problema, ou seja, “Status Alterado”, “Prioridade Alterada”, “Descrição Atualizada”, etc. A coluna Ação inclui as configurações iniciais de todos os campos de problemas do FootPrints. A coluna Ação descreve todas as alterações feitas nos campos em entradas de histórico subseqüentes.
- **Tipo de E-mail** – Para ações de e-mail, o tipo de mensagem (atualização de entrada ou notificação de e-mail de saída) é exibido com o usuário que fez a alteração ou que recebeu a notificação.

Histórico			
Mostrado atualmente: Histórico Completo		Mostre: Issue apenas histórico histórico do email apenas Histórico da votação	
Data	Horário	Usuário	Ação
10/24/2007	10:34 AM	Jill Agent	Criado: Problema com aplicação do software Initial Status: Abrir Initial Prioridade: 2 Initial Problem Type: Software Initial Submit Via: Email Initial Due Date: 10/24/2007 Initial Type: Problema Initial Last Name: Zacuto Initial First Name: André Initial Email address: azacuto@intlwidget.com Initial Phone: 555.555.5555 Initial User ID: AZacuto Initial Department: Vendas Initial Employee#: 3476 Initial Job Title: Vendador Added Assignee : Jill Agent Notificação de email enviado : Cliente: azacuto@intlwidget.com; Responsável: Jill Agent

Acompanhe o histórico de um problema

Observações sobre o histórico

- O histórico não pode ser alterado; ele é criado automaticamente pelo sistema.
- Os carimbos de hora e data se baseiam no horário do servidor do **FootPrints**.
- Embora todas as versões do **FootPrints** mantenham um histórico de ações por problema, as versões do banco de dados do **FootPrints** não retêm tantos detalhes quanto os outros bancos de dados com suporte.

Excluindo um problema

Para excluir um problema, clique em  **Excluir** na página Detalhes do problema. Os agentes podem excluir somente os problemas que eles mesmos tenham criado. Os administradores do projeto e do sistema podem excluir qualquer problema.

OBSERVAÇÃO

A exclusão de um problema dessa forma não o remove do banco de dados; ele recebe um status especial de Excluído. Os problemas com o status Excluído não são exibidos em pesquisas ou relatórios a menos que isso seja especificamente solicitado. Por fim, os problemas designados com um status Excluído proporcionam uma etapa intermediária no arquivamento e apagamento de problemas do projeto.

Os administradores do projeto e do sistema também podem desfazer a exclusão de um problema. Para desfazer a exclusão de um problema:

1. Na home page do **FootPrints**, selecione Excluídos na caixa suspensa Exibir. Todos os problemas excluídos serão exibidos.
2. Clique em  **Editar** para que a exclusão do problema seja desfeita.
3. Clique no ícone  **Desfazer exclusão** no topo da página. Uma nova página será exibida com instruções sobre como alterar o status do problema.
4. Em Status, altere o status e clique no ícone  **Ir**. O status será alterado e o problema retornará ao projeto.

Convertendo problemas regulares em rápidos

Os Problemas Rápidos são modelos que contêm informações previamente preenchidas sobre problemas freqüentemente relatados por clientes, tais como “Redefinição de Senha”, “Solicitação de Serviço”, etc. Por exemplo, um modelo de Problema Rápido para “Redefinição de Senha” seria iniciado previamente preenchido com uma descrição do problema, as categorias do problema preenchidas com Redefinição de Senha e Rede e talvez com um status de Fechado. O agente precisará somente preencher as informações de contato do usuário para enviar o problema. O administrador do projeto pode criar um número ilimitado de modelos, disponíveis para todos os agentes a partir da barra de ferramentas do **FootPrints**.

Os modelos de Problemas Rápidos Principais são modelos de Problemas Rápidos que possuem modelos de subtarefas associados a ele.

Assim que um modelo de Problema Rápido ou um Problema Rápido Principal é criado, um campo suspenso passa a ser fornecido sobre o campo Título durante a criação ou edição de um problema, permitindo que o agente converta o problema em um Problema Rápido ou um Problema Rápido Principal. Se o problema regular for convertido em um Problema Rápido Principal, todas as subtarefas associadas serão criadas no mesmo momento.

Para converter o Problema em um Problema Rápido:

1. Quando você estiver nas páginas Criar Problema ou Editar Problema, selecione um modelo de Problema Rápido no campo  Usar modelo selecionado. A página será atualizada e os campos preenchidos com as informações predefinidas do Problema Rápido.
2. Prossiga com o problema da forma que você faria normalmente.

Copiando problemas

O recurso de cópia permite que você copie informações de um problema existente para um novo problema, que pode ser vinculado ao problema original. Esse recurso é útil em determinadas situações, como por exemplo:

- Um problema fechado precisa ser reaberto, mas, por razões administrativas, um novo problema deve ser criado.
- Um novo problema, muito similar a outro já existente, precisa ser criado.
- Um problema deve ser movido ou copiado para um outro projeto.
- Um novo problema precisa ser vinculado a outro já existente.

Para copiar ou mover um problema, clique em seu número para acessar a página Detalhes e clique em  **Copiar/Mover**. Você tem as seguintes opções:

- Copiar problema neste projeto
- Cópia entre projetos
- Mover para outro projeto

Há algumas Restrições de Cópia que devem ser revisadas antes de se copiar ou mover problemas.



Copiar problema para o mesmo projeto

1. Na página Detalhes do problema, clique em  **Copiar/Mover**.
2. Selecione  **Copiar neste projeto** e clique em  **Ir**.
3. Uma página Criar Problema será exibida. A nova página estará previamente preenchida com informações sobre o problema correspondente.
4. Marque a caixa de seleção para vincular o novo problema ao correspondente, caso necessário (essa caixa de seleção estará marcada por padrão).
5. Edite o novo problema conforme necessário (a edição não afeta o problema original).
6. Clique no botão  **Salvar** para registrar o novo problema.
7. Se a caixa de seleção de vínculo tiver sido marcada, o vínculo ao problema original será exibido no novo problema. Esse vínculo será somente visível aos usuários internos, de forma que os clientes não poderão seguir o vínculo até um problema que não tenham permissão de visualizar.

Copiar/mover entre projetos

Os problemas podem ser copiados ou movidos entre projetos. Em um ambiente de diversos projetos, isso permite transferir problemas entre projetos. Por exemplo, você poderia ter dois projetos: Help Desk e Desenvolvimento. Se um problema no projeto Help Desk precisar ser passado à equipe de desenvolvimento, o agente do help desk poderá copiar o problema para o projeto Desenvolvimento, atribuindo-o a um ou mais desenvolvedores.

Copiar um problema para outro projeto

Para copiar um problema entre projetos:

1. Na home page do **FootPrints**, clique no número do problema para acessar a página Detalhes desse problema.
2. Na página Detalhes, clique em  **Copiar/Mover**. Uma barra de ferramentas diferente será exibida.
3. No secundário do  **Copiar/Mover**, selecione  **Cópia entre Projetos**. Uma nova página será exibida.
4. Selecione um projeto de destino na lista. A lista contém todos os projetos ativos no **FootPrints**.
5. Como recurso opcional, para vincular os problemas, clique na caixa próxima a Criar Vínculo Dinâmico, entre o problema novo e o original.
6. Clique em  **Ir**. A página Copiar Problema para Outro Projeto será exibida.
7. Selecione o agente ao qual você deseja que o problema seja atribuído no novo projeto. Você também pode fazer uma CC: para si mesmo.
8. Clique em  **Ir**. Uma nova página será exibida.
9. Todos os campos de projeto do projeto atual que não correspondam aos campos do projeto de destino serão exibidos. Para acrescentar dados desses campos à descrição, clique no botão de opção Acrescentar. Para ignorar os dados, selecione descartar. Os dados dos campos do problema original não são afetados.
10. Clique em  **Ir** para concluir a cópia entre projetos.

Os problemas vinculados entre projetos por meio de uma cópia manual ou por transferências de alçada entre projetos atualizarão o outro quando forem atualizados. Quando o novo problema for atualizado, os campos comuns no problema original, tais como Descrição, Título, Prioridade, etc, também serão atualizados. As mesmas alterações serão efetuadas no novo problema quando o problema original for atualizado. As regras desse fluxo de trabalho são personalizáveis pelo administrador do projeto.

Mover um problema para outro projeto

11. Na home page do **FootPrints**, clique no número do problema para acessar a página Detalhes desse problema.
12. Na página Detalhes, clique em  **Copiar/Mover**. Para mover o problema ao projeto de destino e fechar o problema no projeto atual, selecione  **Mover para Outro Projeto**. Uma nova página será exibida.
13. Selecione um projeto de destino na lista. A lista contém todos os projetos ativos no **FootPrints**.
14. Clique em  **Ir**. A página Mover Problema para Outro Projeto será exibida.

15. Uma lista de membros de projeto para o projeto de destino será exibida. Selecione um ou mais responsáveis realçando os nomes e pressionando a tecla CTRL, e em seguida clique em  Ir. O problema no novo projeto será atribuído aos usuários selecionados. Os responsáveis pelo problema no projeto original não serão afetados. Você também pode escolher ser copiado por e-mail no caso de alterações feitas no novo problema.
16. Clique em  Ir. Uma nova página será exibida.
17. Todos os campos de projeto do projeto atual que não correspondam aos campos do projeto de destino serão exibidos. Para acrescentar dados desses campos à descrição, clique no botão de opção Acrescentar. Para ignorar os dados, selecione Descartar.
18. Clique em  Ir. A movimentação será concluída.

OBSERVAÇÃO

As CCs definidas para notificação por e-mail serão perdidas quando um problema for copiado ou movido entre projetos.

Restrições de cópia

O **FootPrints** oferece suporte a tipos avançados de problemas. Esses tipos de problema possuem propriedades especiais e regras associadas a eles e, portanto, apresentam algumas restrições especiais:

- Para obter informações sobre restrições relacionadas a Problemas Globais, consulte *Restrições de Problemas Globais*.
- Para obter informações sobre restrições relativas a Problemas Principais/Subtarefas, consulte *Restrições de problemas principais e subtarefas*.

Vinculando problemas

Além de ser possível vincular problemas copiando um problema, criando uma relação Problema Principal/Subtarefa ou por meio de Vínculos Globais, os problemas podem ser vinculados diretamente um ao outro. Isso pode ser feito com um vínculo estático, onde as alterações em um problema não afetam os dados dentro do outro problema, ou com um vínculo dinâmico, onde as alterações no status de um problema são refletidas no outro. Os problemas podem ser vinculados dentro de um projeto ou entre projetos.

OBSERVAÇÃO

As regras de fluxo de trabalho de problema do projeto indicam os campos que serão atualizados em um vínculo dinâmico.

Para vincular problemas:

1. Antes de criar o vínculo, obtenha o número do segundo problema que você deseja vincular.
2. Vá à página Detalhes ou Editar do primeiro problema que você deseja vincular.
3. Clique no ícone  **Vincular** no topo da página. Uma janela Vincular a Problema/Solução Existente será exibida.
4. Selecione o projeto onde o segundo problema resida utilizando o campo suspenso de projeto.
5. Insira o número do segundo problema ao qual você deseja criar o vínculo.
6. Selecione o Tipo de Vínculo (Estático ou Dinâmico) utilizando os botões de opção.
7. Clique em  Ir. O vínculo será criado.

Desvinculando problemas

Os problemas vinculados por meio de cópia dentro de um projeto ou para outro projeto, por relação Principal/Subtarefa ou diretamente pelas páginas Detalhes ou Editar, podem ser “desvinculados” caso você não deseje mais que os dois problemas permaneçam associados um ao outro. Problemas vinculados entre si somente podem ser desvinculados na página Detalhes do problema.

Para desvincular um problema de outro:

1. Abra o problema na página Detalhes a partir da home page do **FootPrints** ou clique na opção Detalhes, se você estiver visualizando o problema em uma janela de edição.
2. Selecione o botão  **Desvincular**:
 - **Para Problemas Copiados** – Ao lado de Vinculado a, selecione o botão  **Desvincular**. O problema atual não estará mais vinculado ao outro previamente vinculado. A página Detalhes será atualizada sem a informação Vinculado a.
 - **Para Principais/Subtarefas** – Na seção Problemas Relacionados da página Detalhes do principal ou da subtarefa, selecione o botão  **Desvincular**. O problema não estará mais vinculado. Se um Problema Principal possuir apenas uma Subtarefa, a desvinculação dos dois problemas removerá as propriedades especiais de ambos os problemas; eles serão revertidos em problemas regulares.
 - **Para Problemas Globais e Vínculos Globais** – Na seção Problemas Relacionados da página Detalhes do Problema Global ou do Vínculo Global, selecione o botão  **Desvincular**. O problema não estará mais vinculado.

Solicitações

Exibindo solicitações

Há algumas maneiras de se descobrir se existem novas solicitações no projeto:

- No componente do painel Totais do Projeto, clique no link Solicitações para exibir a lista.
- Alternativamente, selecione Solicitações na caixa suspensa Exibir, na home page.
- Além disso, o administrador pode ter configurado a notificação por e-mail do **FootPrints** para enviar email a uma ou mais pessoas cada vez que um cliente envie uma nova solicitação.

Assumindo solicitações

Se uma solicitação tiver sido atribuída a você, ela será exibida em sua lista de atribuições. Para assumir uma nova solicitação:

1. Na página Solicitações, clique no número da solicitação para exibir os detalhes.
2. Para assumir a solicitação, clique em  **Editar**.
3. O status mudará por padrão para Aberto, transformando a solicitação em um problema. Para escolher um status diferente, selecione-o na lista de status.
4. Edite a prioridade, as informações do problema, acrescente uma nova descrição, etc, conforme necessário.
5. Seu nome será adicionado automaticamente como responsável pelo problema. Para modificar isso, mova seu nome de volta à caixa Membros do Projeto e selecione um responsável diferente.
6. Para enviar uma atualização por e-mail a um cliente, certifique-se que a caixa de seleção Contato esteja marcada na seção E-mail. A caixa pode estar marcada por padrão, com base nas regras definidas pelo administrador do projeto.
7. Quando tudo estiver concluído, clique em  **Salvar** para enviar as alterações.

A solicitação torna-se um problema (ou um Tíquete, Entrada, etc, dependendo do nome escolhido para seu sistema) que será exibido em sua lista de atribuições.

Envio de problemas e solicitações por e-mail

O recurso de recebimento de e-mails do **FootPrints** permite que os usuários enviem e atualizem problemas via e-mail sem que seja necessário acessar o **FootPrints**. Consulte o administrador do **FootPrints** para saber qual é a conta de e-mail designada para receber os e-mails enviados para o **FootPrints** relacionados ao seu projeto.

Personalizando suas preferências

A opção Minhas Preferências permite que agentes, administradores e clientes (se eles tiverem sido configurados para ter acesso às preferências) personalizem suas home pages e definam outras preferências pessoais. Os usuários podem alterar seus endereços de e-mail, senhas, opções de segurança, preferências de lista de home page, etc.

OBSERVAÇÃO

Os clientes não têm acesso a todas as preferências disponíveis para os agentes e administradores.

Para alterar suas preferências, clique em  **Minhas Preferências** na barra de ferramentas do **FootPrints**.

As opções disponíveis são:

- **Informações Personal** – Altere seu nome de exibição, endereço de e-mail, projeto padrão e mais.
- **Componentes de Painel do FootPrints** – Defina os componentes de painel que serão exibidos no topo do quadro principal de sua home page do **FootPrints**.
- **Preferências de Lista de Home Page** – Defina a lista de problemas e colunas exibidas em sua home page do **FootPrints**.
- **Preferências de Aparência** – Defina a aparência dos dados no **FootPrints**, incluindo as datas, o horário local e o idioma.
- **Preferências de Problema** – Opções para a criação e edição de problemas.
- **Preferências de segurança** – Opções de segurança.
- **Preferências Diversas** – Outras preferências pessoais.

OBSERVAÇÃO

Muitas opções se aplicam a todo o sistema **FootPrints**, com exceção das Preferências da Home Page e da opção de segurança Solicitar Senha para Problemas, que são selecionadas por projeto. Se um usuário pertencer a vários projetos, ele poderá exibir diferentes preferências de lista para cada projeto.

Informações Personal

Estas opções se aplicam a todos os projetos aos quais você pertence. Após configurar as opções, utilize a barra de rolagem para ir até a parte inferior da página, digite sua senha e clique em  **Salvar**.

- **Nome** – Altera seu nome de exibição (não afeta sua ID de usuário). Substitua o nome atual na caixa de texto.
- **Endereço de E-mail Primário** – Altera seu endereço de e-mail para a notificação por e-mail do **FootPrints**. Para alterar seu endereço de e-mail, substitua o endereço atual na caixa de texto. A opção deve ser marcada para receber e-mails.
- **Endereço de E-mail de Pager (opcional)** – Digite, opcionalmente, um endereço de e-mail separado para notificações via pager. Ele pode ser utilizado para notificações de transferência de alçada. Marque essa opção para receber notificações regulares por e-mail nesse endereço.

- **Endereço de E-mail Sem Fio** (opcional) – Digite, opcionalmente, um endereço de e-mail separado para notificações via dispositivo sem fio. Ele pode ser utilizado para notificações de transferência de alçada. Marque essa opção para receber notificações regulares por e-mail nesse endereço.
- **Alterar Senha** – Altera sua senha do **FootPrints**. A senha deve ser digitada duas vezes.
- **Projeto Padrão** – Se você for membro de mais do que um projeto, mude o projeto padrão exibido ao fazer o login no **FootPrints**. Para alterar o projeto padrão, selecione-os na caixa suspensa.
- **Seu Fuso Horário Local** – Por padrão, o **FootPrints** exibe todas as datas e horas no fuso horário onde o servidor do **FootPrints** está localizado. Se você selecionar um fuso horário na lista suspensa, todas as datas e horas serão exibidas ajustadas para o fuso escolhido (isso não afeta a forma como os dados são armazenados).
- **Formato da Data** – Esta opção determina a forma como as datas são representadas no **FootPrints**. As opções são:
 - **Americano** – MM/DD/AAAA
 - **Europeu** – DD/MM/AAAA
 - **ISO** – AAAA/MM/DD
 - **Reverter para o padrão do sistema** – O formato padrão definido pelo administrador do sistema será utilizado.
- **Idioma Preferencial** – Se a instalação atual do **FootPrints** oferecer suporte a vários idiomas, selecione um idioma para exibição.
- **U.S. Government Section 508 Compliance/Realce Visualmente Prejudicado** – Este recurso permite que o **FootPrints** seja melhor acessado por usuários com deficiência visual. Se habilitado, o **FootPrints** será otimizado para ser usado com o "JAWS" e outros navegadores similares. Se você ativar ou desativar este recurso, deverá atualizar o navegador.
- **Excluir Cookie** – Se você optou por fazer com que o **FootPrints** se lembre da sua ID e da sua senha (na página Login), uma opção para excluir o cookie de login será exibida aqui. Marque a caixa para excluir o cookie. Excluir o cookie significa que você deverá digitar seu nome e a senha sempre que fizer login no **FootPrints**.

OBSERVAÇÃO

Se você tiver acabado de trocar a senha, sua senha antiga ainda estará ativa até que você aplique as alterações. Conseqüentemente, mesmo que você tenha alterado sua senha na página Minhas Preferências, deverá digitar a senha antiga para aplicar as alterações. Após alterar suas preferências com êxito, a nova senha torna-se ativa.

Preferências de Problemas

Estas opções se aplicam a todos os projetos aos quais você pertence. Após configurar as opções, utilize a barra de rolagem para ir até a parte inferior da página, digite sua senha e clique em

 **SALVAR.**

- **Várias Janelas** — Se selecionado, cada problema que você criar ou editar será aberto em uma nova janela do navegador. Isso permite trabalhar em vários problemas ao mesmo tempo.
- **Estilo da Interface** – Selecione entre Guias e Expandir/Recolher.

- **Guias** — Selecionar Guias faz com que as seções sejam exibidas como guias nas páginas Criar, Editar e Detalhes dos Problemas. Se você selecionar Guias, poderá selecionar qual guia de seção será exibida quando cada um dos três tipos de páginas (Criar Problema, Editar Problema e Detalhes) for exibido. Selecione a guia a ser exibida na caixa suspensa.

Interface Style* Tabs Expand/Collapse

Initially Displayed Tab

Create Page	Edit Page	Details Page
Issue Information	Description	Contact Information

- **Expandir/Recolher** — Selecionar Expandir/Recolher faz com que as seções sejam exibidas de forma a serem expandidas/recolhidas nas páginas Criar e Editar Problemas. Os agentes podem clicar nos sinais de mais e de menos ao lado do título da seção para expandi-la ou recolhê-la, respectivamente. Ao selecionar Expandir/Recolher, poderá selecionar quais seções serão exibidas no modo expandido para cada um dos três tipos de páginas (Criar Problema, Editar Problema e Detalhes). Marcar a caixa de seleção ao lado do nome da seção fará com que a seção seja expandida quando você acessar a página selecionada.

Interface Style* Tabs Expand/Collapse

Choose which sections will start open on each page

Section	Create Page	Edit Page	Details Page
Change Management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contact Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Issue Information	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Description	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Configuration Management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attachments	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Assignees and Notifications	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Related Issues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Time Spent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
History	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Verificação Ortográfica Automática** — Ativa, opcionalmente, a verificação automática de ortografia nas páginas Criar e Editar Problemas. A verificação ortográfica ocorre após o envio de um problema ou de uma atualização de um problema.
- **Editor de Descrições HTML** — O campo Descrição pode incluir controles para a formatação do texto, incluindo o tipo da fonte, tamanho, cor, listas com marcadores ou numeradas e tabelas. O Internet Explorer v5.5 ou superior é necessário para que esse recurso funcione. Se for desativado, uma caixa de texto simples será utilizada no lugar.

OBSERVAÇÃO

O recurso Editor de Descrições HTML pode ser desativado pelo administrador em alguns projetos.

- **Usar Visualizador com Seletor de Descrições** — Se ativo, quando o usuário visualizar o campo Descrição do Problema, apenas uma descrição será exibida por vez. Os botões com setas permitem que o usuário utilize o “seletor” para navegar pelas várias descrições do problema. Um controle adicional acima do campo Descrição permite que o usuário exiba todas as descrições de uma vez em uma nova janela.
- **Exibir Descrição Completa na Edição** — Se ativo, um campo de exibição que não pode ser editado será incluído imediatamente antes do campo Descrição, permitindo que o agente faça a rolagem pelas descrições previamente inseridas sem abrir uma janela Exibir Descrição Atual separada.
- **Editar a descrição mais recente** — Se ativo, a última descrição de um problema será exibida na página de edição em uma caixa separada para fins de edição. Essa opção só está disponível para administradores ou outros usuários com a permissão de função adequada.
- **Preencher os Novos Problemas com Minhas Informações de Contato** — Se ativo, a seção Informações de Contato do problema será sempre previamente preenchida com o registro do Catálogo de Endereços do agente que estiver inserindo os dados do problema. O agente deve possuir um registro correspondente no Catálogo de Endereços para que isso funcione. Caso contrário, o campo permanecerá vazio.
 - **Abrir anexos em uma nova janela** — Se ativo, uma nova janela será aberta quando você clicar no anexo de um arquivo para fazer seu download. O padrão é “Desativar”.
 - **Comportamento após a criação/edição do problema** — As três opções neste menu suspenso são: Fechar janela e/ou atualizar a home page, Exibir detalhes do Problema e Exibir apenas uma página de confirmação. **Fechar janela e/ou atualizar a home page** fecha a janela da página Problema (se o agente estiver utilizando o modo de várias janelas) ou atualiza o quadro principal para a home page do FootPrints quando um problema é enviado (em modo de uma única janela). **Exibir detalhes do problema** exibe a página Detalhes do problema em uma nova janela (em modo de várias janelas) ou no quadro principal (em modo de uma única janela) após o envio. **Exibir apenas uma página de confirmação** exibe o número do problema, o nome do projeto, a data do controle de tempo e um botão Exibir Problema ou, em modo de várias janelas, um botão Exibir Problema e um botão Fechar Janela. Clicar no botão Exibir Problema exibe a página Detalhes do Problema. Em um sistema de uso pesado (com muitos agentes e problemas) a opção Exibir apenas uma página de confirmação fornece o melhor desempenho, enquanto as outras duas opções são quase iguais em termos de seu efeito no desempenho do sistema.



Saída da opção Exibir apenas uma página de confirmação em modo de várias janelas

- **Descrições/Assinaturas Rápidas** — Se você selecionar este link, uma janela será exibida para permitir que você crie textos predefinidos para preencher o campo Descrição nas páginas Criar Problema e Editar Problema. Pode ser usado para criar uma assinatura pessoal ou para obter respostas prontamente disponíveis. Para utilizar uma descrição rápida ao concluir uma página Criar Problema ou Editar Problema, selecione o nome da descrição rápida na lista suspensa localizada na barra de título do campo Descrição. Informações adicionais sobre a criação, edição e exclusão de descrições rápidas são fornecidas a seguir.
- **Solicitar Senha para Problemas** — Solicita uma senha para salvar as alterações em um problema. Essa opção é ativada por projeto, isto é, para ativá-la em outro projeto, altere o projeto e retorne para a página Minhas Preferências e ative-a.

Criar uma Descrição Rápida

Para criar uma descrição rápida:

1. Selecione  **Minhas Preferências** e, em seguida, clique no link Descrição Rápida na seção Problemas da página Minhas Preferências. Um pop-up Descrições Rápidas é exibido.
2. Digite um nome para a descrição rápida na seção Criar, digite sua senha e clique em  **Ir**. Um campo de vários caracteres é exibido.
3. Digite o texto da descrição rápida no campo de vários caracteres e clique em  **Ir**.
4. A descrição é salva e o pop-up Descrição Rápida é exibido para permitir que você crie, edite ou exclua descrições rápidas adicionais.

Depois que uma descrição rápida foi criada, uma caixa suspensa será exibida nas páginas Criar Problema e Editar Problema na barra de título do campo Descrição. A caixa suspensa contém os nomes das descrições rápidas do projeto. Se o agente selecionar um nome na caixa suspensa, o campo Descrição será preenchido com o texto predefinido. O agente ainda pode digitar um texto adicional no campo Descrição.

Editar uma descrição rápida

Para editar uma descrição rápida:

1. Selecione  **Minhas Preferências** e, em seguida, clique no link Descrição Rápida na seção Problemas da página Minhas Preferências. Um pop-up Descrições Rápidas é exibido.
2. Clique no nome da descrição rápida na seção Editar, digite sua senha e clique em  **Ir**. Um campo de vários caracteres é exibido.
3. Faça as alterações desejadas no texto do campo de vários caracteres. Você pode excluir, adicionar ou alterar o texto conforme desejado. Quando as alterações estiverem concluídas, clique em  **Ir**.
4. A descrição é salva e o pop-up Descrição Rápida é exibido para permitir que você crie, edite ou exclua descrições rápidas adicionais.

Excluir uma descrição rápida

Para excluir uma descrição rápida, removendo-a da caixa suspensa das páginas Criar Problema e Editar Problema:

1. Selecione  **Minhas Preferências** e, em seguida, clique no link Descrição Rápida na seção Problemas da página Minhas Preferências. Um pop-up Descrições Rápidas é exibido.
2. Clique no nome da descrição rápida na seção Editar, clique na caixa de seleção Marque esta caixa para excluir a descrição rápida selecionada, digite sua senha e clique em  **Ir**.
3. A descrição rápida é excluída e o pop-up Descrição Rápida é exibido para permitir que você crie, edite ou exclua descrições rápidas adicionais.

Preferências da home page

Esta seção define a lista de problemas exibidos na Home Page do **FootPrints**. Por padrão, a opção Minhas Atribuições é escolhida. A seleção de Minhas Atribuições lista suas atribuições abertas mais recentes e é a opção recomendada para a maioria dos usuários. Essa é a opção de exibição mais rápida e permite que você permaneça atualizado em relação a suas atribuições. No entanto, o usuário pode optar por exibir qualquer lista interna ou personalizada.

OBSERVAÇÃO

As opções escolhidas a seguir baseiam-se, na realidade, em cada projeto. Para alterar suas preferências em outro projeto, vá para o outro projeto e reconfigure suas preferências de lista.

As opções são:

- **Selecione as listas que estarão disponíveis na Home Page** — As listas que são exibidas no menu suspenso na janela principal da Home Page. Você pode selecionar uma ou mais listas mantendo pressionada a tecla CTRL enquanto clica na lista. As opções são:
 - **Minhas Atribuições** — Problemas ativos mais recentes atribuídos a você. Mostrada por padrão.
 - **Minhas Atribuições e Solicitações** — Problemas ativos atribuídos a você e solicitações de clientes não atribuídas.
 - **Atribuições da Minha Equipe** — Problemas ativos da sua equipe (exibida somente se você pertencer a uma equipe).
 - **Minhas Atribuições em Todos os Projetos** — Problemas ativos atribuídos a você em todos os projetos (exibida somente se você pertencer a vários projetos).
 - **Minhas Aprovações Ativas** — Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente pode ou não já ter votado e a votação ainda não foi concluída. (Aplica-se somente aos aprovadores do Gerenciamento de Alterações).
 - **Minhas Aprovações Ativas e Atribuições** — Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente pode ou não já ter votado e a votação ainda não foi concluída, bem como as atribuições do agente no projeto atual. (Aplica-se somente aos aprovadores do Gerenciamento de Alterações).
 - **Meu Voto Requerido** — Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente ainda não votou e a votação ainda não foi concluída. (Aplica-se somente aos aprovadores do Gerenciamento de Alterações).
 - **Meu Voto Requerido e Atribuições** — Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente ainda não votou e a votação ainda não foi concluída, bem como as atribuições do agente no projeto atual. (Aplica-se somente aos aprovadores do Gerenciamento de Alterações).
 - **Todos os Problemas** — Todos os Problemas no banco de dados do projeto (somente disponível se você possuir direitos para ver todos os problemas no projeto).
 - **Problemas Globais** — Todos os problemas globais ativos no projeto.
 - **Problemas Excluídos** — Problemas excluídos (somente administradores).
 - **Solicitações** — Solicitações submetidas por clientes (veja a seguir).
 - **Pesquisas Salvas** — Exibe as pesquisas personalizadas pessoais e compartilhadas.
 - **Base de Conhecimento** — Exibe soluções da Base de Conhecimento.
- **Exibição Padrão** — A lista padrão de problemas gerada automaticamente na Home Page do FootPrints quando o FootPrints é acessado é especificada aqui. Selecione uma das listas realçadas. Uma das opções é Novo Problema, que torna a página de criação de problemas a home page padrão.

OBSERVAÇÃO

Independentemente da lista escolhida como a padrão, você pode sempre exibir uma lista diferente selecionando outra opção na caixa suspensa Exibir na Home Page.

- **Intervalo de Atualização Automática da Home Page** — Normalmente, a lista padrão da Home Page é atualizada sempre que você clica em Início do Projeto ou executa uma ação que o traz de volta à Home Page. Opcionalmente, você pode definir suas preferências

para atualizar automaticamente a Home Page em intervalos de 15, 30 ou 60 minutos. Por exemplo, se você configurar o **FootPrints** para atualizar a cada 30 minutos e for almoçar, quando retornar, a lista estará atualizada e não haverá necessidade de intervenção do usuário.

- **Número Máximo de Problemas por Tela** — O número máximo de problemas exibidos ao mesmo tempo na Home Page.
- **Classificação Padrão** — Classifique listas por um campo designado (incluindo os campos Projeto e Catálogo de Endereços) e escolha um campo para classificação secundária (quando houver uma correspondência na coluna de classificação primária, a coluna de classificação secundária determinará a ordem na qual os problemas são exibidos). Escolha entre decrescente (do menor para o maior) ou crescente (do maior para o menor).
- **Colunas da Home Page** — Escolha as colunas a serem exibidas e em que ordem. Por exemplo, para exibir o campo Tipo do Problema:
 - Para Tipo de Campo, escolha campos do FootPrints
 - Selecione o Tipo do Problema em Campos Disponíveis.
 - Clique em  **Adicionar Campo**. O Tipo do Problema é exibido na caixa Campos Exibidos.
 - Para alterar a ordem de exibição dos campos, selecione um campo na caixa Campos Exibidos e clique na seta para cima ou para baixo para movê-lo.
 - Para excluir um campo, realce-o na caixa **Campos exibidos** e clique em  **Excluir**.

OBSERVAÇÃO

Algumas colunas são exibidas automaticamente na Home Page, incluindo Número do Problema e a caixa de seleção Ação Rápida. O Título também é obrigatório, mas sua posição pode ser selecionada na caixa de diálogo Campos Exibidos. Além disso, por padrão, a opção Meu Voto Requerido é exibida na lista da Home Page para aqueles que foram designados como aprovadores no recurso Gerenciamento de Alterações. A lista Meu Voto Requerido não pode ser removida da lista.

Homepage Columns			
Type of Field	Available Fields	Actions	Displayed Fields
<input checked="" type="radio"/> FootPrints Fields <input type="radio"/> Issue Information <input type="radio"/> Contact Information	Assignees Date of Last Edit Date Submitted Description Issue Type Popularity Priority Status Submitted By Time of Last Edit Time Submitted Title	 Add Field  Change Order   Delete  Reset	Priority Assignees Date of Last Edit Status Title

Defina as colunas exibidas na Home Page.

Componentes do painel da Home Page

A seção Painel do FootPrints da página Minhas Preferências é onde você especifica os componentes de painel que serão exibidos em sua home page no projeto. Os usuários podem especificar conjuntos diferentes de componentes de painel para cada um dos seus projetos. Por padrão, os Totais do Projeto e os Problemas Globais serão exibidos. Os componentes de painel

podem ser exibidos em até quatro colunas. Os usuários também podem fazer componentes personalizados para serem exibidos na home page.

Componentes do painel do FootPrints

Os componentes que podem ser adicionados ao painel para exibição na home page do FootPrints são:

- **Gráfico** – Ao selecionar este componente, você escolhe o gráfico a ser exibido em um campo suspenso. As opções são Recebidos X Fechados e Problemas Ativos. Se você selecionar Recebidos X Fechados, você deverá selecionar o período de tempo no qual o FootPrints fará a contabilidade e se deseja exibir somente seus problemas ou todos os problemas do projeto. O componente em seguida exibirá os problemas que foram recebidos e os problemas que foram fechados durante o período especificado para o(s) agente(s) designado(s).
- **Usuários Conectados no Momento** – Lista os números e IDs dos usuários conectados ao projeto atual. Ao especificar esse componente, você será solicitado a definir o número de registros a serem exibidos na primeira página da lista.
- **Definido por Personalização** – Insira código personalizado para exibir qualquer coisa que você deseje no componente de painel. Por exemplo, HTML, javascript, etc.
- **Problemas Globais** – Lista os Problemas Globais. Os links no componente Problemas Globais podem ser clicados para acessar o problema e criar um problema vinculado. Ao especificar esse componente, você será solicitado a definir o número de registros a serem exibidos na primeira página da lista.
- **Soluções Mais Recentes** – Exibe as soluções mais recentes na base de conhecimento. Você deverá especificar o quanto do campo Título da solução será exibido.
- **Minhas Atribuições** – Lista o número e o título dos problemas ativos atribuídos ao usuário. As entradas da lista são links para os problemas. Ao clicar em uma entrada da lista, o problema será exibido. Ao especificar esse componente, você será solicitado a definir o número de registros a serem exibidos na primeira página da lista.
- **Aprovações do CM Pendentes** (se você for um aprovador do Change Management) – Lista os problemas do Change Management nos quais você é um aprovador e que ainda precisam de voto. Ao especificar esse componente, você será solicitado a definir o número de registros a serem exibidos na primeira página da lista.
- **Aprovações da Base de Conhecimento Pendentes** (se você for um aprovador da base de conhecimentos) – Lista as soluções enviadas à base de conhecimentos nas quais você é um aprovador e que ainda não foram aprovadas. Ao especificar esse componente, você será solicitado a definir o número de registros a serem exibidos na primeira página da lista.
- **Totais do Projeto** – Lista o número de problemas não resolvidos por status. Clique no status para exibir os problemas no quadro principal.
- **RSS Feed** – Lista as entradas do seu RSS feed selecionado. Ao especificar esse componente, você será solicitado a definir o número de registros a serem exibidos na primeira página da lista e a URL do RSS feed.
- **Solicitações** – Lista as solicitações de clientes.
- **Pesquisa Salva** – Lista as pesquisas salvas.
- **Compromissos de Hoje** – Lista seus compromissos do dia.

Adicionar um componente do painel do FootPrints

Para adicionar um componente de painel à sua home page, a partir da página Minhas Preferências:

1. No campo Componentes Disponíveis, clique no componente de painel a ser exibido. Somente um campo pode ser selecionado por vez. Os campos serão exibidos para quaisquer configurações adicionais que você precise inserir.
2. Insira qualquer configuração adicional.
3. Clique no botão Adicionar Componente. O componente de painel será exibido como um ícone na área Painel Atual. Mova o mouse sobre os componentes de painel exibidos para ver o que está incluído no painel atual.
4. Digite sua senha no campo Aplicar Alterações, na parte inferior da página, e clique em  **Salvar**. Se você ignorar essa etapa, as alterações não serão efetuadas.

Editar um componente do painel

1. Na área Painel Atual, clique no componente de painel a ser editado. Somente um campo pode ser selecionado por vez. Os seguintes botões serão exibidos:
 - Edição Completa
 - Excluir Componente
 - Cancelar Edição
2. Altere as configurações conforme o necessário.
3. Clique no botão Edição Completa para salvar as edições ou clique no botão Cancelar Edição para manter as configurações de componentes de painel sem alterações.
4. Digite sua senha no campo Aplicar Alterações, na parte inferior da página, e clique em  **Salvar**. Se você ignorar essa etapa, as alterações não serão efetuadas.

Excluir um componente do painel

Para excluir um componente de painel da sua home page, a partir da página Minhas Preferências:

1. Na área Painel Atual, clique no componente de painel a ser excluído. Somente um campo pode ser selecionado por vez. Os seguintes botões serão exibidos:
 - Edição Completa
 - Excluir Componente
 - Cancelar Edição
2. Clique no botão Excluir Componente.
3. Digite sua senha no campo Aplicar Alterações, na parte inferior da página, e clique em  **Salvar**. Se você ignorar essa etapa, as alterações não serão efetuadas.

Você pode excluir todos os componentes de painel de uma vez clicando no botão Excluir Todos ao lado da área Painel Atual. A exclusão não será salva até que você digite sua senha no campo Aplicar Alterações na parte inferior da página e clique no botão Ir. Por fim, você pode excluir o componente de painel diretamente na sua home page clicando no X no canto superior direito do componente exibido. Entretanto, se você excluir o componente utilizando o X, ele será exibido novamente da próxima vez que você fizer login no FootPrints.

Movendo componentes do painel do FootPrints na Home Page

Os componentes de painel podem ser movidos pela sua home page utilizando-se o recurso de arrastar e soltar.

Lista de preferências da Home Page

Esta seção define a lista de problemas exibidos na Home Page do **FootPrints**. Por padrão, a opção **Minhas Atribuições** é escolhida. A seleção de **Minhas Atribuições** lista suas atribuições abertas mais recentes e é a opção recomendada para a maioria dos usuários. Esta é a opção de exibição mais rápida e permite que você permaneça atualizado em relação a suas atribuições. No entanto, o usuário pode optar por exibir qualquer lista interna ou personalizada.

OBSERVAÇÃO

As opções escolhidas a seguir baseiam-se, na realidade, em cada projeto. Para alterar suas preferências em outro projeto, vá para o outro projeto e reconfigure suas preferências de lista.

As opções são:

- **Selecione as listas que estarão disponíveis na Home Page** – As listas que são exibidas no menu suspenso na janela principal da Home Page. Você pode selecionar uma ou mais listas ao manter pressionada a tecla CTRL ao mesmo tempo em que clica na lista.
As opções são:
 - **Minhas Atribuições** – Problemas ativos mais recentes atribuídos a você. Mostrada por padrão.
 - **Minhas Atribuições e Solicitações** – Problemas ativos atribuídos a você e solicitações de clientes não atribuídas.
 - **Atribuições da Minha Equipe** – Problemas ativos para a sua equipe (exibida somente se você pertencer a uma equipe).
 - **Minhas Atribuições em Todos os Projetos** – Problemas ativos atribuídos a você em todos os projetos (somente exibida se você pertencer a diversos projetos).
 - **Minhas Aprovações Ativas** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente pode ou não já ter votado e a votação ainda não foi concluída. (Aplica-se somente aos aprovadores do Change Management).
 - **Minhas Aprovações Ativas e Atribuições** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente pode ou não já ter votado e a votação ainda não foi concluída, bem como as atribuições do agente no projeto atual. (Aplica-se somente aos aprovadores do Change Management).
 - **Meu Voto Requerido** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente ainda não votou e a votação ainda não foi concluída. (Aplica-se somente aos aprovadores do Change Management).
 - **Meu Voto Requerido e Atribuições** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente ainda não votou e a votação ainda não foi concluída, bem como as atribuições do agente no projeto atual. (Aplica-se somente aos aprovadores do Change Management).
 - **Todos os Problemas** – Todos os Problemas no banco de dados do projeto (somente disponível se você possuir os direitos para ver todos os problemas no projeto).
 - **Problemas Globais** – Todos os problemas globais ativos no projeto.
 - **Problemas Excluídos** – Problemas excluídos (somente administradores).
 - **Solicitações** – Solicitações submetidas por clientes (veja abaixo).

- **Pesquisas Salvas** – Exibe as pesquisas personalizadas pessoais e compartilhadas.
- **Base de Conhecimento** – Exibe soluções da Base de Conhecimento.
- **Exibição Padrão** – A lista padrão de problemas gerada automaticamente na Home Page do **FootPrints** quando o **FootPrints** é acessado é especificada aqui. Selecione uma das listas realçadas. Uma das opções é Novo Problema, a qual torna a página de criação de problemas a home page padrão.

OBSERVAÇÃO

Independentemente da lista que escolher como padrão, você poderá sempre exibir uma lista diferente ao selecionar outra opção na caixa suspensa Exibição na Home Page.

- **Intervalo de Atualização Automática da Home Page** – Normalmente, a lista padrão da Home Page é atualizada sempre que você clica em Início do Projeto ou executa uma ação que o traz de volta à Home Page. Opcionalmente, você pode definir suas preferências para atualizar automaticamente a Home Page em intervalos de 15, 30 ou 60 minutos. Por exemplo, se você configurar o **FootPrints** para atualizar a cada 30 minutos e for almoçar, quando você retornar, a lista estará atualizada e não haverá necessidade de intervenção do usuário.
- **Número máximo** – O número máximo de problemas que é exibido ao mesmo tempo na Home Page.
- **Organizar Lista por** – Organize a lista por um campo determinado (incluindo os campos Projeto e Catálogo de Endereços). Escolha entre descendente (do menor para o maior) ou ascendente (do maior para o menor).
- **Colunas da Home Page** – Escolha as colunas que serão exibidas e em que ordem. Por exemplo, para exibir o campo Tipo do Problema:
 - Para Tipo de Campo, escolha campos do FootPrints
 - Selecione o Tipo do Problema em Campos Disponíveis.
 - Clique em  **Adicionar Campo**. O Tipo do Problema é exibido na caixa Campos Exibidos.
 - Para alterar a ordem de exibição dos campos, selecione um campo na caixa Campos Exibidos e clique na seta para cima ou para baixo para movê-lo.
 - Para excluir um campo, realce-o na caixa **Campos Exibidos** e clique em  **Excluir**.

OBSERVAÇÃO

Algumas colunas são exibidas automaticamente na Home Page, incluindo Número do Problema e a caixa de seleção Ação Rápida. O Título também é obrigatório, mas sua posição pode ser selecionada na caixa de diálogo Campos Exibidos. Além disso, a opção Meu Voto Requerido é exibida por padrão na lista da Home Page para aqueles que foram designados como aprovadores no recurso Change Management. A lista Meu Voto Requerido não pode ser removida da lista.

Colunas na Página Principal

Tipo de Campo	Campos disponíveis	Ações	Campos apresentados
<input checked="" type="radio"/> Campos FootPrints <input type="radio"/> Campos do Projeto <input type="radio"/> Campos da Agenda de Endereços	Data da última edição Data enviada Descrição Enviado por Horário da última edição Horário enviado Popularidade Prioridade Responsáveis Status Tipo de Issue Título	 Acrescentar Campo  Alterar  Organizar  Remover  Restaurar	Prioridade Responsáveis Data da última edição Status Título

Define as colunas exibidas na Home Page.

Preferências de aparência

Estas opções se aplicam a todos os projetos aos quais você pertence. Após configurar as opções, utilize a barra de rolagem para ir até a parte inferior da página, digite sua senha e clique em  **Salvar**.

- **Seu Fuso Horário Local** – Por padrão, o **FootPrints** exibe todas as datas e horas no fuso horário onde o servidor do **FootPrints** está localizado. Se você selecionar um fuso horário na lista suspensa, todas as datas e horas serão exibidas ajustadas para o fuso escolhido (isso não afeta a forma como os dados são armazenados).
- **Formato da Data** – Esta opção determina a forma como as datas são representadas no **FootPrints**. As opções são:
 - **Americano** – MM/DD/AAAA
 - **Europeu** – DD/MM/AAAA
 - **ISO** – AAAA/MM/DD
 - **Reverter para o padrão do sistema** – O formato padrão definido pelo administrador do sistema será utilizado.
- **Idioma Preferencial** – Se a instalação atual do **FootPrints** oferecer suporte a diversos idiomas, selecione um idioma para exibição.
- **Modo da Barra de Ferramentas** – Esta opção determina como a barra de ferramentas do **FootPrints** será exibida. Existem três opções:
 - **Automático** – o **FootPrints** detecta automaticamente se o seu navegador é capaz de exibir uma barra de ferramentas dinâmica cujos ramos serão expandidos ou recolhidos quando clicados. Este é o padrão.
 - **Dinâmico** – A barra de ferramentas será expandida e recolhida quando as opções forem clicadas (sem detecção automática).
 - **Estático** – Todas as opções da barra de ferramentas estarão permanentemente expandidas. Esta opção é recomendada caso seu navegador não tenha suporte para JavaScript. Esta opção será automaticamente selecionada caso a Seção 508/Realce Visualmente Prejudicado esteja ativa.
- **Tamanho da Fonte** – Altere o tamanho da fonte do texto nas do **FootPrints** utilizando as setas para cima e para baixo.
- **Totais/Globais do Projeto** – Escolha se deseja exibir os “placares” Totais do Projeto e Problemas Globais na home page. O placar Totais do Projeto exibe o número de problemas que o projeto contém nos diferentes status. Se houver ao menos um problema global ativo no projeto, um segundo placar de Problemas globais também será exibido, por padrão. Ao desativar esta opção, um número maior de problemas poderá ser exibido na home page.

Preferências de problemas

Estas opções se aplicam a todos os projetos aos quais você pertence. Após configurar as opções, utilize a barra de rolagem para ir até a parte inferior da página, digite sua senha e clique em  **Salvar**.

- **Várias Janelas** – Se selecionado, cada problema que você criar ou editar será aberto em uma nova janela do navegador. Isso permite que você trabalhe em diversos problemas ao mesmo tempo.

- **Estilo da Interface** – Selecione entre Guias e Expandir/Recolher.
 - **Guias** – Selecionar Guias faz com que as seções sejam exibidas como guias nas páginas Criar, Editar e Detalhes dos problemas. Se você selecionar Guias, você poderá selecionar que guia de seção será exibida quando cada um dos três tipos de páginas (Criar Problema, Editar Problema e Detalhes) for exibido. Selecione a guia a ser exibida na caixa suspensa.

Estilo da Interface Guias Expandir/Recolher

Guia Exibida Inicialmente

Criar Página **Editar Página** **Página de Detalhes**

Change Management Change Management Change Management

- **Expandir/Recolher** – Selecionar Expandir/Recolher faz com que as seções sejam exibidas de forma a serem expandidas/recolhidas nas páginas Criar e Editar problemas. Os agentes podem clicar nos sinais de mais e menos ao lado do título da seção para expandi-la ou recolhê-la, respectivamente. Ao selecionar Expandir/Recolher, você poderá selecionar quais seções serão exibidas no modo expandido para cada um dos três tipos de páginas (Criar Problema, Editar Problema e Detalhes). Marcar a caixa de seleção ao lado do nome da seção fará com que a seção seja expandida quando você acessar a página selecionada.

Estilo da Interface Guias Expandir/Recolher

Escolher quais seções serão expandidas ao visitar cada página

Seção	Criar Página	Editar Página	Página de Detalhes
Change Management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contact Information	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Issue Information	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Description	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Configuration Management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anexos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Responsáveis e Notificações	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tempo Gasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Issues Relacionados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Histórico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Verificar Ortografia** – Ativa, opcionalmente, a verificação automática de ortografia nas páginas Criar e Editar Problemas. A verificação ortográfica ocorre após o envio de um problema ou de uma atualização de um problema.
- **Editor de Descrições HTML** – O campo Descrição pode incluir controles para a formatação do texto, incluindo o tipo da fonte, tamanho, cor, listas com marcadores ou numeradas e tabelas. O Internet Explorer v5.5 ou superior é necessário para que este recurso funcione. Se for desativado, uma caixa de texto simples será utilizada no lugar.

OBSERVAÇÃO

O recurso Editor de Descrições HTML pode ser desativado pelo administrador em alguns projetos.

- **Usar Visualizador com Seletor de Descrições** – Se ativo, quando o usuário visualizar o campo Descrição do Problema, apenas uma descrição será exibida por vez. Os botões

com as setas permitem que o usuário utilize o “seletor” para navegar pelas várias descrições do problema. Um controle adicional acima do campo Descrição permite que o usuário exiba todas as descrições de uma vez em uma nova janela.

- **Exibir Descrição Completa na Edição** – Se ativo, um campo de exibição que não pode ser editado será incluído imediatamente antes do campo Descrição, permitindo que o agente faça a rolagem pelas descrições previamente inseridas sem abrir uma janela Exibir Descrição Atual separada.
- **Editar a descrição mais recente** – Se ativo, a última descrição de um problema é exibida na página de edição em uma caixa separada para fins de edição. Esta opção somente está disponível para administradores ou outros usuários com a permissão de função adequada.
- **Preencher os Novos Problemas com Minhas Informações de Contato** – Se ativo, a seção Informações de Contato do problema será sempre previamente preenchida com o registro do Catálogo de Endereços do agente que estiver inserindo os dados do problema. O agente deve possuir um registro correspondente no Catálogo de Endereços para que isso funcione. Caso contrário, o campo permanecerá vazio.
- **Abrir anexos em uma nova janela** – Se ativo, uma nova janela será aberta quando você clicar no anexo de um arquivo para fazer seu download. O padrão é “Desativar”.
- **Descrições/Assinaturas Rápidas** – Se você selecionar este link, uma janela será exibida para permitir que você crie textos predefinidos para preencher o campo Descrição nas páginas Criar Problema e Editar Problema. Pode ser usado para criar uma assinatura pessoal ou para obter respostas prontamente disponíveis. Para utilizar uma descrição rápida ao preencher uma página Criar Problema ou Editar Problema, selecione o nome da descrição rápida na lista suspensa localizada na barra de título do campo Descrição. Informações adicionais sobre a criação, edição e exclusão de descrições rápidas se encontram adiante.

Criar uma descrição rápida

Para criar uma descrição rápida:

5. Selecione  **Minhas Preferências** e, em seguida, clique no link Descrição Rápida na seção Problemas da página Minhas Preferências. Um pop-up Descrições Rápidas será exibido.
6. Digite um nome para a descrição rápida na seção Criar, digite sua senha e clique em  **Ir**. Um campo de vários caracteres será exibido.
7. Digite o texto da descrição rápida no campo de vários caracteres e clique em  **Ir**.
8. A descrição será salva e o pop-up Descrição Rápida será exibido para permitir que você crie, edite ou exclua descrições rápidas adicionais.

Uma vez que uma descrição rápida tenha sido criada, uma caixa suspensa será exibida nas páginas Criar Problema e Editar Problema na barra de título do campo Descrição. A caixa suspensa contém os nomes das descrições rápidas do projeto. Se o agente selecionar um nome na caixa suspensa, o campo Descrição será preenchido com o texto predefinido. O agente ainda poderá digitar um texto adicional no campo Descrição.

Editar uma descrição rápida

Para editar uma descrição rápida:

5. Selecione  **Minhas Preferências** e, em seguida, clique no link Descrição Rápida na seção Problemas da página Minhas Preferências. Um pop-up Descrições Rápidas será exibido.

6. Clique no nome da descrição rápida na seção Editar, digite sua senha e clique em  Ir. Um campo de vários caracteres será exibido.
7. Faça as alterações desejadas no texto do campo de vários caracteres. Você pode excluir, adicionar ou alterar o texto conforme a sua necessidade. Quando suas alterações estiverem concluídas, clique em  Ir.
8. A descrição será salva e o pop-up Descrição Rápida será exibido para permitir que você crie, edite ou exclua descrições rápidas adicionais.

Excluindo uma descrição rápida

Para excluir uma descrição rápida, removendo-a da caixa suspensa das páginas Criar Problema e Editar Problema:

4. Selecione  **Minhas Preferências** e em seguida clique no link Descrição Rápida na seção Problemas da página Minhas Preferências. Um pop-up Descrições Rápidas será exibido.
5. Clique no nome da descrição rápida na seção Editar, clique na caixa de seleção Marque esta caixa para excluir a descrição rápida selecionada, digite sua senha e clique em  Ir.
6. A descrição rápida será excluída e o pop-up Descrição Rápida será exibido para permitir que você crie, edite ou exclua descrições rápidas adicionais.

Preferências de segurança

Após configurar as opções, utilize a barra de rolagem para ir até a parte inferior da página, digite sua senha e clique em  Salvar.

- **Preferências de Segurança** – A opção de segurança permite que você impeça outros usuários de atualizarem os problemas atribuídos a você (por exemplo, se você estiver distante da sua mesa) com a solicitação de uma senha. Se ativo, uma senha será solicitada a cada vez que você criar ou editar um problema.

OBSERVAÇÃO

Esta opção deverá ser ativada por projeto

- **Excluir Cookie** – Se você optou por fazer com que o **FootPrints** se lembre da sua ID e da sua senha (na página Login), uma opção para excluir o cookie de login será exibida aqui. Marque a caixa para excluir o cookie. Excluir o cookie significa que você deverá digitar seu nome e a senha sempre que fizer login no **FootPrints**.

Preferências diversas

As opções abaixo são configuradas para o sistema inteiro. Após configurar as opções, digite sua senha e clique em  Ir.

- **Configurar o FootPrints Sync** – Exibe uma janela de pop-up para a configuração do recurso de sincronização de calendário bidirecional. Consulte *FootPrints Sync* para obter mais detalhes sobre a utilização do recurso de sincronização bidirecional do FootPrints com calendários externos.
- **Alertas de Erro** (somente administradores) – Opção para receber uma janela de pop-up quando ocorrerem erros no sistema. O log ainda será visível selecionando-se Administração | Sistema | Logs, independentemente da opção selecionada aqui.
- **Preferências do Instant Talk** – Define se será permitido que os clientes iniciem uma sessão do Instant Talk com você. Se você escolher não permitir que eles iniciem sessões

do Instant Talk com você, ainda será possível que você inicie sessões do Instant Talk com eles e com outros agentes.

OBSERVAÇÃO

Esta opção somente se aplica se o Instant Talk estiver ativo.

- **U.S. Government Section 508 Compliance/Realce Visualmente Prejudicado** – Este recurso permite que o **FootPrints** seja melhor acessado por usuários visualmente prejudicados. Se habilitado, o **FootPrints** será otimizado para ser usado com o "JAWS" e outros navegadores similares. Se você ativar ou desativar este recurso, você deverá atualizar seu navegador.

OBSERVAÇÃO

Este recurso somente deverá ser ativado se você for visualmente prejudicado e estiver utilizando um navegador como o JAWS.

- **Método "Checkback"** – Define se o método de checkback do applet Java será utilizado ou não. Esta função é executada regularmente para verificar se você está disponível para bate-papos e para verificar as licenças simultâneas liberadas. O padrão é Nenhum applet Java, recomendado para a maioria dos usuários. Selecione o método correto para minimizar os problemas de perda do foco do mouse durante o trabalho no **FootPrints**, ou do **FootPrints** "roubar" o foco de outra janela ativa na sua área de trabalho:
 - **Applet Java** – Recomendado para usuários com versões antigas do Internet Explorer e usuários com Microsoft Java (encontrado geralmente no Windows 98/2000).
 - **JavaScript** – Recomendado para usuários com Sun Java em suas áreas de trabalho (instalado geralmente no Windows XP/2003) e com versões mais novas do Internet Explorer v6. Se você encontrar problemas com o foco de página ao utilizar este método de checkback, tente utilizar a seleção seguinte, JavaScript/HTTP, para resolver o problema. "Problemas com o foco de página" se referem a uma situação onde, quando o checkback faz com que uma página seja recarregada, a janela do FootPrints readquire o foco principal durante o trabalho em algum outro aplicativo. É um problema raro.
 - **JavaScript/HTTP** – Se você encontrar problemas com o foco de página, como descrito no parágrafo anterior, use este método de checkback. É recomendado para usuários com Sun Java em suas áreas de trabalho (instalado geralmente no Windows XP/2003) e com versões mais novas do Internet Explorer v6.

Pesquisas e relatórios

O **FootPrints** contém diversas opções para a consulta do banco de dados. A partir de simples pesquisas por palavras-chave até métricas de diversos níveis com gráficos em cores, o **FootPrints** pode gerar relatórios de virtualmente todos os tipos de dados para analisar atividades, tendências e estatísticas sem necessidade de programação na interface da Web do **FootPrints**. Avalie como os recursos de sua equipe estão sendo alocados, reveja os níveis de atividade e capacidade e produza informações de controle de tempo e contabilidade para estornos e cobranças. Utilize os dados de relatórios para justificar mudanças na equipe, gerenciar os tipos de problemas atribuídos a cada membro e usar os recursos da equipe da maneira mais efetiva.

Os tópicos neste capítulo incluem:

- **Pesquisando**
 - **Sobre pesquisas** – Introdução aos tópicos de pesquisa.
 - **Pesquisa rápida** – Disponível em qualquer ponto do **FootPrints** a partir do quadro superior. Pesquisa por palavra-chave ou número do problema.
 - **Filas internas** – Filas da home page disponíveis no **FootPrints**.
 - **Pesquisa avançada** – Pesquisa complexa em todos os campos e critérios.
 - **Pesquisas salvas** – Salve os critérios de pesquisas avançadas para criar consultas disponíveis na Home Page do **FootPrints**.
 - **Pesquisa entre projetos** – Procure por problemas que atendam aos critérios de busca em vários projetos.
- **Relatórios**
 - **Sobre relatórios** – Introdução aos tópicos de relatório.
 - **Relatório de problema individual** – Disponível na página Detalhes de um problema. Exibe uma página imprimível.
 - **Relatório rápido** – Crie um relatório de um conjunto de problemas exibidos na home page utilizando a caixa de diálogo Ação Rápida.
 - **Relatórios personalizados** – Crie relatórios personalizados com critérios e opções de formatação personalizadas, incluindo gráficos e métricas de vários níveis.
 - **Salvar e imprimir dados de relatórios** – Informações sobre como salvar e imprimir dados de relatórios a partir do navegador.
 - **Relatórios Salvos** – Acesse modelos salvos de relatórios personalizados.
 - **Relatórios compartilhados** – Acesse modelos de relatórios compartilhados por usuários diferentes.
 - **Flashboard de projeto** – Exibe uma representação gráfica personalizável e atualizada das atividades de help desk e projetos.
 - **Relatórios entre projetos** – Relatórios personalizados de vários projetos.
 - **Relatórios de controle de tempo** – Gere relatórios de controle de tempo e cobrança.
 - **Relatórios de métrica** – Gere dados estatísticos e métricas do projeto.
 - **Modelos de relatórios** – Crie modelos de relatórios de problemas individuais para a impressão de Ordens de Compra, Ordens de Serviço, RMAs, etc.
 - **Relatórios de execução automática** – Agende relatórios personalizados para serem gerados e enviados por e-mail automaticamente em dias/horas determinadas. Isso somente pode ser feito por um administrador.

Sobre pesquisas

O **FootPrints** contém vários recursos de pesquisa que permitem pesquisar e localizar problemas específicos no banco de dados e criar consultas personalizadas na Home Page.

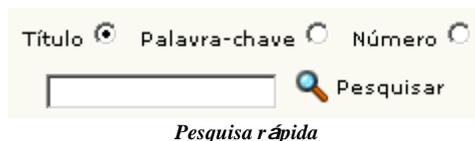
- **Pesquisa Rápida** – Disponível em qualquer ponto do **FootPrints** a partir do quadro superior. Pesquisa por palavra-chave, título ou número do problema.
- **Filas Internas** – Filas da home page disponíveis no **FootPrints**.
- **Pesquisa Avançada** – Pesquisa complexa em todos os campos e critérios.
- **Pesquisas Salvas** – Salve os critérios de pesquisas avançadas para criar consultas disponíveis na Home Page do **FootPrints**.
- **Pesquisa entre Projetos** – Procure por problemas em vários projetos.

Pesquisa rápida

A Pesquisa Rápida se localiza no quadro superior. Ela está disponível em todas as telas do **FootPrints** (no Catálogo de Endereços, a Pesquisa Rápida busca somente no próprio Catálogo de Endereços).

Para utilizar a Pesquisa Rápida:

1. Pesquise por palavra-chave ou número selecionando o botão de opção correspondente.
2. Para:
 - **Palavra-chave**, digite na caixa a palavra ou frase a pesquisar.
 - **Número**, digite na caixa o número do problema. Para pesquisar por diversos números de problemas, digite os números separados por vírgulas. P. ex.: 5, 22, 165
 - Se você estiver utilizando a versão de banco de dados do **FootPrints**, título também estará disponível.
3. Clique em  **Pesquisar**. Uma lista de todos os problemas que atendem a seus critérios de pesquisa é exibida na home page.



Título Palavra-chave Número

 Pesquisar

Pesquisa rápida

Campos da pesquisa por palavra-chave

A pesquisa por palavra-chave busca no campo título, no campo Descrição, nos campos Projeto (Problema) e Catálogo de Endereços de todas as versões de banco de dados do **FootPrints** (SQL Server, Access, MSDE, Oracle e MySQL), exceto o banco de dados do **FootPrints**. A versão de banco de dados do **FootPrints** somente pesquisa nos campos Título e Descrição. Essa pesquisa por palavra-chave do banco de dados do **FootPrints** pode ser potencialmente lenta, e por isso uma alternativa de pesquisa somente no Título é disponível.

Filas internas

O campo suspenso Exibir na home page contém diversas filas internas. Quando selecionada, a lista da home page será atualizada com os resultados. Para atualizar a lista atual, clique em Atualizar.

OBSERVAÇÃO

Sob Minhas Preferências, na barra de ferramentas do FootPrints, o agente pode personalizar as listas a serem exibidas na caixa suspensa na janela principal da home page.

Filas internas:

- **Minhas Atribuições** – Problemas ativos mais recentes atribuídos a você. Exibido por padrão.
- **Atribuições de Equipe** – Problemas ativos da sua equipe (somente exibidos se você pertencer a uma equipe).
- **Minhas Atribuições e Solicitações** – Problemas ativos atribuídos a você e solicitações de clientes não atribuídas.
- **Minhas Aprovações Ativas** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente pode ou não já ter votado e a votação ainda não foi concluída. (Aplica-se somente a aprovadores do Change Management).
- **Minhas Aprovações Ativas e Atribuições** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente pode ou não já ter votado e a votação ainda não foi concluída, bem como as atribuições do agente no projeto atual. (Aplica-se somente a aprovadores do Change Management).
- **Meu Voto Requerido** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente ainda não votou e a votação ainda não foi concluída. (Aplica-se somente a aprovadores do Change Management).
- **Meu Voto Requerido e Atribuições** – Lista todos os problemas para os quais o agente é um aprovador, o agente ainda não votou e a votação ainda não foi concluída, bem como as atribuições do agente no projeto atual. (Aplica-se somente a aprovadores do Change Management).
- **Minhas Atribuições em Todos os Projetos** – Problemas ativos atribuídos a você em todos os projetos (exibida somente se você pertencer a diversos projetos).
- **Todos os Problemas** – Todos os problemas no banco de dados do projeto (disponível somente se você tiver direitos para exibir todos os problemas no projeto; caso contrário, serão exibidos apenas os problemas sobre os quais você tiver direitos para exibir).
- **Problemas Globais** – Todos os problemas globais ativos no projeto.
- **Problemas Excluídos** – Problemas excluídos (somente administradores).
- **Solicitações** – Solicitações enviadas pelos clientes (veja abaixo).
- **Base de Conhecimento** – Exibe soluções da base de conhecimento.
 - **Soluções Internas** – Todas as soluções internas (mais técnicas).
 - **Soluções Públicas** – Todas as soluções públicas (de usuário final).
 - **Soluções Públicas em Todos os Projetos** – Todas as soluções públicas de todos os projetos aos quais você pertence.
 - **Soluções Internas Pendentes** – As soluções internas pendentes de aprovação antes de serem publicadas (exibidas somente se você for um aprovador ou se tiver uma solução pendente aguardando por aprovação).
 - **Soluções Públicas Pendentes** – As soluções públicas pendentes de aprovação antes de serem publicadas (exibidas somente se você for um aprovador ou se tiver uma solução pendente aguardando por aprovação).

Pesquisa avançada

O recurso Pesquisa Avançada permite que você pesquise o banco de dados do projeto por qualquer combinação de campos e critérios avançados. O **FootPrints** gera automaticamente o formulário Pesquisa Avançada para cada projeto, com todos os campos personalizados e internos do projeto incluídos. Por exemplo, se um novo campo for adicionado pelo administrador do projeto, o campo será incluído automaticamente no formulário Pesquisa Avançada. Da mesma forma, se um campo for excluído do projeto, ele será removido da página Pesquisa Avançada.

Para efetuar uma pesquisa avançada, clique em Avançada no quadro superior ou selecione Pesquisas | Avançadas na barra de ferramentas do **FootPrints**. Esse formulário contém uma combinação de campos de texto, caixas suspensas, caixas de diálogo de várias seleções e botões de opção, o que permite que você pesquise por qualquer combinação de critérios. Cada campo atua como um filtro. Preencha ou selecione somente os critérios com os quais você deseja pesquisar. Todos os campos nos quais você não deseja efetuar pesquisas devem permanecer intocados. Alguns operadores booleanos podem ser utilizados dentro dos campos de texto.

Tópicos nesta seção:

- Critérios de pesquisa avançada
- Exemplo de pesquisa avançada

Critérios de pesquisa avançada

As opções a seguir estão disponíveis no formulário Pesquisa Avançada, bem como nos formulários Relatório Personalizado, Relatório de Controle de Tempo e Regras de Transferência de Alçada e Negócios (com pequenas diferenças):

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador (Título, Prioridade, Status, Descrição, etc.), bem como o nome dos registros (problema). Campos personalizados também podem ser criados. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como “problemas” e utiliza os termos padrão para os outros nomes de campos.

1. **Título** – Insira uma palavra ou frase a ser pesquisada. Os operadores booleanos AND, OR e NODATA são aceitos. Operadores booleanos
2. **Descrição** – Se uma palavra ou frase for inserida (ou diversas palavras utilizando operadores booleanos), somente os problemas contendo a palavra/frase na Descrição serão retornados.
3. **Palavra-chave** – Se uma palavra ou frase for digitada, todos os problemas que contiverem essa palavra/frase em qualquer campo serão retornados, incluindo os campos Título, Descrição, Projeto e os campos do Catálogo de Endereços, desde que o pesquisa pelo texto completo corresponda ao comportamento da pesquisa pela palavra-chave do texto completo.
 - **Campos incluídos:** A pesquisa por palavra-chave busca no campo título, no campo Descrição, nos campos Projeto (Problema) e Catálogo de Endereços de todas as versões de banco de dados do **FootPrints** (SQL Server, Access, MSDE, Oracle e MySQL), exceto o banco de dados do **FootPrints**. A versão de banco de dados do **FootPrints** somente pesquisa nos campos Título e Descrição.
4. **Anexos de Arquivos** – Pesquisa por anexos de arquivos pelo nome (não pelo conteúdo). Disponível em todas as versões, exceto no banco de dados do **FootPrints**.

5. **Atribuído para** – Realce um ou mais usuários para retornar os problemas atribuídos ao(s) usuário(s) selecionado(s), mantendo a tecla CTRL pressionada para selecionar vários usuários. Se você não desejar limitar a pesquisa a nenhum responsável em particular, não realce nenhum usuário. Os controles avançados também estão disponíveis para este campo.

OBSERVAÇÃO SOBRE PERMISSÕES

O acesso a problemas é baseado na função de um usuário. As opções de atribuição poderão ser restringidas baseadas na sua função. Consulte seu administrador do **FootPrints** para obter mais informações.

6. **Enviado por** – Se um usuário for selecionado, a pesquisa retornará apenas os problemas criados por esse usuário.
7. **Prioridade** – Retorna somente os problemas com a(s) prioridade(s) especificada(s). Realce as prioridades a serem incluídas; mantenha a tecla CTRL pressionada para realçar diversas prioridades. Para retornar todas as prioridades, nenhuma prioridade deve ser selecionada (o que tem o mesmo resultado de selecionar todas as prioridades).
8. **Status** – Retorna somente os problemas com o(s) status especificado(s). Por padrão, os status Aberto e todos os personalizados são realçados na caixa de diálogo dos status. Para selecionar diversos status, mantenha a tecla CTRL pressionada. Para retornar todos os status, nenhum status deve ser selecionado (o que tem o mesmo resultado de selecionar todos os status).
9. **Tipos de Problemas a Incluir** – Especifica se os tipos avançados de problemas, incluindo as subtarefas e os problemas globais, serão retornados. As opções incluem:
- **Todos os Tipos de Problemas** – Todos os tipos de problemas serão retornados.
 - **Problemas Regulares** – Os problemas regulares (que não sejam do tipo Global nem Mestre/Subtarefa) serão retornados.
 - **Incluir Problemas Principais** – Os problemas principais que contenham subtarefas serão retornados.
 - **Incluir Subtarefas** – As subtarefas dos problemas principais serão retornadas.
 - **Incluir Problemas Globais** – Os problemas globais serão retornados.
 - **Incluir Vínculos Globais** – Todos os problemas de usuários vinculados a um problema global serão retornados.
 - **Agrupar Problemas Principais com Subtarefas/Problemas Globais com Vínculos Globais** – Disponível somente para relatórios. Estas opções anulam a ordem de classificação selecionada no relatório.
10. **Data** – Se forem especificadas datas, a pesquisa retornará somente os problemas dentro do período de tempo especificado.

OBSERVAÇÃO

É importante compreender o significado dos períodos relativos e das durações para a obtenção de informações precisas, especialmente porque as funções de pesquisa e relatório do **FootPrints** se baseiam nos mesmos tipos de critérios. Se uma pesquisa de problemas por “os três meses anteriores” for solicitada e a data for 15 de maio, o período pesquisado ou relatado será o de 15 de fevereiro até 14 de maio, inclusive. Isso é, o relatório ou a pesquisa excluirá a data atual e abordará o período de três meses imediatamente anterior à data atual. Isso garante que os relatórios e as pesquisas gerem resultados consistentes. Se os relatórios e as pesquisas incluíssem a data atual, os resultados poderiam variar, dependendo da hora do dia em que os relatórios ou as pesquisas fossem efetuados.

11. **Hora** – Especifica a hora em que os problemas foram criados ou editados pela última vez com base no relógio de 24 horas. Disponível somente para relatórios.

12. **Idade** – Retorna os problemas criados na hora especificada. É possível especificar o número de dias e horas. Também são fornecidos modificadores, incluindo “Maior que”, “Menor que”, “Igual a”, “Maior ou Igual a”, “Menor ou Igual a” e “Diferente de”. Por exemplo, para retornar os problemas existentes há mais de um dia, escolha “Maior que” e insira “1” em “Dias”.

OBSERVAÇÃO

A idade é sempre no padrão 24/7 e não utiliza o calendário de trabalho do projeto.

13. **Incluir Somente um Número x de Problemas Localizados** – Restringe os resultados aos primeiros ou últimos x problemas especificados. Por exemplo, Primeiros 20 Problemas. Disponível somente para relatórios.
14. **Incluir Somente Números de Problemas** – Restringe a pesquisa a um intervalo definido de números de problemas.
15. **Controles de Data/Hora Avançados** – As seguintes opções do “Relógio de Pendências” se aplicam aos cálculos de “Tempo para o Fechamento” e “Idade” (disponível somente para relatórios):
 - **Não incluir as horas fora do calendário de trabalho do projeto** – Se esta opção for marcada, os cálculos não incluirão as horas após o expediente, baseando-se no calendário de trabalho do projeto.
 - **Não incluir o tempo que os problemas gastaram nos seguintes status** – Selecione um ou mais status (Pendente, Aguardando pelo Cliente, etc.) para excluir o tempo gasto nos cálculos de “Tempo para o Fechamento” e “Idade”.

OBSERVAÇÃO

Esse cálculos de tempo se baseiam sempre no fuso horário onde o servidor está localizado.

16. **Informações sobre os Problemas** – Os campos nesta seção podem variar, dependendo dos campos no projeto atual. Pesquise em tantos campos quanto desejado. Os métodos de pesquisa variam com os tipos de dados dos campos:
 - **Campo de caracteres** – Exibe uma caixa de texto. Digite a palavra ou frase a pesquisar (ou várias palavras utilizando operadores booleanos).
 - **Campo de números** – Exibe uma caixa de texto. Digite o número ou parte de um número a pesquisar.
 - **Campos suspensos e de múltipla escolha** – Exibe uma caixa de diálogo de múltipla escolha. Realce um ou mais valores para a pesquisa. Para pesquisar por problemas que não contenham dados no campo, selecione Sem dados. Se você não desejar restringir a busca com base em seleções de um campo, não realce nenhum valor.
 - **Campos de data** – Pesquisa por uma data ou um intervalo de datas.

OBSERVAÇÃO

Os campos de data/hora podem ser pesquisados somente por data, não por hora.

- **Outros tipos de campos** – Os campos e-mail, URL e FTP exibem uma caixa de texto. Digite a palavra ou frase a pesquisar (incluindo endereços parciais).
17. **Campos do Catálogo de Endereços** – Pesquisa por informações de contatos dos usuários. Os campos nesta seção podem variar, dependendo dos campos no Catálogo de Endereços atual. Os métodos de pesquisa são os mesmos dos campos Informações dos Problemas (consulte acima).

18. **Organizar Resultados da Pesquisa por** – Ordena os problemas retornados pelo campo especificado, de forma descendente (mais recentes ou maiores primeiro) ou ascendente (mais antigos ou menores primeiro). Por padrão, os problemas retornados são ordenados de forma descendente, por número de problema. Isso anula suas preferências.
19. **Fazer título, descrição, etc. diferenciar maiúsculas de minúsculas (somente a versão de banco de dados do FootPrints)** – Marque esta caixa para fazer a pesquisa diferenciar maiúsculas de minúsculas. Por padrão, as pesquisas não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Nas versões SQL/Access do FootPrints, as pesquisas nunca diferenciam maiúsculas de minúsculas.
20. **Usar Expressões Regulares** (somente para a versão de banco de dados do FootPrints) – Opcionalmente, utilize correspondências de expressões regulares para pesquisar em todos os campos de texto, incluindo Título, Descrição e quaisquer campos personalizados de caracteres. Clique no link para obter instruções sobre a utilização das expressões regulares. Esse recurso não está disponível nas versões SQL/Access (que, entretanto, oferecem suporte a operadores booleanos).
21. **E/Ou** – Se “E” for escolhido, os problemas devem atender a todos os critérios escolhidos (este é o padrão). Se “Ou” for escolhido, somente um critério precisará ser atendido.
22. **Salvar Pesquisa** – Salva os critérios da pesquisa como uma fila. Selecione “Pessoal” para salvar a pesquisa para si próprio. Selecione “Compartilhado/Interno” para compartilhar sua pesquisa com outros usuários internos do FootPrints. “Compartilhado/Público” está disponível somente para relatórios, para permitir que todos os usuários (inclusive os clientes) acessem o relatório (que somente conterá os dados que o usuário tiver permissão para visualizar). As filas de pesquisa salvas serão exibidas na caixa suspensa Exibir na home page.

Para todos os campos de texto, não importando a seção, a inserção do símbolo % somente localiza todos os problemas com quaisquer dados nesse campo.

Quando você terminar de preencher o formulário, clique em  **Ir** para enviar a pesquisa. A home page será exibida com uma lista de correspondências. Clique no número do problema para exibir os detalhes. Se um nome tiver sido inserido para a pesquisa, ele será exibido como uma fila na caixa suspensa Exibir.

Exemplo de pesquisa avançada

A pesquisa a seguir retorna todos os problemas ativos atribuídos ao usuário Jill Smith que tiverem prioridade Urgente ou Alta.

1. Clique em Avançadas sob o título Pesquisas na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Em Atribuído a, selecione Jill Smith.
3. Em Prioridade, selecione Urgente e Alta (mantenha a tecla CTRL pressionada).
4. Em Status, realce Aberto, Necessita de Mais Informações e Pendente.
5. Para salvar esta pesquisa, digite um nome para a pesquisa, como por exemplo, Meus problemas de alta prioridade.
6. Clique em  **Ir**.

O **FootPrints** retornará uma lista de problemas que atendam aos critérios acima. Clique no número de qualquer problema para exibir os detalhes.

Pesquisas salvas

O recurso Pesquisas Salvas pode ser usado para salvar e nomear os critérios de pesquisa que forem frequentemente utilizados para a criação de filas e “listas de preferências”. Sempre que a pesquisa salva for executada, ela retornará os últimos dados do projeto atual. As pesquisas salvas estão disponíveis na caixa suspensa Exibir na home page e na barra de ferramentas do **FootPrints**. Mais informações sobre a criação de pesquisas salvas podem ser obtidas no tópico anterior, Pesquisas avançadas.

Existem dois tipos de pesquisas salvas:

- **Pesquisas Pessoais** – As pesquisas salvas pessoais são visíveis somente por você. Você pode criar filas pessoais para suas próprias atribuições de diferentes tipos, como problemas vencidos, atribuições com data de vencimento para a próxima semana, uma data de acompanhamento de hoje, etc. Todos os agentes têm acesso para criar e salvar pesquisas pessoais.
- **Pesquisas Compartilhadas** – As pesquisas compartilhadas são exibidas na caixa suspensa Exibir para todos os usuários agentes/administradores no projeto atual. Elas são úteis para a criação de filas compartilhadas para diferentes grupos, departamentos, locais, tipos de problemas, etc. As pesquisas compartilhadas só podem ser visualizadas, editadas ou excluídas por usuários com as permissões adequadas.

Usando pesquisas salvas

Na opção Salvas sob o título Pesquisas, na barra de ferramentas do **FootPrints**, você pode executar, editar ou excluir uma pesquisa salva.

Para executar uma pesquisa previamente salva:

1. Clique em Salvas sob o título Pesquisas na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Para executar uma pesquisa que você tenha criado, sob Pesquisas Pessoais, selecione a pesquisa que você deseja executar. Para executar uma pesquisa que tenha sido compartilhada com o grupo, selecione-a sob Pesquisas Compartilhadas.
3. Clique no botão de opção para Executar (este é o padrão).
4. Clique em  Ir. Os resultados da pesquisa serão exibidos no quadro principal da janela do navegador.

Para editar uma pesquisa previamente salva:

1. Clique em Salvas sob o título Pesquisas na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Selecione a pesquisa a ser editada sob Pessoais ou Compartilhadas.
3. Clique no botão de opção para Editar.
4. Clique em  Ir. Isso o levará à página Pesquisa Avançada. O formulário será previamente preenchido com os critérios de pesquisa da pesquisa salva.
5. Faça as alterações necessárias.
6. Para salvar os novos critérios de pesquisa com o mesmo nome que o original, deixe inalterado o nome na caixa de texto Salvar esta Pesquisa como. Para salvá-la como uma nova pesquisa, digite um nome diferente.
7. Quando tiver concluído, clique em  Ir. Os resultados da pesquisa editada serão exibidos na janela do navegador.

Para excluir uma pesquisa previamente salva:

1. Clique em Salvas sob o título Pesquisas na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Selecione a pesquisa a ser excluída sob Pessoais ou Compartilhadas.
3. Clique no botão de opção para Excluir.
4. Clique em  Ir. A pesquisa salva será excluída.

Pesquisa entre projetos

Cada projeto do **FootPrints** fica contido em um sub-banco de dados separado. Cada projeto possui seus próprios campos, usuários e outras opções. Você pode ser membro de um projeto ou de vários projetos. Caso seja membro de dois ou mais projetos e se sua função assim o permitir, é possível exibir problemas que atendam a critérios de busca de vários projetos.

OBSERVAÇÃO

As pesquisas entre projetos não funcionam para um usuário que seja agente em um projeto e cliente em outro. Se um agente executar uma pesquisa entre projetos, os resultados não conterão problemas do projeto no qual o agente for cliente.

Algumas características das pesquisas entre projetos incluem:

- Você pode pesquisar somente em campos que existam em todos os projetos selecionados.
- Você pode classificar somente campos que existam em todos os projetos selecionados.
- Você pode selecionar qualquer campo de qualquer projeto, desde que ele não exista em diversos projetos com tipos conflitantes.
- A caixa de seleção Ação Rápida não é exibida.
- O placar Totais do Projeto e a lista Problemas Globais são ocultados.
- Os problemas de seu projeto padrão são sempre listados primeiro; os problemas subsequentes são organizados por número de projeto ascendente.
- Se você escolher exibir os detalhes de um problema de um projeto diferente, esse projeto será exibido.
- As pesquisas entre projetos podem ser salvas como pessoais ou compartilhadas.
- Você pode visualizar somente pesquisas que incluam projetos aos quais você pertença. Portanto, pode haver duas pesquisas compartilhadas que tenham o mesmo nome e que tenham sido salvas por agentes distintos. O **FootPrints** adiciona um número 2 junto a uma das pesquisas para ajudar na distinção entre elas por agentes que possuam acesso a todos os projetos incluídos.
- As pesquisas entre projetos não funcionam para um usuário que seja agente em um projeto e cliente em outro. Se um agente executar uma pesquisa entre projetos, os resultados não conterão problemas do projeto no qual o agente for cliente.

Criar pesquisa entre projetos

1. Selecione Pesquisas | Entre Projetos na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. **Projetos Incluídos** – Realce os projetos a serem incluídos na pesquisa. Para selecionar diversos projetos, mantenha a tecla CTRL pressionada. Quando tiver concluído, clique em  Ir. A página Critérios de Pesquisa será exibida.
3. **Critérios** – As pesquisas entre projetos podem incluir campos internos tais como Título, Descrição, status, Prioridade, etc. Para obter informações adicionais sobre a especificação dos critérios de pesquisa, consulte *Critérios de pesquisa avançada*.

4. Salve opcionalmente a sua pesquisa para uso pessoal posterior ou como uma pesquisa compartilhada para o uso de outros agentes no projeto.
5. Quando você terminar de inserir os critérios de pesquisa, clique em  Ir.
6. Os resultados da pesquisa serão exibidos no quadro principal, com os problemas agrupados por projeto sob os nomes de cada projeto.

OBSERVAÇÃO SOBRE PERMISSÕES

As pesquisas poderão ser restringidas baseadas na função de um usuário. As pesquisas entre projetos poderão não estar disponíveis se a sua função não permitir o acesso. Consulte seu administrador do **FootPrints** para obter mais informações.

Sobre relatórios

O **FootPrints** contém diversas opções de relatórios. De simples pesquisas por palavras-chave até métricas de diversos níveis com gráficos em cores, o **FootPrints** pode gerar relatórios de virtualmente todos os tipos de dados para analisar atividades, tendências e estatísticas sem necessidade de programação na interface da Web do **FootPrints**. Os dados de relatórios podem ajudá-lo a avaliar como os recursos de sua equipe estão sendo alocados, a rever os níveis de atividade e capacidade e a produzir informações de controle de tempo e contabilidade para estornos e cobranças. Utilize os dados de relatórios para justificar mudanças na equipe, gerenciar os tipos de problemas atribuídos a cada membro e usar os recursos da equipe da maneira mais efetiva.

Relatório de problema individual

Esta opção é exibida na página Detalhes de um problema. Clique em  **Relatório** na página Detalhes para exibir um relatório imprimível do problema. Somente os campos que contiverem dados serão exibidos no relatório. Esse relatório será útil quando você precisar imprimir rapidamente os detalhes de um problema.

Outras características:

- Os relatórios de problemas principais contêm uma lista de todas as subtarefas. Os problemas globais contêm uma lista de todos os Vínculos Globais.
- Se um ou mais modelos de relatórios for configurado, uma opção para formatar o relatório usando um dos modelos estará disponível.
- O relatório de problema individual pode ser impresso a partir do navegador ou salvo como um arquivo HTML.

Relatório rápido

Este recurso permite que você faça rapidamente um relatório de um ou mais problemas. Ele pode ser feito a partir da home page ou dos resultados de uma pesquisa. Isso será útil quando você desejar que um relatório de um ou mais problemas seja exibido na home page sem a criação de um relatório personalizado.

Para criar um relatório rápido:

1. Na home page do **FootPrints**, selecione os problemas a serem incluídos no relatório utilizando a caixa de diálogo Ação Rápida.
2. Para selecionar todos os problemas da home page, clique na caixa de seleção Todos.
3. Selecione Relatório na caixa suspensa acima das caixas de seleção.

4. Clique em  Ir.
 - Uma nova janela do navegador será aberta contendo os resultados do relatório. Ele poderá ser impresso ou salvo diretamente a partir de seu navegador.
5. Se um ou mais modelos de relatórios for configurado, uma opção para formatar os problemas usando um dos modelos estará disponível. Se um modelo de relatório personalizado for usado, cada problema selecionado será exibido em uma janela separada, para fins de impressão. Se for selecionado Resumo, todos os problemas estarão contidos em uma janela.



Faça um relatório rápido

Relatórios personalizados

O recurso Relatórios Personalizados permite que você crie modelos de relatórios baseados em quaisquer combinações de critérios, com diversas opções de formatação. As opções de formatação incluem títulos, colunas, classificação e gráficos coloridos. Métricas simples e de dois níveis, baseadas em qualquer campo, também podem ser incluídas. A saída do relatório pode ser exportada para um outro aplicativo (tal como o Excel) e pode ser agendada para execução em períodos regulares.

Opções do relatório

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador (Título, Prioridade, Status, Descrição, etc.), bem como o nome dos registros (problema). Campos personalizados também podem ser criados. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como “problemas”, e utiliza os termos padrão para os outros nomes de campos.

Para criar um relatório personalizado, selecione  Relatórios | Personalizados na barra de ferramentas do **FootPrints**. O Assistente de Relatórios Personalizados é exibido:

1. **Etapa 1: Estilo** – Selecione a estilo de saída do relatório. As opções são:
 - **Colunas** – Os dados dos problemas serão exibidos em colunas fixas. Um problema será exibido por linha. As colunas podem ser selecionadas de qualquer campo disponível.
 - **Formatado** – Cada problema retornado será exibido em sua própria mini-tabela. As quebras de linha poderão ser utilizadas para formatar os dados em várias linhas, por exemplo, para posicionar a descrição em sua própria linha. Este estilo é útil para a impressão de relatórios que contenham vários campos.
 - **Métricas e Gráficos** – Cria métricas personalizadas e gráficos de contagens, médias e somas de qualquer campo. Há suporte para métricas simples e de dois níveis. As opções de saída incluem tabela e gráficos de barra e pizza.

- **Exportação** – Exporta os dados para um arquivo de texto que pode ser salvo em sua área de trabalho local. Use este formato para importar dados do **FootPrints** em uma planilha ou em outros programas.
 - **Incluir métricas...** – Os relatórios Colunas e Formatado também podem conter gráficos de métricas. Marque essa caixa para incluir métricas em um relatório Colunas ou Formatado (não disponível na opção Exportação).
2. Clique em  **Ir** para exibir o resto das opções de relatório. As etapas da próxima página dependem do estilo de relatório selecionado na Etapa 1.
 3. **Etapa 2: Cabeçalho** – Defina o texto que será incluído no cabeçalho na parte superior da saída do relatório. Disponível para todos os estilos, exceto Exportação. As opções incluem:
 - **Título** – Exibido na parte superior do relatório.
 - **Data** – A data em que o relatório foi executado (atualizada sempre que o modelo do relatório for executado).
 - **Hora** – A hora em que o relatório foi executado (atualizada sempre que o modelo do relatório for executado).
 - **Nome do projeto** – O nome do projeto.
 - **Gráfico do logotipo** – A imagem do logotipo exibido no projeto atual.
 4. **Há duas possíveis etapas 3.** Uma para relatórios de coluna ou formatados e outra para relatórios de métrica e combinados.
 - a. **Etapa 3: Campos exibidos** – Selecione as colunas a serem exibidas no relatório. Todos os campos estarão disponíveis. Esta opção é disponível para todos os estilos, exceto Métricas. Por exemplo, para exibir o Título:
 - Para Tipo de Campo, escolha campos do FootPrints.
 - Realce Título sob Campos.
 - Clique em Adicionar Campo. O Título será adicionado à caixa Campos Selecionados.
 - **Histórico** – O campo Histórico é um campo especial que inclui o histórico do problema no relatório. Isso fornece uma trilha de auditoria para o relatório. Como este tipo de relatório pesquisa cada registro de cada alteração do problema em questão, a utilização deste campo pode reduzir a velocidade dos relatórios.
 - **Reordenar** – Para alterar a ordem de exibição dos campos, selecione um campo na caixa Campos Selecionados e clique na seta para cima ou para baixo para movê-lo.
 - **Quebra de linha** – Insira uma quebra de linha (somente no estilo Formatado).
 - **Descrição** – Selecione as descrições a serem incluídas no relatório e como formatar os dados (aplica-se somente se Descrição estiver incluído na caixa Campos Selecionados). Você pode incluir a descrição original, a mais recente, as duas ou as três mais recentes em seu relatório.

OBSERVAÇÃO

A opção Descrição Original não está disponível para o banco de dados do **FootPrints**.

- **Responsáveis** – Se Responsáveis for selecionado, os nomes completos dos responsáveis será exibido no relatório (por exemplo, Bob Smith). Isso não é adequado para a importação da saída do relatório por outro projeto, pois as IDs dos usuários devem ser especificadas em um arquivo de importação de dados. Para criar um arquivo que inclua as IDs dos usuários responsáveis (por exemplo, Bob Smith), use a opção Exportar Dados do Projeto da Administração do Sistema.

- b. **Métricas e Gráficos** – Crie métricas personalizadas e gráficos de contagens, médias e somas de qualquer campo. A opção estará disponível para o estilo Métrica e também para os estilos Colunas e Formatado, caso a caixa de seleção Combinação esteja marcada.

OBSERVAÇÃO

Esta seção determina somente que campos devem ser exibidos; ela não determina os critérios de seleção do relatório. Os critérios serão escolhidos posteriormente no relatório.

Passo 3: Campos Apresentados:

Tipo de Campo	Campos	Ações	Campos selecionados
<input checked="" type="radio"/> Campos do FootPrints <input type="radio"/> Campos de Issue <input type="radio"/> Campos de Contact	Data da última edição Data de Fechamento Data enviada Descrição Editado por último Enviado por Equipes atribuídas Fechado por Histórico Horário da última edição Horário enviado Número Issue	+ Adicionar Campo Alterar Ordem Remover Restaurar	Número Issue Prioridade Status Título Data da última edição Data enviada Responsáveis

Descrições incluídas:
 Todas as Descrições Ou somente: Original As mais recentes As 2 mais recentes As 3 mais recentes

Campos de Descrição e múltiplas-linhas com quebra de linha:
 Não quebrar linha ou Quebrar linha a cada 85 caracteres

Selecione as colunas a serem exibidas nos relatórios

5. **Há duas possíveis etapas 4.** A primeira é para relatórios a serem exibidos na interface do FootPrints e a segunda para relatórios a serem exportados para um arquivo.
- a. **Etapa 4: Ordem de classificação** – Defina como os problemas são classificados na saída do relatório. Essa opção está disponível para todos os estilos, exceto Métricas. O padrão é por número de problema em ordem crescente (do menor para o maior). Opcionalmente, faça a classificação por até três campos quaisquer, de forma crescente ou decrescente. Os problemas serão subclassificados dentro de cada campo, com base na ordem de classificação. Clique na caixa Cabeçalho para separar os problemas em grupos com o nome do campo como cabeçalho. Por exemplo, se for feita uma classificação por Status com Cabeçalho marcado, todos os problemas abertos serão agrupados sob o cabeçalho Abertos, os problemas fechados serão agrupados sob o cabeçalho Fechados, etc.
- b. **Etapa 4: Formato do arquivo de texto** – Selecione o formato do arquivo de texto de saída. Essa opção só se aplica ao estilo Exportação. As opções são arquivo delimitado por vírgulas (.csv), delimitado por tabulações (.tsv) ou com delimitação personalizada (.txt).
6. **Etapa 5: Selecionar critérios do relatório** – Nos relatórios de métrica, esta é a etapa 4. Escolha os critérios para o relatório. Selecione somente os critérios pelos quais você deseja pesquisar. A seção de critérios de Relatórios Avançados do **FootPrints** usa os mesmos mecanismos de Pesquisa Avançada. Consulte a seção acima em *Pesquisa Avançada* para obter uma explicação detalhada sobre os critérios.

OBSERVAÇÃO

É importante compreender o significados dos períodos relativos e das durações para a obtenção de informações precisas, especialmente porque as funções de pesquisa e relatório do **FootPrints** se baseiam nos mesmos tipos de critérios. Se uma pesquisa de problemas por “os três meses anteriores” for solicitada e a data for 15 de maio, o período pesquisado ou relatado será o de 15 de fevereiro até 14 de maio, inclusive. Isso é, o relatório ou a pesquisa excluirá a data atual e abordará o período de três meses imediatamente anterior à data atual. Isso garante que os relatórios e as pesquisas

gerem resultados consistentes. Se os relatórios e as pesquisas incluíssem a data atual, os resultados poderiam variar, dependendo da hora do dia em que os relatórios ou as pesquisas fossem efetuados.

7. **Etapa 6: Executar relatório** – Clique em  **Ir** para executar o relatório. Para salvar o relatório, digite um nome antes de executá-lo. Selecione Pessoal para salvar o relatório para si próprio. Selecione Compartilhado/Interno para compartilhar seu modelo de relatório com outros usuários internos do **FootPrints**. Os relatórios do tipo Compartilhado/Público são disponíveis a todos os usuários, inclusive os clientes (o relatório somente conterá os dados que o usuário tiver permissão para visualizar). Esses relatórios são exibidos na página do cliente Relatórios Predefinidos. Sempre que um modelo de relatório salvo for executado, ele retornará os últimos dados correspondentes.

OBSERVAÇÃO

Esta gravação de relatório salva somente as suas opções de formatação e os critérios escolhidos neste formulário, não os seus resultados. Este recurso pode ser utilizado para a execução do mesmo relatório no futuro, como, por exemplo, uma vez por semana. Sempre que o relatório for executado, ele retornará os últimos dados do projeto atual. A gravação dos resultados do relatório é abordada no tópico *Salvando e imprimindo dados de relatórios*.

Após clicar em  **Ir**, o relatório será exibido em uma janela separada do navegador. Algumas vezes relatórios grandes levam vários minutos para serem executados. Para exibir os detalhes de um problema, clique no número do problema (ou no campo que estiver na primeira coluna) no relatório. Isso exibirá a página Detalhes desse problema no quadro principal do **FootPrints**.

O relatório pode ser salvo ou impresso da janela do navegador. Se o estilo Exportação tiver sido selecionado, uma caixa de diálogo Salvar como será exibida. Salve e nomeie o relatório em seu disco rígido local.

OBSERVAÇÃO SOBRE PERMISSÕES

Os relatórios podem ser restringidos baseados na função de um usuário. Os relatórios personalizados podem não estar disponíveis, ou algumas opções podem não ser exibidas, caso a sua função não permita o acesso. Consulte seu administrador do **FootPrints** para obter mais informações.

Métricas e gráficos

Os relatórios personalizados podem conter métricas e gráficos de contagens, médias e somas de qualquer campo. Há suporte para métricas simples e de dois níveis, e várias métricas podem ser incluídas em um relatório. As opções de saída incluem tabela e gráficos de barra e pizza. Você deve selecionar a opção de estilo Métricas e Gráficos ou Combinação.

As opções a seguir são exibidas na seção Métricas dos relatórios personalizados:

1. **Tipo** – Cada métrica pode representar um dos seguintes tipos:
 - **Contagem** – Uma contagem dos dados do campo. Se aplica a virtualmente qualquer campo, inclusive Status, Prioridade e a maioria dos campos Informações do Problema e Informações do Contato. Não se aplica a Título, Descrição e a campos de texto de diversas linhas, pois eles geralmente contêm dados únicos. Por exemplo, uma contagem no campo Status retornaria o número de problemas em cada status.
 - **Média** – Uma média dá soma de todos os dados do campo dos problemas retornados. Se aplica somente a estatísticas internas e campos numéricos personalizados. As estatísticas internas disponíveis são:
 - **Idade do Problema** – O tempo decorrido desde quando o problema foi criado (só deve ser aplicado a relatórios relacionados a problemas ativos).

- **Tempo para o Fechamento** – O tempo decorrido desde quando o problema foi criado até quando o problema foi fechado (só deve ser aplicado a relatórios relacionados a problemas fechados).
- **Cobrança Total** – O total cobrado pelo problema, baseado nos dados de controle de tempo e nas taxas de cobrança por hora dos usuários.
- **Tempo Total** – O tempo total de trabalho gasto no problema com base nos dados de controle de tempo.

OBSERVAÇÃO

As estatísticas de Cobrança Total e o Tempo Total são baseadas na vida inteira do problema, independentemente dos intervalos de datas ou usuários selecionados nos critérios do relatório. Para dados de controle de tempo de intervalos de data e usuários específicos, utilize os relatórios de controle de tempo.

- **Soma** – A soma de todos os dados do campo dos problemas retornados para o campo especificado. Aplica-se somente às estatísticas internas mencionadas acima e a campos numéricos personalizados.
2. **Campo** – Selecione o campo para o qual criar a métrica. Os campos disponíveis dependem dos campos no projeto atual e do tipo de métrica (veja acima).
 3. **Subtotal por** – Uma métrica de dois níveis pode ser relatada com a seleção de um segundo campo aqui. Por exemplo, se Idade Média do problema for selecionada como primeiro campo e Responsável for selecionado aqui como subtotal, o idade média dos problemas é detalhada por agentes atribuídos. Esse recurso é opcional.
 - Se o usuário selecionar, no campo Subtotal por, um campo data ou data/hora, uma caixa suspensa de dependência será exibida para que o usuário possa especificar que o subtotal seja detalhado por dia, semana, mês, ano, trimestre, dia da semana, dia e hora ou hora.
 4. **Formato** – Selecione o estilo de saída para a métrica. As opções são:
 - **Tabela** – Exibe os dados em uma tabela baseada em texto.
 - **Gráfico** – Exibe os dados em um gráfico colorido (veja abaixo).
 - **Tabela e Gráfico** – São exibidos tanto tabelas quanto gráficos (padrão).
 5. **Tipo de Gráfico** – Se Gráfico ou Tabela e Gráfico for selecionado, escolha um tipo de gráfico. As opções são:
 - **Barras** – Gráfico de barras colorido, com uma barra para cada valor. Para as métricas de dois níveis, podem ser criados um grande gráfico de barras ou vários gráficos.
 - **Pizza** – Exibe os dados em um gráfico de pizza colorido. Para as métricas de dois níveis, uma série de gráficos de pizza são exibidos.
 6. **Classificar** – Seleciona a forma com que os dados são classificados na saída:
 - **Por dados de Campo/Subtotal** – Os dados serão classificados em ordem alfabética ou de dados de campos lógicos.
 - **Por valores de métrica** – Os dados serão classificados por frequência ou quantidade descendente. Se a métrica for uma contagem de Status, então os status serão exibidos no gráfico do mais alto para o mais baixo: Abertos-34, Pendentes-22, Aguardando por Aprovação-4, etc.
 - Para as métricas de dois níveis, o segundo campo será classificado dentro de cada grupo do primeiro campo.
 7. **Exibir Posição** – Escolha entre posicionar as métricas antes ou após os dados detalhados do problema (somente para relatórios Combinados).

8. Clique em  **Adicionar** para adicionar a métrica ao relatório. A métrica será adicionada à caixa de diálogo à direita.
9. Continue a criar métricas adicionais seguindo as etapas acima.
10. Para remover a métrica, realce-a na caixa de diálogo e clique em  **Excluir**.
11. Faça as seleções para as outras opções do relatório, incluindo Cabeçalho, Critérios do Relatório, etc. Quando o relatório for gerado, ele incluirá as métricas selecionadas acima.

OBSERVAÇÃO

As opções acima são para a seleção das métricas a serem relatadas. Os resultados são afetados pelos critérios selecionados para o relatório na seção Critérios do Relatório. Por exemplo, se uma métrica de contagem de Status for selecionada, o número de problemas por status retornado será diferente se os critérios limitarem o relatório a problemas de alta prioridade, somente, em vez de todas as prioridades. Os critérios devem ser selecionados cuidadosamente para garantirem métricas significativas.

Salvando e imprimindo dados de relatórios

Os dados dos relatórios podem ser salvos, impressos e distribuídos de diversas formas:

- **HTML** – Após os relatórios serem exibidos, eles podem ser salvos como um arquivo HTML diretamente da janela do navegador.

Para salvar os dados de relatórios no:

- **Internet Explorer:**

1. Selecione Arquivo | Salvar como no navegador.
2. Digite um nome para o arquivo a ser salvo.
3. Escolha o tipo de arquivo com o qual o relatório será salvo (por exemplo, HTML) em Salvar como tipo.
4. Navegue na caixa de diálogo Salvar em para escolher onde salvar o arquivo no computador local.
5. Clique no botão Salvar.

- **Netscape:**

1. Selecione Arquivo | Salvar como.
2. Selecione “**Todos os arquivos**” em “**Salvar como tipo**”.
3. Digite um nome para o arquivo a ser salvo em “**Nome do arquivo**” e inclua a extensão .html no nome. Por exemplo, para salvar o relatório como “**Meu relatório**”, o nome deve ser “**Meu relatório.html**”.
4. Use “**Salvar em**” para escolher onde salvar o arquivo.
5. Clique no botão “**Salvar**”.

- **Arquivo de Texto** – Se Exportação for selecionado como o estilo do relatório, os dados do relatório serão salvos em seu computador local. Após clicar em  **Ir**, uma caixa de diálogo Salvar como será exibida. Escolha onde salvar o arquivo no computador local ou na rede e clique em Salvar.
- **Impressão** – Os relatórios podem ser impressos diretamente do seu navegador. Selecione Arquivo | Imprimir para exibir a caixa de diálogo Imprimir do navegador. Se o relatório for mais largo do que a tela, selecione a orientação Paisagem. Há certas funções do navegador que o **FootPrints** não pode anular. Por exemplo, as quebras de página não podem ser controladas quando a impressão for feita diretamente do navegador (essa

é uma função do HTML). Além disso, em relatórios muito largos, algum texto à direita pode ser cortado pela impressora, mesmo ao imprimir em modo Paisagem. Para compensar isso, se a Descrição ou outro campo de texto de várias linhas for incluída no relatório, use o recurso Formatação da Descrição para forçar a formatação do texto de forma mais estreita. Por exemplo, em vez de formatar com 70 caracteres (o padrão), tente com 50 caracteres. Se o texto ainda estiver sendo cortado, recomendamos tentar o relatório Formatado e inserir quebras de linha, ou utilizar a opção Exportar.

- **Relatórios de Execução Automática** – Os modelos de relatórios salvos podem ser agendados por um administrador para execução automática, tendo sua saída enviada por e-mail a um conjunto definido de usuários e salva no servidor. Consulte *Relatórios de execução automática* no **Manual de Referência do Numara FootPrints** para obter mais informações.

Relatórios salvos

Os modelos de relatórios personalizados podem ser salvos e executados a qualquer momento. Sempre que um relatório salvo for executado, ele retornará os últimos dados do projeto atual. Os relatórios podem ser salvos para uso pessoal e para o de outros membros do projeto. O acesso aos relatórios salvos é definido por uma função do usuário.

As instruções sobre como criar e salvar modelos de relatórios se encontram na seção de título *Relatórios Personalizados*.

Executar um relatório previamente salvo

1. Selecione Relatórios | Salvos na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Para executar:
 - Um **relatório pessoal**, selecione o relatório que você deseja executar sob Relatórios Pessoais.
 - Um **relatório compartilhado**, selecione o relatório que você deseja executar sob Relatórios Compartilhados.
3. Selecione Executar (é o padrão).
4. Clique em  **Ir**. Os resultados do relatório são exibidos em uma janela separada do navegador. Se o modelo de relatório for do estilo Exportação, a caixa de diálogo do Windows Salvar como será exibida ao invés disso.

Editar um relatório previamente salvo

1. Selecione Relatórios | Salvos na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Selecione o relatório a editar sob Relatórios Pessoais ou Relatórios Compartilhados.
3. Selecione Editar acima da caixa suspensa correspondente.
4. Clique em  **Ir**. A página Relatório Personalizado será exibida, previamente preenchida com os critérios do relatório e as opções de formatação.
5. Faça suas alterações.
6. Para salvar o relatório editado com o mesmo nome que o original, mantenha inalterado o nome na caixa de texto Salvar este Relatório como. Para salvá-lo como um novo relatório, digite um nome diferente.
7. Quando tiver concluído, clique em  **Ir**. Os resultados do relatório são exibidos em uma janela separada do navegador. Se o modelo de relatório for do estilo Exportação, a caixa de diálogo do Windows Salvar como será exibida ao invés disso.

Excluir um relatório previamente salvo

1. Clique em Salvos sob o título Relatórios na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Selecione o relatório a excluir sob Relatórios Pessoais ou Relatórios Compartilhados.
3. Selecione Excluir acima da caixa suspensa correspondente.
4. Clique em  Ir. O modelo de relatório salvo será excluído.
5. A exclusão de um relatório compartilhado o excluirá para todos os usuários.

OBSERVAÇÃO SOBRE PERMISSÕES

Os relatórios compartilhados estão disponíveis para serem executados, editados e excluídos baseados em uma função do usuário. Se a sua função não permitir o acesso, algumas das opções descritas acima podem não ser exibidas ou não estar disponíveis para você. Consulte seu administrador do **FootPrints** para obter mais informações.

Relatórios compartilhados

Os modelos de relatórios podem ser compartilhados com outros usuários do **FootPrints**:

- **Relatórios Compartilhados/Internos** são exibidos na página Relatórios Salvos para agentes do projeto que tenham acesso a relatórios compartilhados. Um agente cuja função o restrinja a visualizar somente seus próprios problemas ou os de sua equipe visualizará apenas aqueles problemas que atendam aos critérios do relatório e que ele tenha permissão para exibir.
- **Relatórios Compartilhados/Públicos** também estão disponíveis para os clientes, mas contêm somente os dados cuja exibição ao cliente é permitida (seus próprios problemas ou os da Unidade Organizacional).

As instruções sobre como criar e salvar modelos de relatórios se encontram na seção de título *Relatórios Personalizados*. Sempre que um modelo de relatório salvo for executado, ele retornará os últimos dados correspondentes.

Para executar um Relatório Compartilhado:

1. Selecione Relatórios | Salvos na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Selecione o relatório que você deseja executar sob Relatórios Compartilhados.
3. Selecione Executar.
4. Clique em  Ir. Os resultados do relatório são exibidos em uma janela separada do navegador. Se o modelo de relatório for do estilo Exportação, a caixa de diálogo do Windows Salvar como será exibida ao invés disso.

Os relatórios compartilhados podem ser editados e excluídos da mesma forma que os relatórios pessoais. Siga as instruções sobre como editar e excluir relatórios salvos, selecionando um relatório sob Relatórios Compartilhados. A exclusão de um relatório compartilhado o excluirá para todos os usuários.

Relatórios de métrica

Os relatórios de métrica retornam dados estatísticos e métricas do projeto, em vez de retornarem dados de problemas específicos. As opções de saída incluem texto HTML, gráficos e exportações de arquivos de texto. As informações retornadas por esses relatórios podem ajudar a medir o desempenho da sua organização e em que áreas é necessário fazer aprimoramentos.

Os seguintes relatórios podem ser executados no menu Relatórios | Métrica:

- **Desempenho Atual por Equipe/Agente** – Relatório dos problemas ativos no momento no projeto agrupados por responsáveis.
- **Estatísticas de Problema** – Fornece informações estatísticas rápidas sobre grupos específicos de problemas.
- **Resolução na Primeira Chamada** – Determina o percentual de problemas que foram criados com status igual a Fechado em relação ao número de problemas que foram recebidos em um período de tempo específico.
- **Taxa de Resolução** – Determina a taxa em que os problemas são resolvidos com base em um critério específico.
- **Relatórios Recebidos vs. Fechados** – Lista quantos problemas foram recebidos e quantos foram fechados com base em um critério específico.
- **Tempo de Resposta** – Mede o tempo em que os problemas permaneceram em um status específico e quanto tempo é necessário para passar de um status para outro.
- **Contratos de Nível de Serviços** – A opção de relatório de contratos de nível de serviço retorna o número e o percentual de problemas que atingiram o nível, não atingiram, resolvidos e não resolvidos por contrato de nível de serviço. Este tipo de relatório não pode ser salvo ou executado automaticamente.
- **Histórico** – Retorna dados de histórico dos problemas do projeto atual, incluindo status anteriores, prioridades e tempo decorrido. Este tipo de relatório não pode ser salvo ou executado automaticamente.
- **Estatísticas de Consulta** – Retorna estatísticas das pesquisas feitas no banco de dados, as quais podem ser categorizadas em função de terem sido executadas por clientes ou agentes. Este tipo de relatório não pode ser salvo ou executado automaticamente.

OBSERVAÇÃO SOBRE EQUIPES

Em todos os relatórios detalhados por responsável, a barra/fatia/linha para uma equipe lista somente os problemas atribuídos à equipe, e não aos seus membros. Se um ticket for atribuído a várias equipes, ele é contado para cada equipe, da mesma forma que um ticket atribuído a vários agentes conta para cada agente. Se um ticket for atribuído à Equipe A, à Equipe B e a um membro da Equipe B, ele será contado para a Equipe A e para o membro da Equipe B. Se um ticket for atribuído à Equipe A, à Equipe B e a um agente pertencente às duas equipes, ele será contado somente para o agente.

OBSERVAÇÃO SOBRE CONTAGENS POR RESPONSÁVEL

As contagens detalhadas por responsável poderão não ser adicionadas ao número total de problemas em um relatório se os relatórios forem atribuídos a várias pessoas.

Desempenho Atual por Agente/Equipe

O relatório **Desempenho Atual por Equipe/Agente** fornece informações sobre os problemas ativos no momento no projeto agrupados por responsáveis. O relatório mostra a idade média dos problemas ativos por responsável, permitindo que você extrapole o significado dos dados em termos de “desempenho”. Os responsáveis podem ser indivíduos ou equipes.

Se não houver equipes definidas em seu projeto, você só terá a opção de gerar o relatório por agente.

As opções de saída do relatório são:

- **HTML** – Mostra o relatório como HTML em uma janela do navegador.
- **Gráfico** – Cria imagens gráficas (arquivos JPEG) que podem ser impressas ou gravadas em disco e importadas para outro programa.

- **Exportar** – Cria um arquivo de texto que pode ser lido por planilhas ou outros programas.

Se você tiver agrupado seus agentes em equipes, as seguintes opções serão oferecidas:

- **Equipe e Agente** – Detalha os problemas ativos por equipes e agentes. Os agentes pertencentes a equipes são listados abaixo de suas equipes.

OBSERVAÇÃO

Quando o relatório inclui os totais para as equipes e os agentes, os totais das linhas das equipes não incluem os problemas atribuídos a indivíduos das equipes.

- **Equipe** – Detalha os problemas ativos somente por equipes.

OBSERVAÇÃO

Cada total de equipe também inclui os problemas atribuídos aos agentes individuais da equipe.

- **Agente** – Detalha os problemas ativos somente por agentes.

OBSERVAÇÃO

Os problemas atribuídos a vários agentes são incluídos nos totais de cada agente. Isso significa que o número total de problemas relatado aqui pode exceder o número total de problemas encontrado em qualquer outro lugar. Isso acontece porque um problema único com vários responsáveis é contado para cada um dos responsáveis. Por exemplo, se houver três responsáveis atribuídos a um problema, ele será contado três vezes.

Estatísticas de problema

Os relatórios Estatísticas de Problema fornecem informações estatísticas rápidas sobre grupos específicos de problemas. Períodos de tempo exatos e relativos (por exemplo, antes ou após a data) estão disponíveis. Para incluir todos os problemas, selecione Após e uma data anterior à criação do primeiro problema ou use Antes e selecione a data de amanhã.

As opções de saída do relatório são:

- **HTML** – Mostra o relatório como HTML em uma janela do navegador.
- **Gráfico** – Cria imagens gráficas (arquivos JPEG) que podem ser impressas ou gravadas em disco e importadas para outro programa.
- **Exportar** – Cria um arquivo de texto que pode ser lido por planilhas ou outros programas.

Os seguintes relatórios estatísticos estão disponíveis:

- **Problemas Abertos por Prioridade** – O número de problemas com status Aberto por prioridade e o tempo médio em que eles permaneceram abertos.
- **Problemas Fechados por Prioridade** – O número de problemas com status Fechado por prioridade e o tempo médio em que eles levaram para ser fechados.
- **Problemas Ativos por Prioridade** – O número de problemas ativos (inclui problemas abertos, solicitações e quaisquer status personalizados) por prioridade e o tempo médio em que os problemas permaneceram abertos.
- **Problemas Ativos por Status** – O número de problemas ativos (inclui problemas abertos, solicitações e quaisquer status personalizados) por status e o tempo médio em que os problemas permaneceram abertos.
- **Todos os Problemas por Status** – O número de todos os problemas por status e o tempo médio em que o problema existe desde que foi aberto. Isso inclui o tempo em que um problema pode ter permanecido no status Fechado.

- **Problemas Ativos por Responsável** – O número de problemas ativos (inclui problemas abertos, solicitações e em qualquer status, com exceção de Fechado) por responsável e o tempo médio em que os problemas permaneceram abertos.
- **Problemas Fechados por Responsável** – O número de problemas fechados no projeto por responsável e tempo médio que cada responsável levou para fechar os problemas.

OBSERVAÇÃO

Ao exibir os dados do relatório por responsável, lembre-se que um problema pode ser atribuído a mais de uma pessoa ou equipe ao mesmo tempo. Quando um problema é atribuído a mais de uma pessoa e/ou equipe, ele contado no relatório para cada responsável, ou seja, um problema atribuído a três pessoas e uma equipe seria contado para cada um dos indivíduos e para a equipe. Isso significa que, se você contar o número total de problemas ativos no relatório, ele poderá exceder o total fornecido para o número de problemas ativos exibidos na Home Page.

Recebidos vs Fechados

Os relatórios Recebidos vs Fechados listam quantos problemas foram recebidos e quantos foram fechados com base em um critério específico.

As opções de saída do relatório são:

- **HTML** – Mostra o relatório como HTML em uma janela do navegador.
- **Gráfico** – Cria imagens gráficas (arquivos JPEG) que podem ser impressas ou gravadas em disco e importadas para outro programa.
- **Exportar** – Cria um arquivo de texto que pode ser lido por planilhas ou outros programas.

As opções de criação dos relatórios Recebidos vs Fechados quando você seleciona as subcategorias de Por prioridade ou Por responsável são:

- **Relatório por** – Especifique o período de tempo pelo qual os problemas serão agrupados.
- **Período de Tempo** – Defina o intervalo de datas da pesquisa.
 - **Exato** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique em  para exibir um calendário pesquisável.
 - **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterà os problemas do mês ao qual a data pertence. Se essa opção for escolhida e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterà os problemas da semana à qual a data pertence.

- **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
- **Relativa** – Pesquisa por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).
- **Intervalo** – Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.

Relatórios **Recebidos vs Fechados** adicionais podem ser gerados para pular a etapa que solicita a definição das opções apresentadas acima. São eles:

- Recebidos vs Fechados Hoje por Hora
- Recebidos vs Fechados Ontem por Hora
- Recebidos vs Fechados Esta Semana por Dia
- Recebidos vs Fechados na Última Semana por Dia
- Recebidos vs Fechados Este Mês por Semana
- Recebidos vs Fechados no Último Mês por Semana
- Recebidos vs Fechados Este Ano por Mês
- Recebidos vs Fechados no Último Ano por Mês

Relatórios de Nível de Serviço

Os relatórios de gerenciamento podem ser gerados para ajudar a identificar o quão bem os níveis de serviço estão sendo atendidos.

OBSERVAÇÃO

O Relatório de Nível de Serviços é afetado pelos status pendentes especificados na criação do nível de serviços. Os eventos que ocorrerem e o tempo gasto em um status pendente serão excluídos dos relatórios de nível de serviço. Para obter detalhes sobre como especificar os status pendentes, consulte Criando o campo Nível de Serviço. Para exibir a lista de status pendentes, selecione Administração | Projeto na Barra de Ferramentas do FootPrints e, em seguida, selecione Gerenciamento de Nível de Serviço na seção Fluxo de trabalho automatizado do quadro principal. Para exibir a lista de status pendentes, selecione Administração | Projeto na Barra de Ferramentas do FootPrints e, em seguida, selecione Gerenciamento de Nível de Serviço na seção Fluxo de trabalho automatizado do quadro principal. A página Status Pendentes será exibida. Todos os status definidos como "pendentes" são exibidos no campo Status Seleccionados.

Para executar um Relatório de Nível de Serviço:

1. Selecione Relatórios | Métrica na Barra de Ferramentas do **FootPrints** e escolha o relatório de métrica Contratos de Nível de Serviço na etapa 1. Em seguida, clique em  Ir. Se esta opção não estiver disponível, talvez você não tenha permissão para executar este tipo de relatório ou os níveis de serviço podem não estar habilitados neste projeto.
2. Selecione o tipo de saída em Formatação do Relatório:
 - **HTML** – Mostra o relatório como HTML em uma janela do navegador.
 - **Exportar** – Se desejar exportar a saída do relatório para um arquivo de texto, selecione um formato de arquivo no qual o relatório será produzido. As opções de formato são MS Excel (ou seja, arquivo separado por vírgulas), arquivo delimitado por tabs ou um separador de sua escolha em um arquivo de texto.
3. Na próxima página, na primeira parte da etapa 3, selecione o intervalo de dados para o qual o relatório será gerado nos campos Relatórios de Problemas Enviados.
 - **Exato** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique para exibir um calendário pesquisável.
 - **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção "em" uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá os problemas do mês ao qual a data pertence. Se essa opção for escolhida e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana à qual a data pertence.

- **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data fornecida são retornados (deixe a segunda data em branco).
 - **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data fornecida são retornados (deixe a segunda data em branco).
 - **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
 - **Relativa** – Pesquisa por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).
 - **Intervalo** – Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.
3. Em **Selecione o tempo do CNS para ser relatado**, escolha entre relatar sobre problemas de acordo com a data de vencimento do CNS (o tempo de resolução definido para este nível de serviço) ou de acordo com o tempo de resposta do CNS (o tempo permitido para a resposta de um problema para um nível de serviço).
 4. Selecione o primeiro status a ser aceito para que os problemas sejam considerados como “atenderam ao nível de serviço”. Por exemplo, se a sua organização considerar que os problemas atenderam ao nível de serviço somente após terem sido fechados, selecione **Fechado**. No entanto, se a sua organização considerar que os problemas atenderam ao nível de serviço após sido respondidos dentro do período de tempo de resolução e houver um status de **Respondido**, selecione esse status.
 5. Selecione os campos que serão usados para detalhar os problemas na lista.
 6. Clique em  **Ir**. A saída do relatório é exibida em uma janela separada.

O relatório inclui as seguintes estatísticas para cada nível de serviço:

- **Atingiram** – O número de problemas e o percentual do total que atenderam ao tempo de resolução do nível de serviço.
- **Não Atingiram** – O número de problemas e o percentual do total que não atenderam ao tempo de resolução do nível de serviço.
Essa categoria é dividida em duas categorias adicionais:
 - **Resolvidos** – O número de problemas e o percentual do total que foram eventualmente resolvidos.
 - **Não Resolvidos** – O número de problemas e o percentual do total que nunca foram resolvidos.
- **Nenhum** – O número de problemas e o percentual do total que não atingiram ou deixaram de atingir a seus objetivos de serviço porque a data/hora de vencimento ainda não foi alcançada.
- **Total** – O número total de problemas para aquele nível de serviço no período de tempo especificado.

Resolução na Primeira Chamada

O relatório **Resolução na Primeira Chamada** determina o percentual de problemas que foram criados com status igual a **Fechado** em relação ao número de problemas que foram recebidos em um período de tempo específico.

OBSERVAÇÃO

Isso exclui os problemas que foram criados por clientes diretamente como solicitações e, em seguida, colocados no status Fechado por um agente.

As opções de saída do relatório são:

- **HTML** – Mostra o relatório como HTML em uma janela do navegador.
- **Gráfico** – Cria imagens gráficas (arquivos JPEG) que podem ser impressas ou gravadas em disco e importadas para outro programa.
- **Exportar** – Cria um arquivo de texto que pode ser lido por planilhas ou outros programas.

As seguintes opções estão disponíveis:

- **Relatório por** – Especifique o período de tempo pelo qual os problemas serão agrupados. As opções incluem Mês, Semana e Dia de recebimento.
- **Período de Tempo** – Defina o intervalo de datas da pesquisa.
 - **Exato** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique em  para pesquisar um calendário pesquisável.
 - **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá os problemas do mês ao qual a data pertence. Se essa opção for escolhida e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana à qual a data pertence.

- **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data fornecida são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data fornecida são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
- **Relativa** – Pesquisa por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).
- **Intervalo** – Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.
- **Mostrar a Taxa de Resolução na Primeira Chamada de**
 - **Problemas Recebidos** –O percentual das chamadas resolvidas imediatamente com base no número total de chamadas recebidas no período de tempo *ou*
 - **Problemas Recebidos e Resolvidos** –O percentual das chamadas resolvidas imediatamente com base no número total de chamadas recebidas e resolvidas no período de tempo.

Taxa de Resolução

A Taxa de Resolução determina a taxa em que os problemas são resolvidos com base em um critério específico.

As opções de saída do relatório são:

- **HTML** – Mostra o relatório como HTML em uma janela do navegador.
- **Gráfico** – Cria imagens gráficas (arquivos JPEG) que podem ser impressas ou gravadas em disco e importadas para outro programa.
- **Exportar** – Cria um arquivo de texto que pode ser lido por planilhas ou outros programas.

As opções de criação de relatórios de Taxa de Resolução são:

- **Relatório por** – Especifique o período de tempo pelo qual os problemas serão agrupados ou se o relatório será feito por responsáveis.
- **Período de Tempo** – Defina o intervalo de datas da pesquisa.
 - **Exato** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique em  para pesquisar um calendário pesquisável.
 - o **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá os problemas do mês ao qual a data pertence. Se essa opção for escolhida e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana à qual a data pertence.

- o **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- o **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- o **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
- **Relativa** – Pesquisa por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).
- **Intervalo** – Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.
- **Ciclo de Tempo**
 - **30-60-90 Dias** – Detalha os problemas resolvidos em menos de 30 dias, 30-60 dias, 60-90 dias, etc.
 - **Ciclo de Tempo de 7 Dias** – Detalha os problemas resolvidos em menos de 1 dia, 1-7 dias, etc.
 - **Hora a Hora/Diário** – Detalha os problemas resolvidos a cada hora.
 - **Hora a Hora/Diário (Calendário de Trabalho)** – Se um calendário de trabalho de projeto tiver sido definido, detalha os problemas resolvidos a cada hora durante as horas de trabalho.

Tempo de Resposta

Os relatórios Tempo de Resposta permite medir o tempo em que os problemas permaneceram em um status específico e quanto tempo é necessário para passar de um status para outro.

As opções de saída do relatório são:

- **HTML** – Mostra o relatório como HTML em uma janela do navegador.
- **Gráfico** – Cria imagens gráficas (arquivos JPEG) que podem ser impressas ou gravadas em disco e importadas para outro programa.
- **Exportar** – Cria um arquivo de texto que pode ser lido por planilhas ou outros programas.

Os relatórios disponíveis são:

- **Tempo médio gasto em um status específico**
- **Tempo médio do status A até o status B**
- **Média de tempo gasto em cada status**

Para cada relatório de Tempo de Resposta, é possível relatar por:

- **Agente**
- **Equipe** – Observe que esta opção será exibida somente se houver equipes definidas para o seu projeto.
- **Período de Tempo**

Após selecionar um dos relatórios de Tempo de Resposta e especificar quais informações devem ser coletadas, clique em  Ir.

Opções diferentes estão disponíveis para esses relatórios. As opções são explicadas abaixo para cada tipo de relatório de Tempo de Resposta.

Tempo médio gasto em um status específico

- **Status** – Selecione o status que será usado como base do relatório.
- **Usar o calendário de trabalho no cálculo do tempo** – Marque esta caixa se desejar incluir somente o tempo gasto nas horas de trabalho regulares, conforme definido no Calendário de Trabalho do Projeto.
- **Incluir Problemas** – Defina o intervalo de datas da pesquisa.
 - **Criado ou Editado** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique em  para pesquisar um calendário pesquisável.
 - **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá os problemas do mês ao qual a data pertence. Se essa opção for escolhida e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana à qual a data pertence.

- **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
- **Relativa** – Selecione esta opção para pesquisar por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).

- **Intervalo** – Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.

Tempo médio do status A até o status B

- **Status Inicial** – Selecione o status inicial.
- **Status Final** – Selecione o status final.
- **Usar o calendário de trabalho no cálculo do tempo** – Marque esta caixa se desejar incluir somente o tempo gasto nas horas de trabalho regulares, conforme definido no Calendário de Trabalho do Projeto.
- **Incluir Problemas** – Defina o intervalo de datas da pesquisa.
 - **Criado ou Editado** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado.
 - **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá os problemas do mês ao qual a data pertence. Se essa opção for escolhida e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana à qual a data pertence.

- **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
- **Datas**–Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique em  para pesquisar um calendário pesquisável.
- **Relativa** – Selecione esta opção para pesquisar por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).

Média de tempo gasto em cada status

- **Usar o calendário de trabalho no cálculo do tempo** – Marque esta caixa se desejar incluir somente o tempo gasto nas horas de trabalho regulares, conforme definido no Calendário de Trabalho do Projeto.
- **Incluir Problemas** – Defina o intervalo de datas da pesquisa.
 - **Criado ou Editado** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado.
 - **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá os problemas do mês ao qual a data pertence. Se essa opção for escolhida e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana à qual a data pertence.

- **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).

- o **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
- **Datas**–Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique em  para pesquisar um calendário pesquisável.
- **Relativa** – Selecione esta opção para pesquisar por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).

Relatórios de Histórico e Instantâneos

A opção de relatórios de histórico retorna dados de histórico dos problemas do projeto atual, incluindo status anteriores, prioridades e tempo decorrido. Por exemplo, um relatório pode retornar o tempo médio e o tempo total gastos por um técnico de help desk específico para fechar os problemas a ele atribuídos no mês de maio. O relatório inclui um detalhamento de todos os problemas correspondentes e os tempos total e médio para todos os problemas.

Para usar a ferramenta de relatórios de histórico, selecione Relatórios | Métrica | Histórico na Barra de Ferramentas do **FootPrints**.

As opções disponíveis neste relatório são:

- **Tipo de relatório**
 - **Relatório de Histórico** –Retorna todos os problemas de um período de tempo específico que também correspondem à atribuição, ao status e aos critérios de prioridade selecionados.
 - **Instantâneo** – Este relatório retorna um instantâneo de todos os problemas criados em uma data específica e que também correspondem à atribuição selecionada e aos critérios de prioridade.
- **Formatação do Relatório**
 - **Estilo de Saída** – Selecione se o relatório será exibido em uma janela de navegador ou se os dados serão enviados para um arquivo de texto.
 - **Formato do arquivo** – Se desejar exportar a saída do relatório para um arquivo de texto, selecione um formato de arquivo no qual o relatório será produzido. As opções de formato são MS Excel (ou seja, arquivo separado por vírgulas), arquivo separado por tabs ou um separador de sua escolha em um arquivo de texto.
- **Título do Relatório** –Defina o texto que será incluído no cabeçalho na parte superior da saída do relatório. Essas opções não se aplicam ao estilo do arquivo de texto. As opções incluem:
 - **Título** – Exibido na parte superior do relatório. Digite o texto que deseja incluir.
 - **Data** – A data em que o relatório é executado (atualizada sempre que o modelo do relatório é executado).
 - **Hora** – A hora em que o relatório é executado (atualizada sempre que o modelo do relatório é executado).
 - **Nome do projeto** – O nome do projeto.
 - **Gráfico do logotipo** – A imagem do logotipo exibido no projeto atual.
- **Período de Tempo** – Defina o intervalo de datas da pesquisa.
 - **Exato** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado:
 - o **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

- o **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- o **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data especificada são retornados (deixe a segunda data em branco).
- o **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
- **Datas**–Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique em  para pesquisar um calendário pesquisável.
- **Relativa** – Selecione esta opção para pesquisar por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).
- **Status inicial neste período de tempo** – Escolha o status inicial em que o problema deve estar no intervalo de tempo especificado.
- **Status final neste período de tempo** – Escolha o status final em que o problema deve estar no intervalo de tempo especificado.
- **Usar o Calendário de Trabalho no cálculo do tempo decorrido entre o status inicial e o status final** – Quando esta caixa for marcada, o tempo não pertencente ao agendamento de trabalho do projeto não será usado no cálculo do tempo em que um problema permaneceu entre seus status inicial e final.
- **Responsáveis** –Selecione os usuários para a pesquisa. Pressione e mantenha a tecla CTRL pressionada para realçar vários usuários.
- **IDs Adicionais do FootPrints** –IDs de usuários adicionais que não são mostradas na lista de responsáveis podem ser inseridas (separadas por espaços). Isso é útil para pesquisar com usuários que não pertencem mais ao projeto.
- **Prioridade** – Escolha a prioridade que os problemas devem ter no intervalo de tempo especificado.

Após escolher os critérios do relatório, clique em  **Ir**. Uma segunda janela exibe os resultados do relatório. Se a opção de arquivo de texto for escolhido, uma caixa de diálogo Salvar como do Windows será exibida. Problemas correspondentes, incluindo números de problemas, datas iniciais e finais, tempo decorrido, status e prioridades são exibidos. No final do relatório, o número total de registros retornados, o tempo total decorrido e o tempo médio decorrido são exibidos.

OBSERVAÇÃO SOBRE PERMISSÕES

Os relatórios podem ser restringidos com base na função de um usuário. Os relatórios de histórico poderão não estar disponíveis se a sua função não permitir o acesso. Consulte seu administrador do **FootPrints** para obter mais informações.

Estatísticas de Consulta

O recurso de log de consultas registra as consultas que foram feitas no campo Pesquisa Simples, a data e a hora em que cada pesquisa foi feita e se a consulta foi feita por um cliente ou um agente. O relatório de estatísticas de consulta faz contagens dessas consultas com base em critérios especificados. Para acessar esses relatórios, selecione Relatórios | Métrica e, em seguida, selecione Estatísticas de Consulta na etapa 1: escolher Tipo de Relatório no quadro principal. Este tipo de relatório não pode ser salvo ou executado automaticamente. Clique no botão  **Ir** quando estiver pronto. As opções de critério são exibidas.

As opções dos relatórios de estatísticas de consulta são as seguintes:

- **Seção Seleção de Data** – Defina o intervalo de datas da pesquisa. Os dados da data atual nunca estão disponíveis no relatório. Isso ocorre porque os dados não serão inseridos até o término do dia.
 - **Exato** – Especifique as datas exatas para pesquisar no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais a pesquisa será feita. Clique em  para pesquisar um calendário pesquisável.
 - **Em** – Especifique uma data específica (deixe a segunda data em branco).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá os problemas do mês ao qual a data pertence. Se essa opção for escolhida e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana à qual a data pertence.

- **Antes** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez antes da data fornecida são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Após** – Os problemas que foram criados/editados pela última vez após data fornecida são retornados (deixe a segunda data em branco).
- **Entre** – Retorna os problemas criados/editados pela última vez entre as datas especificadas (use ambos os campos de data).
- **Relativa** – Pesquisa por data relativa, permitindo que você crie uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorne problemas do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).
- **Intervalo** – Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.
- **Outras opções** – Defina outros critérios de relatórios.
 - **Consultas por** – Processe consultas de clientes, agentes ou de clientes e agentes ao mesmo tempo.
 - **Classificar e Contar por** – Classifique e conte as consultas de acordo com as ocorrências de palavras-chave ou de acordo com a linha inteira de pesquisas simples.
 - **Ignorar as palavras com menos de 4 caracteres na classificação por palavras-chave** – Se você optar por contar e classificar por palavra-chave, selecione Sim para manter as palavras com menos de 4 caracteres fora da classificação ou Não para incluir as palavras com menos de 4 caracteres na contagem.
 - **Lista de Exclusão** – A lista de exclusão é uma lista de palavras que podem ser excluídas do relatório.
 - **Ignorar palavras da Lista de Exclusão** –Selecione Sim para deixar as palavras da lista de exclusão fora do relatório. Se você selecionar Não, as palavras da lista serão incluídas no relatório.
 - **Revisar/Editar Lista de Exclusão** – Este link permite inserir palavras ou revisar a lista de exclusão. Somente administradores podem editar a lista. Os usuários sem privilégios administrativos não podem editá-la. Para editar a lista, clique no link, digite a palavra na caixa com apenas uma palavra permitida por linha e, em seguida, clique no botão  Ir.

Após terminar a seleção das opções, clique no botão  Ir para gerar o relatório.

Entendendo o relatório de consultas

As estatísticas de consultas tem como objetivo demonstrar quais consultas são repetidas com frequência e, conseqüentemente, quais podem ser usadas como base do design de um produto. Se uma pergunta for feita com muita frequência, as estatísticas de consulta acusarão essa repetição e, assim, fornecerão uma direção para a solução.

Por exemplo, se os logs de consultas demonstrarem que os clientes desejam com frequência saber o significado de um acrônimo que é usado como rótulo na interface do usuário, talvez seja interessante usar o nome completo na interface ou um nome mais significativo para eliminar as perguntas. Perguntas que mostram que os agentes, por exemplo, não entendem uma função, podem sugerir modificações no treinamento dos agentes.

Ao ler o relatório, tenha em mente que os totais irão variar dependendo se a contagem e a classificação foram feitas por palavra-chave ou por linha inteira. Se você fizer a contagem e a classificação por linha inteira, o número de consultas processadas será igual ao número de ocorrências encontradas. Se você fizer a contagem e a classificação por palavra-chave, o número de consultas processadas não necessariamente será igual ao número de ocorrências encontradas nessas consultas.

Relatórios de métrica salvos

Relatórios de métricas salvos estão disponíveis para usuários individuais baseados em suas regras e privilégios. Esses relatórios podem ser executados automaticamente.

Dashboard

O recurso Dashboard do **FootPrints** exibe relatórios gráficos atualizados e personalizáveis das atividades de help desk e de projeto. Há dois tipos de Dashboards. O Dashboard do Projeto está disponível somente para administradores de projeto e de sistema, e reflete a atividade do projeto atual. O Dashboard Pessoal está disponível para qualquer agente e reflete as atividades individuais e das equipes às quais o agente pertence para o projeto atual.

Para acessar o Dashboard Pessoal, selecione  **Dashboard** | Pessoal na barra de ferramentas do **FootPrints**. Na primeira vez em que a janela do Dashboard Pessoal é aberta, ele exibe um gráfico de barras dos problemas recebidos versus fechados nas últimas 12 horas e estatísticas básicas sobre o número total de chamadas recebidas neste dia e as chamadas que ainda estão ativas e pertencem a este agente. Você pode, opcionalmente, escolher outras estatísticas e gráficos.

Há várias opções na janela principal do Dashboard:

- **Personalizar** – Você pode incluir relatórios e estatísticas adicionais na janela do Dashboard Pessoal e alterar o formato de alguns gráficos de barras para torta. Consulte *Personalizando o Dashboard* para obter informações detalhadas.
- **Atualizar** – Apesar de a janela do Dashboard Pessoal ser atualizada a cada cinco minutos, você pode atualizar a janela a qualquer momento selecionando esta opção.
-  **Imprimir** – O conteúdo da janela do Dashboard Pessoal é impresso.
-  **Fechar** – Fecha o Dashboard Pessoal.

Dashboard Pessoal

O recurso Dashboard do **FootPrints** exibe relatórios gráficos atualizados e personalizáveis das atividades do help desk e do projeto. Há dois tipos de Dashboard. O Dashboard do Projeto está disponível somente para administradores de projeto e de sistema, e reflete a atividade do projeto atual. O Dashboard Pessoal está disponível para qualquer agente e reflete as atividades individuais e das equipes às quais o agente pertence para o projeto atual.

Para acessar o **Flashboard Pessoal**, selecione  **Flashboard | Pessoal** na barra de ferramentas do **FootPrints**. Na primeira vez em que a janela do **Flashboard Pessoal** é aberta, ele exibe um gráfico de barras dos problemas recebidos versus fechados nas últimas 12 horas e estatísticas básicas sobre o número total de chamadas recebidas neste dia e as chamadas que ainda estão ativas e pertencem a esse agente. Você pode, opcionalmente, escolher outras estatísticas e gráficos.

Há várias opções na janela principal do **Flashboard**:

- **Personalizar** — Você pode incluir relatórios e estatísticas adicionais na janela do **Flashboard Pessoal** e alterar o formato de alguns gráficos de barras para gráficos de torta. Consulte *Personalizando o Flashboard* para obter informações detalhadas.
- **Atualizar** — Apesar de a janela do **Flashboard Pessoal** ser atualizada a cada cinco minutos, você pode atualizar a janela a qualquer momento selecionando esta opção.
- **Imprimir** — O conteúdo da janela do **Flashboard Pessoal** é impresso.
- **Ajuda** — Chama a ajuda online.
- **Fechar** — Fecha o **Flashboard Pessoal**.

Personalizando o Flashboard

O **Flashboard Pessoal** pode ser personalizado para incluir gráficos ou métricas específicas. Para personalizar o **Flashboard Pessoal**, selecione  **Personalizar** na janela do **Flashboard Pessoal**. Uma nova janela será aberta com uma lista de métricas que podem ser incluídas ou excluídas, marcando as caixas de seleção correspondentes. Os gráficos **Recebido versus Fechado** são exibidos como gráficos de barras; os gráficos de problemas ativos permitem que você escolha entre o formato gráfico de barras ou torta. Além disso, você pode exibir os gráficos para até quatro campos de projeto personalizados que tenham sido definidos como campos de exibição suspensos.

Definindo informações estatísticas do Flashboard

As informações estatísticas do **Flashboard** são exibidas em placares. As seguintes estatísticas podem ser exibidas no **Flashboard**:

- **Estatísticas Recebidas Hoje por Mim e Minhas Equipes** – Marque a caixa na coluna **Mostrar próxima às estatísticas que deseja incluir** da seguinte lista:
 - **Total de Problemas** – Número total de problemas recebidos hoje. Marcada por padrão.
 - **Problemas Ativos** – Entre os problemas recebidos hoje, o número que ainda está ativo. Marcada por padrão.
 - **Resolução na primeira chamada** – Entre os problemas criados pelo agente ou pela equipe do agente hoje (isto é, recebidos pelo telefone), o percentual que foi resolvido no primeiro contato (isto é, criado com o status "Fechado").

OBSERVAÇÃO

Essa estatística não inclui os problemas enviados pelos clientes através da Web ou de e-mail, pois por definição esses problemas não podem ser criados como fechados.

- **Média de Tempo para Fechamento** – Entre os problemas recebidos e fechados pelo agente ou pela equipe do agente hoje, o tempo médio decorrido para fechamento.
- **Média de Tempo Gasto** – Entre os problemas recebidos pelo agente ou pela equipe do agente hoje, o tempo médio gasto pelos agentes (usando o recurso **Controle de Tempo**).

Definindo informações gráficas do Flashboard

As informações gráficas Recebido versus Fechado são exibidas como gráficos de barras. Para incluir os gráficos no Flashboard, selecione uma ou mais das seguintes opções, clicando na caixa da coluna Mostrar:

- **Recebido versus Fechado nas últimas 12 horas** – Um gráfico de barras dos problemas recebidos versus fechados nas últimas 12 horas detalhados por hora.
- **Recebido versus Fechado nas últimas 24 horas** – Um gráfico de barras dos problemas recebidos versus fechados nas últimas 24 horas detalhados por hora.
- **Recebido versus Fechado nesta semana** – Um gráfico de barras dos problemas recebidos versus fechados na última semana detalhados por hora.
- **Recebido versus Fechado na última semana** – Um gráfico de barras dos problemas recebidos versus fechados durante a semana anterior detalhados por hora.
- **Recebido versus Fechado neste mês por semana** – Um gráfico de barras dos problemas recebidos versus fechados durante a última semana detalhados por semana.
- **Recebido versus Fechado no último mês por semana** – Um gráfico de barras dos problemas recebidos versus fechados durante o mês anterior detalhados por semana.

As informações sobre o **Problema Ativo** podem ser exibidas como gráficos de barras ou torta, selecionando torta ou barras na caixa de seleção suspensa da coluna Estilo. Escolha uma ou mais das seguintes opções para exibição no Flashboard, clicando na caixa da coluna Mostrar:

- **Problemas Ativos por Status** – Um gráfico de barras ou torta que mostra o número de problemas ativos no projeto detalhados por status.
- **Problemas Ativos por Equipe (Minhas Equipes)** – Um gráfico de barras ou torta que mostra os problemas ativos detalhados por equipes do agente.
- **Problemas Ativos por Campo Personalizado** – Um gráfico de barras ou torta que mostra o número de problemas ativos detalhados por qualquer campo suspenso (Tipo do Problema, Departamento, etc). Até quatro campos podem ser selecionados.
- **Gravar o Tamanho Atual da Janela** – Se esta opção for selecionada, o tamanho atual da janela do Flashboard será salvo para uso futuro.

Ao concluir a personalização do Flashboard, você poderá salvar as alterações somente para esta exibição do Flashboard ou como as suas configurações padrão:

-  **Aplicar** – Aplicar estas configurações apenas desta vez.
-  **Salvar** – Salva estas configurações como padrão.

Relatórios entre projetos

Cada projeto do **FootPrints** está contido em um sub-banco de dados separado. Cada projeto possui seus próprios campos, usuários e outras opções. Você pode ser membro de um projeto ou de vários projetos. Caso seja membro de dois ou mais projetos e se sua função assim o permitir, será possível criar um relatório que inclua dados de vários projetos.

Criar relatório entre projetos

1. Selecione Relatório | Entre Projetos na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. **Etapa 1: Projetos Incluídos** – Realce os projetos a serem incluídos no relatório. Para selecionar diversos projetos, mantenha a tecla CTRL pressionada.

3. **Formatação** – Selecione o cabeçalho e as opções de formatação para o relatório como detalhado em *Relatórios Personalizados*. Uma coluna adicional, Nome do Projeto, está disponível para exibir o nome do projeto para cada problema no relatório.
4. **Crítérios** – Os relatórios entre projetos podem incluir campos internos tais como Título, Descrição, Status, Prioridade, etc. Além disso, quaisquer campos personalizados do Projeto ou do Catálogo de Endereços que sejam comuns a todos os projetos incluídos no relatório estão disponíveis. Os campos do Projeto e do Catálogo de Endereços comuns a todos os projetos selecionados para o relatório não são exibidos.
5. Ao concluir a personalização do relatório, clique em  Ir.
6. Os resultados do relatório serão exibidos em uma nova janela do navegador, especificando o projeto para cada problema.

OBSERVAÇÃO SOBRE PERMISSÕES

Os relatórios podem ser restringidos com base na função de um usuário. Os relatórios entre projetos poderão não estar disponíveis se a sua função não permitir o acesso. Consulte seu administrador do **FootPrints** para obter mais informações.

OBSERVAÇÃO

Os relatórios entre projetos não funcionam para uma pessoa que seja um agente em um projeto e um cliente em outro. Se um agente criar um relatório entre projetos, os resultados não conterão problemas do projeto no qual o agente é um cliente.

Relatórios de controle de tempo

O **FootPrints** pode controlar o tempo gasto por usuários internos trabalhando em problemas. Somente os dados dos problemas que contenham dados de controle de tempo são incluídos no relatório. Os relatórios podem ser usados para avaliar como os recursos da sua equipe estão sendo alocados, justificar alterações em equipes e produzir informações de controle de tempo e contabilidade para estornos e cobranças de clientes. Para gerar taxas de cobrança e de controle de tempo significativas, as opções devem ser configuradas pelo administrador do projeto.

Outros tópicos nesta seção:

- Criar um relatório de controle de tempo
- Relatórios de controle de tempo salvos

Criar um relatório de controle de tempo

1. Selecione Relatórios | Controle de Tempo na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. **Estilo de Saída** – Selecione se o relatório será exibido em uma janela de navegador ou em um arquivo de texto que possa ser salvo no seu desktop local. Use este formato para importar dados do **FootPrints** em uma planilha ou em um programa de cobrança.
3. **Cabeçalho** – Defina o texto que será incluído no cabeçalho na parte superior da saída do relatório. Essas opções não se aplicam ao estilo do arquivo de texto. As opções incluem:
 - **Título** – Exibido na parte superior do relatório.
 - **Data** – A data em que o relatório foi executado (atualizada sempre que o modelo do relatório for executado).
 - **Hora** – A hora em que o relatório foi executado (atualizada sempre que o modelo do relatório for executado).
 - **Nome do projeto** – O nome do projeto.
 - **Gráfico do logotipo** – A imagem do logotipo exibida no projeto atual.

4. **Formatação** – Os relatórios de Controle de Tempo contêm dados internos, incluindo Número do Problema, Título, Tempo Gasto, Valor da Cobrança, etc. Campos adicionais também podem ser incluídos. Esses campos são exibidos cada um em uma linha na ordem selecionada. O campo Histórico é um campo especial que inclui o histórico do problema no relatório. Isso fornece uma trilha de auditoria para o relatório. Selecione **também** o formato do arquivo de texto de saída. Isso só se aplica ao estilo Arquivo de Texto. As opções são arquivo delimitado por vírgulas (.csv), delimitado por tabulações (.tsv) ou com delimitação personalizada (.txt).
5. **Formato do arquivo de texto** – Selecione o formato do arquivo de texto de saída. Isso somente se aplica ao estilo Arquivo de Texto. As opções são arquivo delimitado por vírgulas (.csv), delimitado por tabulações (.tsv) ou com delimitação personalizada (.txt).
6. **Usuários** – Selecione os usuários e as equipes cujos dados de controle de tempo deverão incluídos no relatório. Mantenha a tecla CTRL pressionada para realçar vários usuários ou equipes.
7. **Intervalo de Datas** – Restringe o relatório a um determinado intervalo de datas. Se for deixado em branco, todos os dados de controle de tempo para o projeto atual serão incluídos.
8. **CrITÉrios Adicionais (opcional)** – Restringe o relatório para inclusão de controle de tempo somente para determinados tipos de problemas. Consulte os *CrITÉrios de Pesquisa Avançada* para obter mais informações sobre a escolha de critérios de relatório adicionais.
9. **Ordenar Resultados** – Opcionalmente, ordena os problemas retornados por qualquer campo. Se um relatório for ordenado por um campo com vários valores, o relatório será detalhado por cada valor em ordem crescente (do menos para o maior) ou decrescente (do maior para o menor). Por exemplo, se Departamento for escolhido, os problemas serão agrupados sob cada departamento. Selecione os totais em Mostrar para cada caixa de seleção de subgrupo para calcular os totais para cada um. Dessa forma, o tempo total gasto e o valor de cobrança para o departamento de recursos humanos são subcalculados, as estatísticas para o departamento financeiro são subcalculadas e assim por diante. Segunda e terceira opções de ordenação estão disponíveis. Elas organizam os dados no relatório, mas o subtotal se aplica somente ao primeiro campo de classificação.
10. **Criar Relatório** – Clique em  Ir para executar o relatório.
11. **Para salvar o relatório como um modelo**, insira um nome. Sempre que um modelo de relatório salvo for executado, ele retornará os últimos dados correspondentes.

OBSERVAÇÃO

Esta gravação do relatório salva somente as suas opções de formatação e os critérios escolhidos neste formulário, não os seus resultados. Este recurso pode ser usado para executar o mesmo relatório no futuro. Por exemplo, você poderia configurar o relatório para ser executado uma vez por semana. Sempre que o relatório for executado, ele retornará os últimos dados do projeto atual. A gravação dos resultados do relatório é abordada em *Salvando e imprimindo dados de relatórios*.

OBSERVAÇÃO SOBRE PERMISSÕES

Os relatórios podem ser restringidos com base na função de um usuário. Os relatórios de controle de tempo podem não estar disponíveis, ou algumas opções podem não ser exibidas, caso a sua função não permita o acesso. Consulte seu administrador do **FootPrints** para obter mais informações.

O relatório de controle de tempo do **FootPrints** retorna os totais e as médias de todos os dados de controle de tempo incluídos no relatório e informações de controle de tempo individuais para cada problema relatado. Além de retornar dados específicos para fins de cobrança, o relatório de controle de tempo pode ser usado para retornar médias e totais para um usuário interno, cliente, status ou tipo de prioridade específico, entre outros.

OBSERVAÇÃO

Os tempos médios nos relatórios de controle de tempo estão em horas decimais, não em horas e minutos. Por exemplo, uma média de "1,25" significa 1 hora e 15 minutos.

Além disso, se os comentários do controle de tempo estiverem habilitados neste projeto, eles serão automaticamente incluídos no relatório de controle de tempo.

Relatórios de controle de tempo salvos

Os relatórios de controle de tempo podem ser salvos como modelos. Sempre que um modelo de relatório salvo for executado, ele retornará os últimos dados correspondentes. Esses relatórios podem ser executados da interface da Web ou agendados para serem executados e enviados por e-mail automaticamente. Os administradores podem consultar *Relatórios de execução automática* no **Manual de Referência do Numara FootPrints** para obter mais informações sobre como executar relatórios por e-mail automaticamente.

Acessar um relatório de controle de tempo salvo

1. Selecione **Relatórios | Controle de Tempo** na barra de ferramentas do **FootPrints**. Os relatórios de Controle de Tempo salvos são relacionados em uma lista suspensa na parte superior da página.
2. Para executar o relatório, selecione **Executar** (este é o padrão).
3. Para editar o relatório, selecione **Editar**, altere as opções desejadas e clique em  **Ir**.
4. Para excluir o relatório, selecione  **Excluir**. O modelo de relatório salvo será excluído. A exclusão de um relatório de controle de tempo o excluirá para todos os usuários.

OBSERVAÇÃO

Esta gravação de relatório salva somente as suas opções de formatação e os critérios escolhidos neste formulário, não os seus resultados. Este recurso pode ser usado para executar o mesmo relatório no futuro. Por exemplo, você poderia configurar o relatório para ser executado uma vez por semana. Sempre que o relatório for executado, ele retornará os últimos dados do projeto atual. A gravação dos resultados do relatório é abordada em *Salvando e imprimindo dados de relatórios*.

Relatórios do Change Management

Os relatórios do Change Management retornam dados sobre problemas que correspondam aos seus critérios. Os relatórios de gerenciamento de alterações estarão disponíveis se você possuir as permissões apropriadas. Somente os problemas que são parte de um fluxo de trabalho do são incluídos nos relatórios de gerenciamento de alterações. O relatório pode incluir:

- Qualquer ou todos os campos dos problemas
- Histórico de votações, incluindo votos individuais e decisões finais para o problema
- Os critérios do , isto é, os critérios usados para inserir um problema no processo de gerenciamento de alterações
- Links para os problemas
- Outros dados que você escolher ao configurar o relatório.

As informações retornadas por esses relatórios podem ajudá-lo a determinar o desempenho do seu processo de gerenciamento de alterações, se os aprovadores estão votando em problemas nos prazos, quais aprovadores não estão respondendo ou não estão respondendo no prazo e assim por diante.

Para gerar relatórios de gerenciamento de alterações significativos, você deve possuir o módulo complementar de gerenciamento de alterações instalado e os seus processos e fases configurados.

Os usuários devem estar cientes de que talvez não possam ver problemas do Change Management que eles tenham aprovado ou que estejam aguardando aprovação a menos que eles também estejam atribuídos ao projeto. Isso ocorre porque o que é exibido no relatório do Change Management é controlado por um conjunto de permissões de função, mas a permissão para executar relatórios pode ser controlada por uma permissão de função diferente.

Criando um Relatório de Gerenciamento de Alterações

Para criar um relatório de Gerenciamento de Alterações:

1. Selecione Relatórios | Gerenciamento de Alterações na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Cabeçalho — Defina o texto a ser incluído no cabeçalho na parte superior da saída do relatório. Essas opções não se aplicam ao estilo Arquivo de Texto. As opções incluem:
 - Título — Exibido na parte superior do relatório.
 - Data — A data em que o relatório é executado (atualizada sempre que o modelo do relatório é executado novamente).
 - Hora — A hora em que o relatório é executado (atualizada sempre que o modelo do relatório é executado novamente).
 - Nome do projeto — O nome do projeto.
 - Gráfico do logotipo — A imagem do logotipo exibida no projeto atual.
3. Formatação — Os relatórios de Gerenciamento de Alterações contêm dados internos, incluindo Número do Problema, Título, etc. Campos adicionais também podem ser incluídos. Esses campos são exibidos cada um em uma linha na ordem selecionada. O campo Histórico é um campo especial que inclui o histórico do problema no relatório. Isso fornece uma trilha de auditoria para o relatório.
 - **Campos Exibidos** — Os relatórios do Gerenciamento de Alterações podem conter quaisquer dados de campos dos problemas de gerenciamento de alterações. Esses campos são exibidos cada um em uma linha na ordem selecionada.
 - **Selecione os campos a serem exibidos** — Use os botões de opção para selecionar quais tipos de campos serão exibidos: escolha no FootPrints os campos Informações sobre o Problema ou Informações do Contato. Em cada conjunto de campos, selecione os campos a serem exibidos no relatório clicando no nome do campo na lista à esquerda e, em seguida, clique no botão Adicionar Campo. O campo Histórico é um campo especial que inclui o histórico do problema no relatório. Isso fornece uma trilha de auditoria para o relatório.
 - **Descrições incluídas** — Se os dados do campo Descrição precisarem ser incluídos, o relatório poderá se tornar muito grande devido ao tamanho dos dados da Descrição. Você pode usar o botão de opção para determinar se todas as Descrições para cada problema serão incluídas, ou somente as entradas da Descrição original, da mais recente, das duas mais recentes ou das três mais recentes serão incluídas no relatório.
 - **Descrição e quebra do campo em várias linhas** — Escolha se as entradas de Descrição não devem apresentar linhas quebradas (Não quebrar linhas) ou defina o comprimento das linhas para quebra.

- **Exibir histórico completo de votação no relatório** — Marque esta caixa para exibir o histórico de votação completo de cada problema. Isso inclui os nomes dos votantes e como eles votaram.
 - **Classificar Resultados por** — Ordena os problemas retornados pelo campo especificado de forma decrescente (mais recentes ou maiores primeiro) ou crescente (mais antigos ou menores primeiro). Por padrão, os problemas retornados são ordenados de forma decrescente, por número do problema. Selecione uma ordem de classificação primária e secundária. Em situações em que os campos de classificação primários são idênticos, os resultados são classificados no campo secundário.
4. **Critérios do Gerenciamento de Alterações** — Selecione os critérios a serem usados para determinar se um problema será incluído no relatório.
- **O problema deve estar em uma das seguintes fases** — Realce as fases a serem incluídas no relatório. Somente os problemas que estiverem ou estiveram nas fases selecionadas serão incluídos.
 - **A fase está atualmente em um dos seguintes estados de aprovação** — Realce os status a serem incluídos no relatório. Somente os problemas que apresentarem os status selecionados serão incluídos.
 - **Último votado (ou iniciado se não tiver votos)** — Insira uma data. Apenas problemas que tenham sido votados pela última vez ou que tenham sido criados, mas ainda não foram votados, durante o período especificado são incluídos.
 - **Incluir somente problemas com votos (nas fases selecionadas) por qualquer um dos seguintes usuários** — Realce os nomes dos usuários. Somente os problemas votados pelos usuários especificados são incluídos. Selecione o botão de seleção apropriado para determinar se os resultados serão para indivíduos (Simples) ou agrupados por equipe (Equipe).
5. **Selecionar Critérios de Relatórios** — Selecione os critérios para inclusão de problemas no relatório de gerenciamento de alterações. Apenas os problemas que corresponderem às características especificadas aqui serão incluídos. Campos internos e campos específicos a problemas são incluídos nesta página.
- **Título** — Insira uma palavra ou frase a ser pesquisada. Os operadores booleanos AND, OR e NODATA são aceitos. Operadores booleanos
 - **Descrição** — Se uma palavra ou frase for inserida (ou diversas palavras utilizando operadores booleanos), somente os problemas que contiverem a palavra/frase na Descrição serão retornados.
 - **Palavra-chave** — Se uma palavra ou frase for digitada, todos os problemas que contiverem essa palavra/frase em qualquer campo serão retornados, incluindo os campos Título, Descrição, Projeto e os campos do Catálogo de Endereços, desde que a pesquisa de texto completo corresponda ao comportamento da pesquisa de palavra-chave do texto completo.
 - **Anexos de Arquivos** — Procura anexos de arquivos pelo nome (não pelo conteúdo). Disponível em todas as versões, exceto no banco de dados do **FootPrints**.
 - **Atribuído a** — Realce um ou mais usuários para retornar os problemas atribuídos aos usuários selecionados. Mantenha a tecla CTRL pressionada para selecionar vários usuários. Se você não desejar limitar a pesquisa a nenhum responsável específico, não realce nenhum usuário. Controles avançados também estão disponíveis para este campo.

OBSERVAÇÃO SOBRE PERMISSÕES

O acesso a problemas é baseado na função de um usuário. As opções de atribuição podem ser restringidas com base na sua função. Consulte o administrador do **FootPrints** para obter mais informações.

- **Enviado por** — Se um usuário for selecionado, a pesquisa retornará apenas os problemas criados por esse usuário.
- **Prioridade** — Retorna somente os problemas com as prioridades especificadas. Realce as prioridades a serem incluídas; mantenha a tecla CTRL pressionada para realçar várias prioridades. Para retornar todas as prioridades, nenhuma prioridade precisa ser selecionada (o que produz o mesmo resultado que selecionar todas as prioridades).
- **Status** — Retorna somente os problemas com os status especificados. Por padrão, os status Aberto e qualquer status personalizado são realçados na caixa de diálogo de status. Para selecionar vários status, mantenha a tecla CTRL pressionada.
- **Informações sobre o Problema** — Os campos nesta seção podem variar, dependendo dos campos do projeto atual. Pesquise em quantos campos desejar. Os métodos de pesquisa variam de acordo com os tipos de dados dos campos:
 - **Campo de caracteres** — Exibe uma caixa de texto. Digite a palavra ou frase a ser pesquisada (ou várias palavras utilizando operadores booleanos).
 - **Campo de números** — Exibe uma caixa de texto. Insira o número ou parte de um número a ser pesquisado.
 - **Campos suspensos e de múltipla escolha** — Exibe uma caixa de diálogo de múltipla escolha. Realce um ou mais valores para a serem pesquisados. Para pesquisar problemas que não contenham nenhum dado no campo, selecione Sem dados. Se você não desejar restringir a pesquisa com base nas seleções de um campo, não realce nenhum valor.
 - **Campos de data** — Pesquisa por uma data ou um intervalo de datas.

OBSERVAÇÃO

Os campos de data/hora podem ser pesquisados somente por data, não por hora.

- **Outros tipos de campo** — Os campos E-mail, URL e FTP exibem uma caixa de texto. Digite a palavra ou frase a ser pesquisada (incluindo endereços parciais).
6. **Critérios de Contatos** — Pesquisa informações de contatos dos usuários. Os campos nesta seção podem variar, dependendo dos campos no Catálogo de Endereços atual. Os métodos de pesquisa são os mesmos dos campos de Informações do Problema (consulte acima).
 7. **Critérios Avançados** — Vários critérios para determinar quais problemas são pesquisados e outros critérios.
 - **Tipos de Problema a Incluir** — Especifica se os tipos problema avançados, incluindo as subtarefas e os problemas globais, são retornados. As opções incluem:
 - **Todos os Tipos de Problema** — Todos os tipos de problema são retornados.
 - **Problemas Regulares** — Os problemas regulares (que não sejam do tipo Global nem Mestre/Subtarefa) são retornados.
 - **Incluir Problemas Principais** — Os problemas principais que contém subtarefas são retornados.
 - **Incluir Subtarefas** — As subtarefas dos problemas principais são retornadas.
 - **Incluir Problemas Globais** — Os problemas globais são retornados.

- o **Incluir Vínculos Globais** — Todos os problemas de usuários vinculados a um problema global são retornados.
- **Data** — Se forem especificadas datas, a pesquisa retornará somente os problemas dentro do período de tempo especificado.
- **Idade** — Retorna os problemas criados na hora especificada. É possível especificar o número de dias e horas. Também são fornecidos modificadores, incluindo “Maior que”, “Menor que”, “Igual a”, “Maior ou Igual a”, “Menor ou Igual a” e “Diferente de”. Por exemplo, para retornar os problemas existentes há mais de um dia, escolha “Maior que” e insira “1” em “Dias”.

OBSERVAÇÃO

A idade está sempre no padrão 24/7 e não utiliza o calendário de trabalho do projeto.

- **Incluir Somente Números de Problemas** — Restringe o relatório a um intervalo definido de números de problemas.
- **Controles de Data/Hora Avançados** — As seguintes opções do “Relógio de Pendências” se aplicam aos cálculos de “Tempo para o Fechamento” e “Idade” (disponível somente para relatórios):
 - o **Não incluir as horas fora do calendário de trabalho do projeto** — Se esta opção for marcada, os cálculos não incluirão as horas após o expediente como base no calendário de trabalho do projeto.
 - o **Não incluir o tempo que os problemas gastaram nos seguintes status** — Selecione um ou mais status (Pendente, Aguardando pelo Cliente, etc.) para excluir o tempo gasto nos cálculos de “Tempo para o Fechamento” e “Idade”.

OBSERVAÇÃO

Esses cálculos de tempo se baseiam sempre no fuso horário onde o servidor está localizado.

8. **Salvar/Executar Relatório** — Salva os critérios do relatório como uma fila. Observe que essa opção não salva os resultados do relatório quando você o executa, mas somente os critérios usados. Os critérios podem ser reutilizados para executar relatórios em vários momentos ou para executar relatórios automaticamente. As filas de relatórios salvas são exibidas na caixa suspensa Exibir da home page. Clique em  Ir para executar o relatório.

Relatórios salvos do Change Management

Os relatórios do Change Management podem ser salvos como modelos. Sempre que um modelo de relatório salvo for executado, ele retornará os últimos dados correspondentes. Esses relatórios podem ser executados da interface da Web ou agendados para serem executados e enviados por e-mail automaticamente. Os administradores podem consultar *Relatórios de execução automática* no **Manual de Referência do Numara FootPrints** para obter mais informações sobre como executar relatórios por e-mail automaticamente.

Acessar um relatório salvo Change Management

1. Selecione Relatórios | Change Management na barra de ferramentas do **FootPrints**. Os relatórios de gerenciamento de alterações salvos são relacionados em uma lista suspensa na parte superior da página.
2. Para executar o relatório, selecione Executar (este é o padrão).
3. Para editar o relatório, selecione Editar, altere as opções desejadas e clique em  Ir.
4. Para excluir o modelo de relatório, selecione  **Excluir**. O modelo de relatório salvo será excluído. A exclusão de um relatório de gerenciamento de alterações o excluirá para todos os usuários.

OBSERVAÇÃO

Esta gravação de relatório salva somente as suas opções de formatação e os critérios escolhidos neste formulário, não os seus resultados. Este recurso pode ser usado para executar o mesmo relatório no futuro. Por exemplo, você poderia configurar o relatório para ser executado uma vez por semana. Sempre que o relatório for executado, ele retornará os últimos dados do projeto atual. A gravação dos resultados do relatório é abordada em *Salvando e imprimindo dados de relatórios*.

Modelos de Relatórios

O administrador do projeto pode criar modelos de relatórios de problema único para imprimir ordens de compra, ordens de serviço, formulários de autorização de retorno de merchandise (RMA), etc. Esses modelos estarão disponíveis ao relatar problemas da home page e da página Detalhes de um problema. Consulte o **Manual de Referência do Numara FootPrints** para obter mais informações.

Relatórios da Base de Conhecimento

Os relatórios da Base de Conhecimento fornecem dados e estatísticas sobre o uso da Base de Conhecimento. São os relatórios internos para os quais você seleciona critérios. Os relatórios da Base de Conhecimento retornam dados sobre soluções internas e públicas.

Relatórios de Estatísticas

Há três tipos de relatório de Estatísticas:

- **Relatórios de Atividade** — Os relatórios de Atividade retornam votos de clientes e de agentes sobre a utilidade e a precisão das soluções da Base de Conhecimento. Os resultados mostram as respostas à pergunta sobre se a solução foi útil. As repostas são Sim, Sim, mas imprecisa e Não.
- **Resultado** — Os relatórios de Resultados mostram os criadores das soluções, a frequência das edições das soluções por outras pessoas e o número de vezes que as soluções foram usadas por eles ou por outras pessoas. Isso dá uma idéia de quantas vezes as soluções precisam ser atualizadas ou corrigidas depois de serem criadas e de quanto elas estão sendo usadas.
- **Tendências** — Os relatórios de Tendências mostram o número de soluções criadas pelo agente e pela equipe e os votos sobre a precisão de soluções pelo agente e pela equipe.

Executando um Relatório de Estatísticas

Para executar um Relatório de Estatísticas:

1. Selecione Relatórios | Base de Conhecimento na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Selecione Estatísticas no campo suspenso e clique em Ir.
3. Selecione o tipo de saída para o relatório.
 - **HTML** — Após serem gerados, os resultados são exibidos em uma janela do navegador.
 - **Exportar** — Os resultados são exibidos em um arquivo que pode ser salvo. Se você selecionar Exportar, a próxima etapa será solicitar que você especifique o tipo de arquivo para o qual os dados devem ser exportados. As opções são MS Excel (um arquivo separado por vírgulas com uma extensão .csv), Delimitado por tabulação (um arquivo com campos separados por tabulações e uma extensão .tsv) ou Personalizado (você deve selecionar seu próprio separador de campos e o arquivo será salvo com uma extensão .txt).
4. Clique em Ir depois de fazer a seleção (ou seleções, se você escolher Exportar).
5. Escolha entre as seguintes opções:

- **Escolha um Relatório** — Escolha o tipo de relatório a ser retornado: Atividades, Resultados ou Tendências.

Relatórios de Atividade — Os relatórios de Atividade retornam votos de clientes e de agentes sobre a utilidade e a precisão das soluções da Base de Conhecimento. Os resultados mostram as respostas à pergunta sobre se a solução foi útil. As repostas são Sim, Sim, mas imprecisa e Não.

Resultado — Os relatórios de Resultados mostram os criadores das soluções, a frequência das edições das soluções por outras pessoas e o número de vezes que as soluções foram usadas por eles ou por outras pessoas. Isso dá uma idéia de quantas vezes as soluções precisam ser atualizadas ou corrigidas depois de serem criadas e de quanto elas estão sendo usadas.

Tendências — Os relatórios de Tendências mostram o número de soluções criadas pelo agente e pela equipe e os votos sobre a precisão de soluções pelo agente e pela equipe.
- **Incluir Todas as Soluções** — Defina o intervalo de datas da pesquisa.
 - **Exato** — Especifique as datas exatas a serem pesquisadas no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais pesquisar. Clique em  para exibir um calendário pesquisável.
 - **criada** — As soluções que foram criadas antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).
 - **última edição** — As soluções que foram editadas pela última vez, antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).
 - **usada** — As soluções que foram usadas antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá soluções do mês daquela data. Se “em” uma única data for escolhido e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana correspondente àquela data.

- **Relativa** — Pesquisa por data relativa, permitindo criar uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorna soluções do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).
 - **Intervalo** — Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.
5. Clique em Ir. O relatório é retornado. Se você selecionar Exportar o arquivo, será perguntado se você deseja abrir ou salvar o arquivo.

Relatórios de Ciclo de Vida

Os relatórios de Ciclo de Vida retornam o período de tempo que a solução gastou em uma parte específica do seu ciclo de vida seguinte à criação. Os tipos de relatório de ciclo de vida são:

- **Tempo Gasto em um Status Específico** — O período de tempo gasto pela solução em um status específico. Por exemplo, o status pode ser “Pendente”, isto é, aguardando que a aprovação seja inserida na Base de Conhecimento.
- **Tempo para Passar do Status A para o Status B** — O período de tempo gasto pela solução ao passar de um status para outro. Por exemplo, se sua organização tiver várias etapas intermediárias no processo de aprovação, mas você desejar saber quanto tempo é necessário para que as soluções sejam colocadas na Base de Conhecimento após terem sido enviadas para aquele processo, essa opção dará a resposta. Por exemplo, o Status A pode ser “Enviada para a Base de Conhecimento” e o Status B pode ser “Fechada”, mas os status “Aprovação Pendente” e “Verificada por Teste” podem ser etapas intermediárias entre “Enviada para a Base de Conhecimento” e “Fechada”.
- **Tempo Gasto em Cada Status** — O Tempo Gasto em um Status Específico retorna a quantidade de tempo que as soluções gastaram em um status especificado. O Tempo Gasto em Cada Status retorna a quantidade de tempo gasto pelas soluções em cada um dos status, de forma que todos os status são retornados com dados.

Executando um Relatório de Ciclo de Vida

Para executar um Relatório de Ciclo de Vida:

1. Selecione Relatórios | Base de Conhecimento na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Selecione Ciclo de Vida no campo suspenso e clique em Ir.
3. Selecione o tipo de saída para o relatório.
 - **HTML** — Após serem gerados, os resultados são exibidos em uma janela do navegador.
 - **Exportar** — Os resultados são exibidos em um arquivo que pode ser salvo. Se você selecionar Exportar, a próxima etapa será solicitar que você especifique o tipo de arquivo para o qual os dados devem ser exportados. As opções são MS Excel (um arquivo separado por vírgulas com uma extensão .csv), Delimitado por tabulação (um arquivo com campos separados por tabulações e uma extensão .tsv) ou Personalizado (você deve selecionar seu próprio separador de campos e o arquivo será salvo com uma extensão .txt).
4. Escolha um relatório:
 - **Tempo Gasto em um Status Específico** — O período de tempo gasto pela solução em um status específico. Por exemplo, o status pode ser “Pendente”, isto é, aguardando que a aprovação seja inserida na Base de Conhecimento.
 - **Tempo para Passar do Status A para o Status B** — A quantidade de tempo gasto pela solução ao passar de um status para outro. Por exemplo, se sua organização tiver várias etapas intermediárias no processo de aprovação, mas você desejar saber quanto tempo é necessário para que as soluções sejam colocadas na Base de Conhecimento após terem sido enviadas para aquele processo, essa opção dará a resposta. Por exemplo, o Status A pode ser “Enviada para a Base de Conhecimento” e o Status B pode ser “Fechada”, mas os status “Aprovação Pendente” e “Verificada por Teste” podem ser etapas intermediárias entre “Enviada para a Base de Conhecimento” e “Fechada”.
 - **Tempo Gasto em Cada Status** — O Tempo Gasto em um Status Específico retorna a quantidade de tempo que as soluções gastaram em um status especificado. O Tempo Gasto em Cada Status retorna a quantidade de tempo gasto pelas soluções em cada um dos status, de forma que todos os status são retornados com dados.
5. Relatório por:
 - **Média por Equipe** — Calcula a média dos dados do relatório por equipe.
 - **Média por Agente** — Calcula a média dos dados do relatório por agente.

- **Média por Período de Tempo** — Calcula a média dos dados do relatório pelo período de tempo especificado.
6. Clique em Ir.
 7. A próxima página requer informações diferentes dependendo do tipo de relatório escolhido:
 - **Tempo Gasto em um Status Específico**

Status — O status para o qual você deseja dados.

Incluir Problemas

 - **Exato** — Especifique as datas exatas a serem pesquisadas no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais pesquisar. Clique em  para exibir um calendário pesquisável.
 - **criada** — As soluções que foram criadas antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).
 - **última edição** — As soluções que foram editadas pela última vez, antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá soluções do mês daquela data. Se “em” uma única data for escolhido e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana correspondente àquela data.

Relativa — Pesquisa por data relativa, permitindo criar uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorna soluções do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).

Intervalo — Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.

- **Tempo para Passar do Status A para o Status B**

Status Inicial/Status Final — O status inicial do qual você deseja dados. Os dados são retornados para soluções com base no tempo gasto para passar do status inicial para o status final.

Incluir Apenas Problemas que Ainda Permanecem no Status Final — Marque esta caixa se desejar apenas dados de soluções que ainda estão no status final. Deixe esta caixa desmarcada se desejar incluir todas as soluções que atendem aos critérios, independentemente de seu status atual.

Incluir Problemas

- **Exato** — Especifique as datas exatas a serem pesquisadas no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais pesquisar. Clique em  para exibir um calendário pesquisável.
 - **criada** — As soluções que foram criadas antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).

- **Última edição** — As soluções que foram editadas pela última vez, antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá soluções do mês daquela data. Se “em” uma única data for escolhido e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana correspondente àquela data.

Relativa — Pesquisa por data relativa, permitindo criar uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorna soluções do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).

Intervalo — Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.

- **Tempo Gasto em Cada Status** — Os dados são retornados para todas as soluções em todos os status.

Incluir Problemas

- **Exato** — Especifique as datas exatas a serem pesquisadas no período especificado. Insira a data ou as datas nas quais pesquisar. Clique em  para exibir um calendário pesquisável.
 - **criada** — As soluções que foram criadas antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).
 - **última edição** — As soluções que foram editadas pela última vez, antes, após ou na data especificada ou entre (dependendo da seleção feita a seguir no menu suspenso) as datas especificadas são retornadas (deixe a segunda data em branco para todas as opções, menos “entre”).

OBSERVAÇÃO

Quando a opção “em” uma única data for escolhida e você estiver gerando um relatório mensal, o relatório conterá soluções do mês daquela data. Se “em” uma única data for escolhido e você estiver gerando um relatório semanal, o relatório conterá os problemas da semana correspondente àquela data.

Relativa — Pesquisa por data relativa, permitindo criar uma pesquisa ou um relatório que, por exemplo, retorna soluções do último mês. Selecione um número no primeiro menu suspenso (1-31) e selecione o período no segundo menu suspenso (Dia, Semana, Mês ou Ano).

Intervalo — Selecione esta opção para pesquisar em um período de tempo específico. Por exemplo, ontem, domingo passado, etc.

Executar Relatórios Automaticamente

Os relatórios salvos podem ser agendados para execução automática e para serem enviados automaticamente via e-mail nos dias/horários especificados. Essa é uma função do administrador de projeto. Consulte o **Manual de Referência do Numara FootPrints** para obter mais informações.

Catálogo de Endereços

O Catálogo de Endereços é usado para manter contatos de funcionários e/ou clientes externos e outras informações. Essas informações devem ser relativamente permanentes para os seus usuários finais. Por exemplo, os dados mantidos no Catálogo de Endereços podem incluir Departamento, Nome, ID do Usuário, Endereço de E-mail, Número de Telefone, Nível de Serviço, etc. Este recurso permite aos agentes exibir rapidamente os dados mais recentes de contato dos usuários e consultar dados diretamente do formulário Problema, economizando tempo e pressionamentos de teclas.

Tópicos neste capítulo:

- Home Page do Catálogo de Endereços
- Criar um contato
- Trabalhando com contatos
- Criar um novo problema do Catálogo de Endereços
- Pesquisas e relatórios do Catálogo de Endereços
- Administração do Catálogo de Endereços

Home page do Catálogo de Endereços

Para exibir o Catálogo de Endereços, selecione  **Catálogo de Endereços** na barra de ferramentas do **FootPrints**. O Catálogo de Endereços será exibido em uma segunda janela do navegador.

Barra de ferramentas do Catálogo de Endereços

O Catálogo de Endereços possui a sua própria barra de ferramentas no quadro esquerdo, com os seguintes botões:

- **Início do Projeto** – Retorna à home page do **FootPrints** (a janela do Catálogo de Endereços permanece ativa no segundo plano).
- **Início dos Endereços** – Exibe a home page do Catálogo de Endereços.
- **Criar Contato** – Cria um novo contato.
- **Pesquisa Avançada** – Pesquisa o banco de dados de contatos.
- **Relatório** – Relatório sobre os dados de contatos.
- **Administração** – Configura o Catálogo de Endereços (administradores somente).
- **Ajuda** – Ajuda do Catálogo de Endereços.
- **Fechar** – Fecha a janela do Catálogo de Endereços e retorna à home page do **Footprints**.

Quadro principal

Os contatos do Catálogo de Endereços são listados no quadro principal.

- Os contatos são organizados alfabeticamente pelo primeiro campo. Por padrão, ele é o Sobrenome, mas qualquer campo pode ser definido como o primeiro campo, como Empresa, Departamento, ID do Usuário, etc.
- O clique no link de hipertexto de uma letra (A, B, C, etc) direciona para os contatos iniciados por esta letra.

- O quadro superior contém um recurso de pesquisa rápida que permite procurar um nome de contato rapidamente no catálogo de endereços.
- Se o Catálogo de Endereços for LDAP ou baseado em SQL Dinâmico, a home page do catálogo de endereços conterá uma janela de pesquisa. O **FootPrints** não oferece suporte à navegação em contatos por letra ou página ao usar LDAP e SQL Dinâmico. Muitas organizações possuem grandes bancos de dados de contatos com vários tempos de resposta. Portanto, essas opções de navegação são removidas da interface para impedir que o tempo limite expire.

Portuguese AB Contacts		1 - 14 de 14 Contacts	
Sobrenome	Nome	Email address	Telefone
Aleixo	António	aaleixo@widgetintl.com	555.555.5555
Brotero	Fernando	fbrotero@intlwidget.com	555.555.5555
da Costa Leal	Félix	fleal@intlwidget.com	555.555.5555
da Cunha	Pedro	pcunha@widgetintl.com	555.555.5555
de Loureiro	Garcia	gloureiro@intlwidget.com	555.555.5555
de Oliveira Anchieta	Octávio	oanchieta@widgetintl.com	555.555.5555
de Orta	João	jorta@widgetintl.com	555.555.5555
de Paiva	José	jpaiva@widgetintl.com	555.555.5555
de Resende	Rui	rr@widgetintl.com	555.555.5555
Faleiro	Abraham	afaleiro@widgetintl.com	555.555.5555
Ferreira Mendes	João	jferreiramendes@intlwidget.com	555.555.5555
Mateus	José Alberto	jamateus@intlwidget.com	555.555.5555
Nunes	Ruy	rnunes@intlwidget.com	555.555.5555

Catálogo de Endereços do FootPrints.

Criar contato no Catálogo de Endereços

1. Clique em Criar Contato na barra de ferramentas do Catálogo de Endereços.
2. Preencha os campos (eles podem variar dependendo de como o seu administrador personalizou o **FootPrints**).
3. Clique em  **Ir** para enviar as novas informações de contato.

O novo contato será incluído em ordem alfabética no Catálogo de Endereços. Os contatos também podem ser criados a partir da tela de criação de problemas.

OBSERVAÇÃO

Quando um contato do Catálogo de Endereços é criado, o sistema verifica se existem contatos duplicados comparando os primeiros dois campos e/ou a chave primária. Se um item duplicado for encontrado, o usuário poderá criar o contato ou voltar e corrigir o dado.

Criar novo Contact para Portuguese AB

** Os Campos obrigatórios estão destacados e precedidos por um asterisco.

Sobrenome	<input type="text" value="Saramago"/>	Nome	<input type="text" value="Aquilino"/>
Email address	<input type="text" value="ASaramago@widgeti"/>	Telefone	<input type="text" value="555.555.5555"/>
Usuário ID	<input type="text" value="ASaramago"/>	Departamento	<input type="text" value="Pesquisa e desenvolvimento"/>
Local	<input type="text" value="Nada selecionado"/>	Empregado #	<input type="text" value="45675"/>
Título Do Trabalho	<input type="text" value="Diretor"/>	Distrito	<input type="text" value="Nada selecionado"/>

 SALVAR

Criar um registro de contato no Catálogo de Endereços.

Trabalhando com contatos do Catálogo de Endereços

A seleção de um contato no Catálogo de Endereços (clicando no link de hipertexto) exhibe os detalhes desse contato. Você também pode obter um novo conjunto de botões para este contato.

Opções do contato

- **Editar Contato** – Edita o contato do Catálogo de Endereços (se você possuir permissão).
- **Copiar Contato** – Cria uma cópia do contato.
- **Excluir** – Exclui o contato do Catálogo de Endereços (se você possuir permissão).
- **Criar Problema** – Cria um novo problema de um contato existente no catálogo de endereços com todas as informações do contato previamente preenchidas.
- **Histórico** – Lista todos os problemas deste contato.
- **Relatório** – Relata todos os problemas (com detalhes) para este contato em uma janela separada do navegador.

Unidade Organizacional

Se os contatos estiverem agrupados por Unidade Organizacional, como Departamento ou Empresa, dois campos possuirão links de hipertexto. Se o campo Unidade Organizacional estiver selecionado para um contato, o registro Contato Principal será exibido. As opções incluem:

- **Histórico** – Lista todos os problemas deste contato.
- **Relatório** – Relata todos os problemas (com detalhes) para este contato em uma janela separada do navegador.
- **Listar Contatos** – Lista todos os contatos da organização.

OBSERVAÇÃO

Os nomes dos registros de contatos e registros de problemas podem ser alterados pelo administrador do **FootPrints**. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros de contatos do **FootPrints** como "contatos" e aos registros de problemas como "problemas".

Criar um novo problema do Catálogo de Endereços

Você pode criar um problema diretamente do Catálogo de Endereços, com as informações de contato predefinidas, além de criar da barra de ferramentas do **FootPrints**.

Para criar um novo problema do Catálogo de Endereços:

1. Use as letras de hipertexto A-Z na parte superior da tela Catálogo de Endereços para procurar o Sobrenome do contato ou outro campo primeiro. Você também pode usar as opções Pesquisa Rápida ou Avançada para pesquisar outros campos.
2. Uma vez que você tenha encontrado o contato, clicar no link de hipertexto deste exibirá os detalhes.
3. Clique em Criar Problema.
4. A página Criar Problema será exibida na janela principal do **FootPrints** e as informações de contato serão previamente preenchidas nas informações do contato. A janela Catálogo de Endereços permanecerá ativa, mas em segundo plano.
5. Preencha as informações remanescentes do problema como descrito em *Criar problema de teste* e clique em  **Salvar**. O novo problema será registrado e um número será fornecido a ele.

Opções de relatório e pesquisa do Catálogo de Endereços

As opções de pesquisa do catálogo de endereços são:

- **Links A-Z** – Clique em um link para listar os contatos para esta letra ou número. O campo referido é o primeiro campo do Catálogo de Endereços. Por padrão, ele é o Sobrenome, mas poderia ser qualquer campo, como Empresa, Departamento, etc.
- **Pesquisa Rápida** – A opção de pesquisa rápida é exibida no quadro superior do catálogo de endereços. procure um nome no primeiro ou no segundo campo do catálogo de endereços. Esta pesquisa é sempre ancorada no início do campo. Por exemplo, se a seqüência de caracteres smi for inserida e Sobrenome for selecionado para pesquisa, Smith e Smithe poderão ser retornados, mas Goldsmith não será retornado.
- **Pesquisa Avançada** – Disponível na barra de ferramentas do catálogo de endereços. Pesquisa qualquer combinação de campos do Catálogo de Endereços.
- **Relatórios** – Relatórios podem ser gerados para as informações de contatos do catálogo de endereços.
- **Salvar Pesquisas e Relatórios** – Cria pesquisas e modelos de relatório salvos dos contatos.

Pesquisa de contatos no Catálogo de Endereços

A **Pesquisa de Contatos** está disponível selecionando Pesquisa de Contatos na barra de ferramentas do Catálogo de Endereços. Uma pesquisa pode ser executada com qualquer combinação de campos do Catálogo de Endereços.

As seguintes opções estão disponíveis no formulário Pesquisa Avançada do Catálogo de Endereços:

1. **Informações do Contato** – Os campos nesta seção podem variar, dependendo dos campos no catálogo de endereços atual. Pesquise em quantos campos desejar. Os métodos de pesquisa variam de acordo com os tipos de dados dos campos:
 - **Campo de caracteres** – Exibe uma caixa de texto. Insira a palavra ou a frase que será pesquisada.
 - **Campo de números** – Exibe uma caixa de texto. Insira o número ou parte de um número para pesquisa.
 - **Campos suspensos e de múltipla escolha** – Exibe uma caixa de diálogo de múltipla escolha. Realce um ou mais valores para a pesquisa. Para procurar problemas que não contenham dados no campo, selecione Sem dados. Se você não desejar restringir a pesquisa com base nas seleções de um campo, não realce nenhum valor.

- **Campos de data** – Pesquisa por uma data ou um intervalo de datas. Opções de pesquisa de campos de data.

OBSERVAÇÃO

Os campos de data/hora podem ser pesquisados somente por data, não por hora.

- **Outros tipos de campos** – Os campos e-mail, URL e FTP exibem uma caixa de texto. Insira a palavra ou a frase a ser pesquisada (incluindo endereços parciais).
2. **E/OU** – Se E for escolhido, os contatos deverão atender a todos os critérios escolhidos acima (este é o padrão). Se OU for escolhido, somente um critério deverá ser atendido.
 3. **Ancorado** – Por padrão, pesquisas no catálogo de endereços são ancoradas pela primeira letra de cada campo. Se você preferir não ancorar as pesquisas (como ao procurar um valor que pode ser exibido no meio de um campo do catálogo de endereços), você poderá fazê-lo selecionando Não ancorado.
 4. **Executar Pesquisa** – Clique em  Ir para executar a pesquisa.
 5. **Para salvar a pesquisa como um modelo**, insira um nome. Selecione Pessoal para salvar a pesquisa para si próprio. Selecione Compartilhado/Interno para compartilhar sua pesquisa com outros usuários internos do FootPrints. Sempre que a pesquisa salva for executada, ela retornará os últimos dados correspondentes.
 6. Os resultados da pesquisa serão exibidos na home page do Catálogo de Endereços.

Relatórios do Catálogo do Endereços

Relatórios podem ser gerados para as informações de contatos no catálogo de endereços. Os resultados não estão relacionados às informações de problemas, mas estritamente às informações de contato do catálogo de endereços.

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador, incluindo o nome dos registros no catálogo de endereços. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do catálogo de endereços como “Contatos”.

1. Para criar um relatório de contatos, selecione  **Relatório** na barra de ferramentas do catálogo de endereços.
2. **Ordem de Classificação** – Define como os contatos são organizados nos resultados relatório. Qualquer campo do catálogo de endereços pode ser selecionado.
3. **Selecionar Critérios do Relatório** – Escolha o critério para o relatório. Preencha ou selecione somente os critérios para pesquisa. A seção de critérios dos Relatórios do Catálogo de Endereços usa o mesmo mecanismo que a Pesquisa Avançada. Consulte a seção acima em *Pesquisa Avançada* para obter uma explicação detalhada sobre os critérios.
4. **E/OU** – Se E for escolhido, os contatos deverão atender a todos os critérios escolhidos acima (este é o padrão). Se OU for escolhido, somente um critério deverá ser atendido.
5. **Ancorado** – Por padrão, pesquisas no catálogo de endereços são ancoradas pela primeira letra de cada campo. Se você preferir não ancorar as pesquisas (como ao procurar um valor que pode ser exibido no meio de um campo do catálogo de endereços), você poderá fazê-lo selecionando Não ancorado.
6. **Criar Relatório** – Clique em  Ir para executar o relatório.
7. **Para salvar o relatório como um modelo**, insira um nome. Selecione Pessoal para salvar o relatório para si próprio. Selecione Compartilhado/Interno para compartilhar seu modelo de relatório com outros usuários internos do **FootPrints**. Sempre que um modelo de relatório salvo for executado, ele retornará os últimos dados correspondentes.

OBSERVAÇÃO

Esta gravação do relatório salva somente as suas opções de formatação e os critérios escolhidos neste formulário, não os seus resultados. Este recurso pode ser usado para executar o mesmo relatório no futuro. Por exemplo, você poderia configurar o relatório para ser executado uma vez por semana. Sempre que o relatório for executado, ele retornará os últimos dados do projeto atual. A gravação dos resultados do relatório é abordada em *Salvando e imprimindo dados de relatórios*.

Após clicar em  **Ir**, o relatório será exibido em uma janela de navegação separada. Algumas vezes relatórios grandes levam vários minutos para serem executados. O relatório pode ser salvo ou impresso da janela do navegador.

Relatórios e pesquisas salvos do Catálogo de Endereços

As pesquisas e os relatórios do catálogo de endereços podem ser salvos como modelos. Sempre que uma pesquisa ou um modelo de relatório salvo for executado, ele retornará os dados correspondentes mais recentes.

Acessar pesquisas e relatórios salvos do Catálogo de Endereços

1. Selecione Pesquisa Avançada ou Relatório na barra de ferramentas do Catálogo de Endereços.
2. As pesquisas e os relatórios salvos serão listados em duas listas suspensas na parte superior da tela.
 - Para acessar uma pesquisa ou um relatório pessoal, selecione em Pessoal.
 - Para acessar uma pesquisa ou um relatório compartilhado, selecione em Compartilhado.
3. Para executar a pesquisa ou o relatório, selecione Executar (este é o padrão).
4. Para editar a pesquisa ou o relatório, selecione Editar, altere as opções desejadas e clique em  **Ir**.
5. Para excluir a pesquisa ou o relatório, selecione  **Excluir**. A pesquisa ou o modelo de relatório salvo será excluído. A exclusão de uma pesquisa ou de um relatório, o excluirá para todos os usuários.

OBSERVAÇÃO

Esta gravação de relatório salva somente as suas opções de formatação e os critérios escolhidos neste formulário, não os seus resultados. Este recurso pode ser usado para executar o mesmo relatório no futuro. Por exemplo, você poderia configurar o relatório para ser executado uma vez por semana. Sempre que o relatório for executado, ele retornará os últimos dados do projeto atual. A gravação dos resultados do relatório é abordada em *Salvando e imprimindo dados de relatórios*.

Registros do Contato Principal

Ações do Registro de Contato Principal

O recurso Registro de Contato Principal permite que o usuário execute as seguintes ações na home page do Catálogo de Endereços:

- Criar um registro de contato principal
- Procurar registros de contato principais
- Exibir detalhes de registros de contatos principais

Na página Detalhes de um registro de contato principal, um usuário pode:

- Editar o registro

- Copiar o registro
- Excluir o registro
- Criar um novo problema
- Exibir uma pesquisa de histórico
- Gerar um relatório do histórico
- Listar os contatos associados

Além disso, o rótulo "Registro de Contato Principal" pode ser alterado como uma preferência do sistema ou uma preferência do projeto. O termo "Contato" é usado como um padrão e pode ser alterado antes de configurar o recurso Registro de Contato Principal. Se esse for o caso e o termo for alterado para algo como "Cliente", isso seria exibido como "Registro do Cliente Principal".

OBSERVAÇÃO

O Registro de Contato Principal está disponível somente para usuários do Catálogo de Endereços do FootPrints.

Criando um registro de contato principal

A criação de uma registro de contato principal é mais simples que criar um novo contato. Para criar um registro de contato principal, use o seguinte procedimento:

1. Selecione Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**. A home page do Catálogo de Endereços será exibida.
2. Selecione  **Criar Registro de Contato Principal** na barra de ferramentas do catálogo de endereços. A página Criar Registro de Contato Principal será exibida.
3. Insira os dados nos campos apropriados. Por exemplo, se você estiver usando um campo chamado "Empresa" para consulta, insira o nome da empresa no campo Empresa.
4. Para atualizar todos os registros que possuem uma chave de contato principal, marque a caixa de seleção Atualizar Contatos. Isso atualizará todos os registros que possuírem o mesmo valor na chave de contato principal com os mesmos dados nos campos de contato.
5. Clique no botão  **Ir**. O Registro de Contato Principal foi criado.

OBSERVAÇÃO

O Registro de Contato Principal está disponível somente para usuários do Catálogo de Endereços do FootPrints.

Procurando registros de contatos principais

Para procurar um registro de contato principal:

1. Selecione Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**. A home page do Catálogo de Endereços será exibida.
2. Selecione  **Pesquisa de Registro de Contato Principal** na barra de ferramentas do catálogo de endereços. A página Pesquisa de Registro de Contato Principal será exibida.
3. Insira os dados de pesquisa e selecione uma opção para procurar os Registros de Contato Principal.

A primeira seção da página conterá os campos associados aos Registros de Contato Principal. Insira dados em um ou mais campos. Esses serão os dados procurados nos registros. Registros de Contato Principal com os dados correspondentes nos mesmos campos serão exibidos quando a pesquisa for concluída.

Outras opções nesta página são:

- **Organizar resultados da pesquisa por** – Selecione a ordem na qual os registros correspondentes serão exibidos, escolhendo um campo na lista suspensa. A lista suspensa contém todos os campos de Registro de Contato Principal. Os registros serão exibidos em ordem alfabética com base no campo aqui selecionado. Por exemplo, se você possuir dois campos de registro de contato principal chamados Empresa e Nível de Serviço e você optar por organizar os resultados da pesquisa de acordo com o Nível de Serviço, em seguida "Bronze" será exibido nos resultados antes de "Ouro".
 - **E/OU** – Exiba somente os registros que correspondam a todos os campos selecionando E, ou exiba os registros que correspondam a quaisquer campos selecionando OU.
 - **Ancorado/Não ancorado** – Ao selecionar a opção Ancorado, o **FootPrints** procura registros correspondentes iniciados pela primeira letra dos campos Registro de Contato Principal. Se você selecionar Não ancorado, o **FootPrints** procurará quaisquer registros que correspondam aos dados dos campos fornecidos independentemente de onde a sequência de caracteres seja exibida no campo. Por exemplo, se você executar uma pesquisa não ancorada com "idge" no campo Empresa, o **FootPrints** exibirá os registros de contato principal para empresas com nomes como "Widget" e "North Ridge".
 - **Codificação de Dados** – Selecione o padrão do servidor ou UTF-8 na lista suspensa.
4. Após inserir o seu critério, selecione  **Ir**. O **FootPrints** exibirá todos os Registros de Contato Principal correspondentes ao seu critério.

Exibir todos os registros de contato principal

Para exibir todos os registros de contato principal no banco de dados:

1. Selecione Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**. A home page do Catálogo de Endereços será exibida.
2. Selecione  **Pesquisa de Registro de Contato Principal** na barra de ferramentas do Catálogo de Endereços. A página Pesquisa de Registro de Contato Principal será exibida.
3. Clique no botão  **Ir** sem inserir dados nos campos desta página ou alterar as opções. Todos os registros de contatos principais serão exibidos.

Exibindo detalhes dos registros de contatos principais

Você pode editar, copiar ou excluir um registro de contato principal da página Detalhes do Registro de Contato Principal. Você também pode criar um novo problema, exibir um histórico de problemas, gerar um relatório de histórico e listar os contatos associados desta página.

Para exibir a página Detalhes dos Registros de Contatos Principais:

1. Selecione Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**. A home page do Catálogo de Endereços será exibida.
2. Selecione  **Pesquisa de Registro de Contato Principal** na barra de ferramentas do catálogo de endereços. A página Pesquisa de Registro de Contato Principal será exibida.
3. Clique no botão  **Ir** sem inserir dados nos campos desta página ou alterar as opções. Todos os registros de contatos principais serão exibidos.
4. Clique na primeira coluna de um dos registros na lista. A página Exibição de Detalhes do Registro de Contato Principal será exibida.

Editando registro de contato principal da página Detalhes

Você pode editar um registro de contato principal da página Detalhes do Registro de Contato Principal.

Para editar um registro de contato principal:

1. Selecione Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**. A home page do Catálogo de Endereços será exibida.
2. Selecione  **Pesquisa de Registro de Contato Principal** na barra de ferramentas do catálogo de endereços. A página Pesquisa de Registro de Contato Principal será exibida.
3. Clique no botão  **Ir** sem inserir dados nos campos desta página ou alterar as opções. Todos os registros de contato principal serão exibidos.
4. Clique na primeira coluna do registro que deseja editar. A página Exibição de Detalhes do Registro de Contato Principal será exibida.
5. Selecione o link  **Editar Registro de Contato Principal** na barra de ferramenta acima da exibição de detalhes do registro. A página Editar será exibida.
6. Edite os campos como apropriado.
7. Para atualizar todos os registros que possuem uma chave de contato principal, marque a caixa de seleção Atualizar Contatos. Isso atualizará todos os registros que possuem o mesmo valor na Chave do Contato Principal com os mesmos dados nos campos de contato.
8. Clique no botão  **Ir** na parte inferior da página para salvar as alterações.

Copiando o registro de contato principal da página Detalhes

Você pode copiar um registro de contato principal da página Detalhes do Registro de Contato Principal.

Para copiar um registro de contato principal:

1. Selecione Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**. A home page do Catálogo de Endereços será exibida.
2. Selecione  **Pesquisa de Registro de Contato Principal** na barra de ferramentas do catálogo de endereços. A página Pesquisa de Registro de Contato Principal será exibida.
3. Clique no botão  **Ir** sem inserir dados nos campos desta página ou alterar as opções. Todos os registros de contato principal serão exibidos.
4. Clique na primeira coluna do registro que deseja editar. A página Exibição de Detalhes do Registro de Contato Principal será exibida.
5. Selecione o link  **Copiar registro de contato principal** na barra de ferramentas acima para exibir os detalhes do registro. A página Copiar será exibida.
6. Insira um novo nome de empresa e edite outros campos conforme necessário.
7. Para atualizar todos os registros que possuem uma chave de contato principal, marque a caixa de seleção Atualizar Contatos. Isso atualiza todos os registros que possuem o mesmo valor na chave do contato principal com os mesmos dados nos campos de contato.
8. Clique no botão  **Ir** na parte inferior da página para criar o novo registro com dados copiados. O registro de origem da cópia será mantido inalterado.

Excluindo o registro de contato principal da página Detalhes

Você pode excluir um registro de contato principal da página Detalhes do Registro de Contato Principal.

Para excluir um registro de contato principal:

1. Selecione Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**. A home page do Catálogo de Endereços será exibida.
2. Selecione  **Pesquisa de Registro de Contato Principal** na barra de ferramentas do Catálogo de Endereços. A página Pesquisa de Registro de Contato Principal será exibida.
3. Clique no botão  **Ir** sem inserir dados nos campos desta página ou alterar as opções. Todos os registros de contato principal serão exibidos.
4. Clique na primeira coluna do registro que deseja editar. A página Exibição de Detalhes do Registro de Contato Principal será exibida.
5. Selecione o link  **Excluir registro de contato principal** da barra de ferramentas acima da exibição de detalhes do registro. Uma janela pop-up de confirmação será exibida.
6. Se você optar por excluir o registro, clique em OK na janela pop-up. Caso contrário, clique em Cancelar. Se você clicar em OK, uma página de senha será exibida. Uma senha de administrador é necessária para excluir um registro de contato de empresa principal.
7. Insira a sua senha de administrador e clique em  **Ir** para concluir a exclusão deste registro.

Criando um novo problema da página Detalhes do Registro de Contato Principal

Você pode criar um problema da página Detalhes do Registro de Contato Principal.

Para criar um novo problema da página Detalhes do Registro de Contato Principal:

1. Selecione Catálogo de Endereços na barra de ferramentas do **FootPrints**. A home page do Catálogo de Endereços será exibida.
2. Selecione  **Pesquisa de Registro de Contato Principal** na barra de ferramentas do catálogo de endereços. A página Pesquisa de Registro de Contato Principal será exibida.
3. Clique no botão  **Ir** sem inserir dados nos campos desta página ou alterar as opções. Todos os registros de contato principal serão exibidos.
4. Clique na primeira coluna do registro que deseja editar. A página Exibição de Detalhes do Registro de Contato Principal será exibida.
5. Selecione o link  **Criar Problema** na barra de ferramentas acima da exibição detalhada do registro. A página Novo Problema do **FootPrints** será exibida com as informações de contato preenchidas com dados do Registro de Contato Principal.
6. Preencha as informações remanescentes para o problema normalmente. Quando o recurso Registro de Contato de Principal estiver ativado, ele inserirá um novo botão na seção Informações de Contato da página Novo Problema.

Gerando um relatório de histórico da página Detalhes do Registro de Contato Principal

Você pode gerar um relatório de histórico da página Detalhes do Registro de Contato Principal.

Para gerar um relatório de histórico da página Detalhes do Registro de Contato Principal:

1. Exiba os Detalhes do Registro de Contato Principal (consulte Exibindo Detalhes do Registro de Contato Principal).
2. Selecione o link  **Relatório** na barra de ferramentas acima da exibição de detalhes do registro. A página Selecionar Formato de Relatório do **FootPrints** será exibida.
3. Selecione o tipo de relatório que você deseja exibir na lista suspensa e, em seguida clique em  **Ir**. O relatório será gerado e exibido.

Calendário e agendamento

O Calendário do **FootPrints** é um sistema de calendários baseado na Web totalmente integrado ao controle e ao gerenciamento de problemas de clientes do **FootPrints**. Os agentes e administradores podem controlar compromissos pessoais e de projeto, agendar reuniões, trabalhos e muito mais. Os compromissos do calendário podem ser vinculados aos problemas do **FootPrints**. Compromissos recorrentes podem ser criados e criar automaticamente novos problemas na ocasião da próxima ocorrência. Os compromissos podem ser sincronizados com um calendário externo através de e-mail e compromissos criados no calendário externo também podem ser sincronizados no calendário do **FootPrints**. As agendas de trabalho podem ser definidas para o projeto e para os agentes individuais, incluindo o horário de trabalho usual, os feriados, as férias e as ausências por motivo de doença, reduzindo conflitos ao agendar trabalhos.

Há três opções para o sistema de calendário do **FootPrints**:

- **Projeto** – O calendário do projeto pode ser usado para controlar compromissos para todos os agentes e todas as equipes de um projeto do **FootPrints**. Cada projeto possui seu próprio calendário.
- **Pessoal** – Cada um dos agentes/administradores do **FootPrints** possui um calendário pessoal. Ele possibilita a adição de compromissos pessoais e relacionados ao trabalho. O calendário pessoal permanece constante para todos os projetos de um usuário.
- **Disponibilidade** – Cada agente/administrador pode ter um agendamento de disponibilidade definido, minimizando conflitos na programação de compromissos de trabalho. A disponibilidade pode ser vinculada aos campos de data/hora em um problema.

OBSERVAÇÃO

A sincronização de compromissos bilateral requer o módulo complementar Numara FootPrints Sync. Consulte *Numara FootPrints Sync* para obter detalhes sobre como administrar este recurso.

Os seguintes tópicos abordam diferentes aspectos do calendário:

- Conceitos básicos do calendário
- Exibindo compromissos
- Criando compromissos
- Editando compromissos
- Sincronizando compromissos
- Vinculando compromissos a problemas
- Criando problemas recorrentes do Calendário
- Preferências do Calendário

Os seguintes tópicos abordam diferentes aspectos do agendamento de disponibilidade:

- Exibindo agendamentos
- Verificando a disponibilidade a partir do Calendário
- Verificando a disponibilidade para um problema

Conceitos básicos do calendário

Há dois tipos de calendário no **FootPrints**:

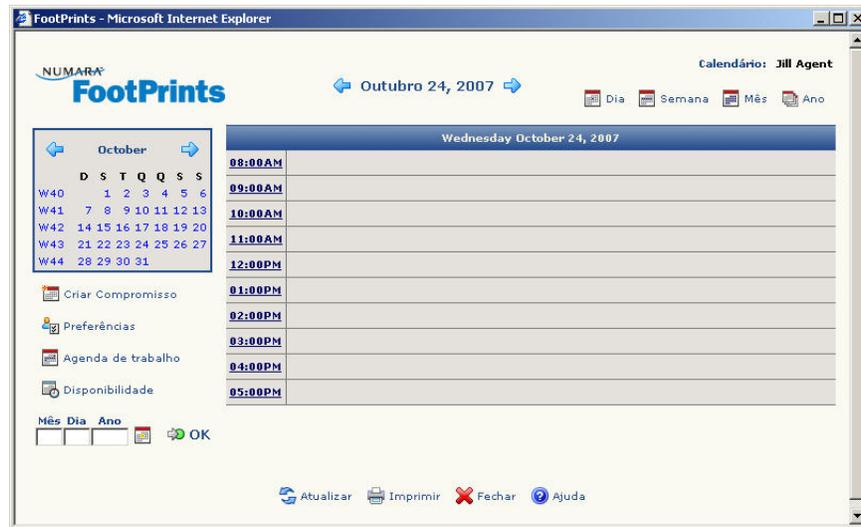
- **Projeto** – O calendário do projeto pode ser usado para controlar compromissos para todos os agentes e todas as equipes de um projeto do **FootPrints**. Cada projeto possui seu próprio calendário.
- **Pessoal** – Cada um dos agentes/administradores do **FootPrints** possui um calendário pessoal. Ele possibilita a adição de compromissos pessoais e relacionados ao trabalho. O calendário pessoal permanece constante para todos os projetos de um usuário.

Para exibir um calendário, selecione **Calendário** na barra de ferramentas do **FootPrints**. Selecione **Pessoal** para exibir o seu próprio calendário ou selecione **Projeto** para ver o calendário para o projeto atual.

O calendário consiste nas seguintes partes:

- **Quadro principal**
 - **Modo de Exibição de Dia** – Uma representação do dia atual com cada hora representada. Todos os compromissos do dia são listados nesta área por hora. Para exibir os detalhes de um compromisso, clique no **Título**. Para editar um compromisso, clique no ícone  **Editar** na exibição detalhada. O ícone  **Editar** estará visível somente se você possuir permissões de edição para o calendário. Para excluir um compromisso, clique no ícone  **Excluir**. Para exibir um dia diferente:
 - o Use as setas **Avançar** e **Voltar** na parte superior da tela para avançar ou retroceder um dia de cada vez e/ou
 - o Selecione um dia do mês atual à esquerda da tela. Use as setas pequenas para alterar os meses.
 - o Use a opção "Ir para data" para inserir uma data específica. Isto é, insira uma data nos campos na parte inferior esquerda do quadro principal do calendário e clique no ícone .
 - **Atualizar** – Para atualizar a exibição atual.
 - **Imprimir** – Imprime a exibição atual.
 - **Fechar** – Fecha o calendário.
- **Quadro esquerdo**
 - **Mês atual** – Uma representação pequena do mês atual é exibida no lado esquerdo da tela. As opções de navegação incluem:
 - o Selecione um dia para mostrar o Modo de Exibição de Dia para esta data.
 - o Selecione uma semana (W1, W2, etc.) para alternar para o Modo de Exibição de Semana para esta semana.
 - o Use as setas pequenas **Avançar** e **Voltar** para alternar entre meses.
 - **Criar compromisso** – Selecione esta opção para criar um compromisso para o dia atual (consulte o tópico em Criando compromissos para obter instruções completas).
 - **Ir para data** – Insira uma data específica e clique no botão  **Ir** para exibir esta data no Modo de Exibição de Dia.

- **Outros Modos de Exibição** – O calendário pode ser exibido em vários formatos:
 - **Modo de Exibição de Ano** – Uma representação do ano atual. Nenhum compromisso será exibido. Use as setas Avançar e Voltar para alterar o ano. Selecione uma dia, uma semana ou um mês para exibir este modo.
 - **Modo de Exibição de Mês** – Exibe o mês atual. Os compromissos são listados para cada dia. Use as setas Avançar e Voltar para alterar o mês exibido. Selecione um dia para ir para o seu Modo de Exibição de Dia. Selecione um compromisso para exibir os detalhes para este compromisso em uma janela pop-up.
 - **Modo de Exibição de Semana** – Representação de uma semana. Os compromissos são listados para cada dia. Use as setas Avançar e Voltar para alterar a semana exibida. Selecione um dia para ir para o seu Modo de Exibição de Dia. Selecione um compromisso para exibir os detalhes para este compromisso em uma janela pop-up.
 - **Modo de Exibição de Dia** – A exibição padrão para o calendário (veja acima)
- **Preferências** – O usuário pode definir várias opções para seu próprio calendário pessoal. O administrador do projeto pode definir opções para o calendário do projeto atual.



Calendário do Footprints

Exibindo compromissos

Os compromissos podem ser exibidos no calendário de várias formas:

- **Modo de Exibição de Dia** – Todos os compromissos para este dia serão listados no Modo de Exibição de Dia. Para exibir os detalhes, clique no Título do compromisso. Os detalhes serão exibidos em uma janela pop-up.
- **Modo de Exibição de Semana** – No Modo de Exibição de Semana, os compromissos serão listados para cada dia na caixa deste dia. Se as suas preferências não estiverem definidas para mostrar somente um determinado número de compromissos no modo de exibição de semana, clique no link Mais para exibir todos os compromissos deste dia. Clique no título do compromisso para exibir os seus detalhes em uma janela pop-up.
- **Modos de Exibição Mensal/Anual** – Devido a limitações de espaço, esses modos de exibição mostrarão compromissos individuais. Selecione um dia dessas exibições e o Modo de Exibição de Dia será exibido. Clique no Título de um compromisso para exibir os detalhes.

As opções de navegação para o calendário podem ser encontradas em Conceitos básicos do Calendário.

Os compromissos pessoais de projeto podem ser criados através dos campos Data/Hora nos problemas. Se um compromisso de calendário foi criado através do campo Data/Hora de um problema:

- A data e a hora do campo Data/Hora do problema serão definidas como a data e a hora do compromisso.
- Os responsáveis pelo problema serão listados como convidados no compromisso.
- O campo Descrição do problema será inserido como a descrição do compromisso.
- Um link dinâmico será definido entre o compromisso e o problema.

Com relação a edições feitas no problema ou no compromisso do calendário:

- Se a data ou a hora forem atualizadas no problema, o calendário também será atualizado.
- Se a Descrição for atualizada no problema, a Descrição original não será alterada no compromisso.
- Se a data e/ou a hora do compromisso forem atualizadas no calendário, elas serão atualizadas no problema.
- Se outros detalhes do compromisso forem editados no calendário, essas edições não serão alteradas no problema.

Criando compromissos

É possível criar compromissos no calendário através de um dos seguintes métodos:

- Clique no botão Criar Compromisso à esquerda da página no Modo de Exibição de Dia.
- Selecione uma hora no Modo de Exibição de Dia.

Se o projeto contiver pelo menos um campo Data/Hora, os compromissos também poderão ser criados a partir da página Criar Problema (descrita em Vinculando compromissos a problemas).

Para criar um compromisso do calendário pessoal ou de projeto:

1. Clique no botão Criar Compromisso ou selecione uma hora no Modo de Exibição de Dia. Uma janela pop-up será exibida com a caixa de diálogo Criar Compromisso.
2. **Título** – Insira um título para o compromisso. Este é o assunto do compromisso, como Reunião Trimestral. Se for importante para outros usuários ver rapidamente quem está envolvido no compromisso, você poderá incluir os nomes das pessoas envolvidas no Título, ex: Trabalho de Bob S. no servidor.
3. **Hora de Início** – Selecione a hora de início do compromisso. Se uma hora tiver sido selecionada no Modo de Exibição de Dia, ela será previamente preenchida aqui. As horas são relacionadas em uma lista suspensa (1-12 ou 0-23 dependendo das suas preferências) com os minutos disponíveis em incrementos de 5 minutos (de 0-55) em uma segunda lista suspensa. Se o relógio de 12 horas for usado, uma terceira lista suspensa estará disponível para selecionar AM ou PM. Se um compromisso se estender ao longo do dia inteiro, selecione Nenhuma para as Horas de Início e Término. Esses compromissos serão exibidos na parte superior do Modo de Exibição de Dia sem nenhuma hora associada.
4. **Hora de Término** – Selecione a hora de término do compromisso. Se uma hora tiver sido selecionada no Modo de Exibição de Dia, este campo exibirá o padrão – 1 hora após a Hora de Início. Se o relógio de 12 horas for usado, lembre-se de selecionar a opção correta para AM ou PM. Se Nenhuma for selecionada para a Hora de Início, ela também deverá ser selecionada para a Hora de Término.

5. Guia Informações Gerais

- **Local** — Opcionalmente, insira um local para a reunião ou o compromisso. Por exemplo: Sala de Reunião ou Instalações do Cliente.
- **Link para Problema** — Se o projeto atual contiver pelo menos um campo Data/Hora, você poderá, opcionalmente, vincular o compromisso a um problema. Ao criar um compromisso no Calendário, um novo problema com os dados do compromisso será criado automaticamente. Selecione o campo Data/Hora a ser preenchido com a Hora de Início do compromisso na lista suspensa. Selecione Nenhum Vínculo caso não deseje criar e vincular um problema. Consulte *Vinculando Compromissos a Problemas* na página para obter informações completas sobre este recurso.
- **Calendário** — Esta opção será exibida somente ao criar um compromisso em um calendário pessoal. Se **Pessoal** for selecionado, o compromisso será exibido no calendário pessoal do usuário, bem como nos calendários pessoais de todos os convidados. Se **Pessoal e Projeto** for selecionado, o compromisso também será exibido no Calendário do Projeto para visualização por todos os usuários. Quando um compromisso é criado no Calendário do Projeto, esta opção não é exibida. Esses compromissos são automaticamente exibidos no Calendário do Projeto e nos calendários pessoais de todos os convidados.
- **Descrição** — A Descrição pode ser usada para incluir quaisquer observações ou detalhes sobre o compromisso.

6. Guia Convidados

- **Verificar Disponibilidade** — Antes de convidar agentes para um compromisso, você pode verificar suas agendas para determinar o melhor horário para o agendamento do compromisso.
- **Convidados** — Um ou mais membros do projeto atual podem ser convidados para o compromisso. Exemplos de convidados são membros de uma equipe que participam de uma reunião ou um técnico agendado para trabalhar nas instalações do cliente. Para convidar um usuário, selecione o nome do usuário à esquerda e clique no botão de seta para a direita. Selecione  **Verificar Disponibilidade** para ver quem está disponível para o compromisso. Para convidar uma equipe inteira de uma vez, clique no nome da equipe, selecione **Atribuir Equipe** e, em seguida, clique no botão de seta para a direita. O compromisso é propagado para o calendário de disponibilidade de todos os membros individuais da equipe. Uma equipe pode ser convidada apenas no Modo de Exibição de Dia.

OBSERVAÇÃO SOBRE O USO DO CALENDÁRIO

Os clientes, membros de outros projetos e os usuários que não utilizam o **FootPrints** não podem ser convidados. O calendário do **FootPrints** destina-se ao uso por usuários agente/administrador do **FootPrints**. Se membros que não pertencem ao projeto precisarem ser notificados sobre um compromisso, a notificação recebida por e-mail poderá ser encaminhada para eles (veja abaixo). Os usuários também podem ser copiados sobre qualquer problema vinculado a um compromisso.

- 7. **Guia Enviar E-mail de Confirmação** — O **FootPrints** pode enviar confirmações por e-mail a usuários sobre um compromisso. Essa confirmação é adicional a quaisquer notificações por e-mail que os usuários recebem relacionadas aos problemas do **FootPrints** (incluindo problemas vinculados). As notificações por e-mail incluem todas as informações sobre um compromisso bem como um link opcional para sincronizar o compromisso com o Calendário do Microsoft Outlook (o link destina-se a usuários que não estiverem usando o módulo complementar FootPrints Sync). As opções são:
 - **Enviar e-mail para mim** — Se esta opção estiver selecionada, você receberá uma notificação por e-mail sobre esse compromisso (independentemente de estar convidado para o compromisso).

- **Enviar E-mail para Convidados** — Se esta opção estiver selecionada, todos os usuários convidados receberão uma notificação por e-mail sobre o compromisso.
- **Sincronizar c/ Outlook** — Se esta opção estiver selecionada, as notificações por e-mail incluirão um anexo que sincroniza o compromisso com o Calendário do Microsoft Outlook do usuário (consulte *Sincronizando Compromissos* na página – isso não se destina a usuários do FootPrints Sync).
- **Definir lembrete** — Se um lembrete for definido, os usuários receberão uma notificação por e-mail antes que o compromisso seja iniciado. O lembrete é enviado antes do compromisso, conforme especificado pela pessoa que criou o compromisso. O período de tempo antes do início do compromisso é: 5, 10, 15 ou 30 minutos, 1 a 5 horas, 1 dia, 2 dias e 1 semana.

OBSERVAÇÃO

A hora especificada para a notificação por e-mail a ser enviada é baseada no relógio interno do servidor do **FootPrints**. Se um compromisso estiver definido para ser iniciado às 13:00, segunda-feira, 2 de dezembro de 2005, e o lembrete estiver definido em 30 minutos, o e-mail será enviado às 12:30 do dia com base no horário do servidor onde o **FootPrints** está instalado.

8. **Guia Recorrência** — Os compromissos podem, opcionalmente, ser definidos para ocorrer novamente em intervalos regulares. O compromisso é exibido no Calendário em cada dia de sua ocorrência. Para recorrência, selecione a guia Recorrência e clique na caixa de seleção Ativar Recorrência. Os controles de recorrência são ativados. Selecione o tipo de recorrência desejada na caixa suspensa. As opções são Diariamente, Semanalmente, Mensalmente ou Anualmente. As opções para o tipo de recorrência são alteradas dependendo do tipo selecionado.
 - **Diariamente** — As opções são A cada x dias (onde x é um número especificado por você) ou Todos os dias da semana (isto é., de segunda à sexta-feira).
 - **Semanalmente** — Especifica que o compromisso ocorre novamente a cada x semanas (em que x é um número especificado por você) e o dia da semana de recorrência do compromisso.
 - **Mensalmente** — Especifica que o compromisso ocorre novamente em uma data (1, 2, 3, 4, etc.) a cada x meses (por exemplo: o compromisso ocorre novamente no terceiro dia a cada dois meses) ou em um dia da semana (por exemplo: na terceira terça-feira) a cada x meses.
 - **Anualmente** — Especifica que o compromisso ocorre em uma data específica a cada ano (por exemplo: em 4 de agosto) ou em um dia da semana de um mês específico (por exemplo: na terceira terça-feira a cada agosto).
 - A seguir, selecione "Sem data de término" ou uma data "Terminar até", na qual você deve preencher a data na qual o compromisso recorrente será finalizado. Por exemplo, você pode optar por configurar um compromisso que ocorre toda segunda-feira de cada semana e, em seguida, selecionar uma data três meses após para que o compromisso pare de recorrer no calendário.
9. Clique em SALVAR para criar o compromisso. O compromisso é adicionado ao Calendário e as notificações por e-mail são enviadas aos usuários (se selecionado). O compromisso é exibido na exibição de Dia, Semana e Mês do calendário.

OBSERVAÇÃO

Se você desejar que o compromisso seja exibido na matriz de disponibilidade, ele deverá possuir uma Hora de Início e uma Hora de Término. Se você selecionar Nenhum, o compromisso não será exibido na matriz de disponibilidade. Para agendar um compromisso de um dia inteiro, selecione as Horas de Início e Término do seu dia de trabalho, como 9:00 para a Hora de Início e 17:00 para a Hora de Término..

Editando compromissos

Os compromissos podem ser editados no calendário usando um dos seguintes métodos:

- Clique no ícone  **Editar** para um compromisso no Modo de Exibição de Dia.
- Clique no botão  **Editar** na Exibição de Detalhes de um compromisso (pop-up).

Editando um compromisso

Para editar um compromisso do calendário pessoal ou de projeto:

1. Clique no ícone  **Editar** para um compromisso no Modo de Exibição de Dia ou de Detalhes. Uma janela pop-up será exibida com a caixa de diálogo Editar Compromisso.
2. Faça as alterações nos dados do compromisso, como Título, Convidados, etc. Consulte *Criando compromissos* para obter mais detalhes sobre esses campos.

OBSERVAÇÃO

Há apenas uma descrição por compromisso (diferentemente dos anexos ilimitados permitidos para as descrições dos problemas). Para adicionar observações, digite-as no fim ou no início do campo Descrição. Talvez você deseje adicionar manualmente uma marca de data/hora ou assinatura.

3. Clique em  **Salvar** para concluir a edição. As alterações serão feitas no compromisso e as notificações por e-mail serão enviadas aos usuários (se selecionada), incluindo novos convidados.
4. Para cancelar a edição, clique em  **Cancelar**.

Excluindo um compromisso

Para excluir um compromisso, clique no botão  **Excluir** no Modo de Exibição de Dia ou de Detalhes para este compromisso. Uma caixa de diálogo será exibida, confirmando que você deseja excluir o compromisso. Clique em OK para excluir o compromisso ou em  **Cancelar** para cancelar a exclusão.

OBSERVAÇÃO

Dependendo das suas permissões, os agentes talvez não possam editar ou excluir compromissos no calendário do projeto. Os agentes sempre podem editar e excluir compromissos dos seus calendários pessoais. Se você estiver exibindo um dos seus compromissos no calendário do projeto e desejar editá-lo ou excluí-lo, você deverá alternar para o seu calendário pessoal e editá-lo/excluí-lo a partir dali.

Sincronizando compromissos

Apesar de o calendário do **FootPrints** possuir muitas vantagens (baseado na Web, integrado com os problemas do **FootPrints**, etc.), a maioria das pessoas o utiliza em conjunto com seus calendários pessoal ou de área de trabalho para controlar seus compromissos. Em virtude dessa necessidade, os compromissos do calendário do **FootPrints** podem ser sincronizados com o Microsoft Outlook através de e-mail e do padrão Vcal.

OBSERVAÇÃO

A sincronização de compromissos com o Outlook como descrito aqui é separada do módulo complementar do FootPrints Sync. Esta função é parte do produto base e não é usada quando FootPrints Sync é utilizado.

VCal é um padrão usado por programas de software para permitir que os usuários compartilhem compromissos de calendário entre diferentes aplicativos. As notificações por e-mail do calendário do **FootPrints** podem incluir anexos VCal que permitem aos usuários inserir compromissos do calendário do **FootPrints** no seu calendário do Outlook com o clique do mouse.

Para sincronizar um compromisso com o calendário da área de trabalho do Outlook:

1. Crie um compromisso no calendário do **FootPrints**.
2. Marque a caixa Sincronizar c/ Outlook. Para que os convidados do compromisso sincronizem com o calendário do Outlook, a caixa de seleção Enviar E-mail para Convidados também deve ser selecionada. Se você deseja sincronizar o compromisso e não for um convidado, somente o criador, também marque a caixa Enviar e-mail para mim.
3. Uma notificação por e-mail será enviada para a sua Caixa de Entrada do Outlook. Clique duas vezes no e-mail para exibir os detalhes.
4. O e-mail contém um anexo. Clique duas vezes no anexo.
5. Uma caixa de diálogo do Microsoft Outlook será exibida. A caixa de diálogo perguntará se você deseja aceitar o compromisso.
6. Aceite o compromisso.
7. Se outra pessoa tiver criado o compromisso, você poderá enviar uma confirmação por e-mail ao usuário. Caso o faça, o Outlook enviará um e-mail ao criador informando que você aceitou o compromisso.
8. O compromisso será incluído no calendário do Outlook. Todos os dados do compromisso (Título, Local, etc) serão preenchidos. Se um lembrete for definido no compromisso do **FootPrints**, o lembrete também será definido no Outlook (isto é, uma caixa de diálogo pop-up com o lembrete do Outlook será exibida 15 minutos antes do compromisso agendado, etc.).

OBSERVAÇÃO

A sincronização com o Outlook é unidirecional somente. As alterações feitas em compromissos no Outlook não são refletidas no **FootPrints**. As alterações feitas no calendário do **FootPrints** resultam em outra notificação por e-mail. Se o usuário clicar duas vezes no anexo Vcal e aceitá-lo, a alteração será implementada no Outlook.

Vinculando compromissos a problemas

O Calendário do **FootPrints** pode ser usado estritamente para controlar compromissos adicionados manualmente ao calendário por membros do projeto. Ele pode ser ainda mais poderoso se compromissos e problemas estiverem vinculados.

Se o projeto atual contiver pelo menos um campo Data/Hora, você poderá opcionalmente vincular o compromisso a um problema. Ao criar o compromisso de calendário, um novo problema com os dados do compromisso será criado automaticamente. Os compromissos também podem ser criados automaticamente das telas Criar Problema e Editar Problema.

Alguns aplicativos práticos para vinculação de compromissos e problemas incluem:

- Exibição de quando os agentes estão agendados para trabalhar em problemas específicos com fins de agendamento.
- Agendamento de técnicos de serviço de campo para trabalhar em tarefas (fornecido nos problemas do **FootPrints**)
- Agendamento de reuniões de projeto ou equipe relacionadas a um problema específico do **FootPrints**.
- Exibição de todas as suas chamadas de acompanhamento no calendário.

- Exibição das datas de vencimento para problemas importantes no calendário.
- Agendamento de chamadas de manutenção recorrentes.

Os seguintes subtópicos explicam os diferentes aspectos da vinculação de compromissos e problemas:

- Configurando o FootPrints para vincular compromissos e problemas
- Criando um compromisso de um problema
- Criando um problema de um compromisso
- Exibindo compromissos vinculados
- Editando compromissos vinculados

Configurando o FootPrints para vincular compromissos e problemas

O único requisito para vincular compromissos e problemas é pelo menos um campo Data/Hora no projeto. Data/Hora é um tipo de campo com suporte para os problemas do **FootPrints** que permite ao usuário especificar uma data e uma hora do calendário para associação ao problema. Exemplos de um campo de Data/Hora incluem Data de Vencimento, Data de Início, Data de Acompanhamento e Trabalho Agendado.

Permissões de Administração do Projeto são necessárias para criar um campo de Data/Hora. Um número ilimitado de campos de Data/Hora pode ser criado. O usuário pode escolher qual campo usar ao criar o compromisso ou o problema.

OBSERVAÇÃO

Não há suporte ao vínculo de campos de data simples ao calendário, pois nenhuma hora pode ser especificada para esse tipo de dado.

Criando um compromisso de um problema

Para criar um compromisso de um problema:

1. Na página Criar Problema ou Editar Problema, preencha todas as informações para o problema.
2. Selecione o campo Data/Hora a ser usado para o vínculo (por exemplo, Data de Vencimento). Os campos Data/Hora são indicados pelo ícone Data/Hora: .
3. No pop-up do campo Data/Hora, selecione a data e as horas de início e término do compromisso. Para selecionar as horas de início e término, clique no botão de opção, selecione uma hora na lista para o início do compromisso e, em seguida, faça o mesmo para o término do compromisso. Se nenhuma hora for necessária (somente uma data), marque a caixa Sem Hora.
4. Para o calendário, selecione Pessoal ou Pessoal e Projeto. Se Pessoal for selecionado, o compromisso será adicionado a cada calendário pessoal dos responsáveis. Se Pessoal e Projeto for selecionado, o compromisso também será exibido no calendário do projeto para o projeto atual.
5. Clique em  Ir no pop-up para preencher a seleção do campo data/hora e, em seguida, clique em  Ir para enviar o problema.
6. O problema é criado e também um compromisso nos calendários.

Você pode exibir o link para o compromisso na Exibição de Detalhes do problema. Os dados para o compromisso incluem:

- **Data do Compromisso** – A data selecionada no problema para a Data de Vencimento.

- **Título** – O título do problema será tornado o título do compromisso.
- **Hora de Início** – A hora da Data de Vencimento selecionada no problema.
- **Hora de Término** – Por padrão, é definida como uma hora após a Hora de Início
- **Vinculado ao problema X usando o campo Data de Vencimento** – O número do problema é exibido com o nome do campo usado no vínculo.
- **Convidados** – Os usuários atribuídos ao problema são listados como convidados.
- **Descrição** – A descrição inicial do problema é incluída aqui. As informações de descrição não serão atualizadas mesmo que o campo Descrição do Problema seja atualizado posteriormente.

Criando um problema de um compromisso

Um problema pode ser criado de um compromisso. Quando esse método de criação de problema é usado, o problema é preenchido com os dados do compromisso. Dados adicionais do problema podem ser inseridos da página Problema.

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador (Título, Prioridade, Status, Descrição, etc), bem como o nome dos registros (problema). Campos personalizados também podem ser criados. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como "problemas", e utiliza os termos padrão para os outros nomes de campos.

Para criar um problema de um compromisso:

1. Clique no botão  **Criar Compromisso** ou selecione uma hora no Modo de Exibição de Dia do Calendário. Uma janela pop-up será exibida com a caixa de diálogo Criar Compromisso.
2. Insira os dados para Título, Descrição, Convidar Usuários, etc. Consulte *Criando compromissos* para obter instruções completas.
3. Para o campo Link para Problema, selecione o campo Data/Hora para vinculação, por exemplo, Data de Vencimento.
4. Clique em  **Salvar** para criar o compromisso. O compromisso e o problema serão criados e a página Criar Compromisso para esta data será exibida.

O problema e o compromisso serão criados e vinculados.

Exibindo compromissos vinculados

Uma referência ao vínculo pode ser encontrada no problema e no compromisso vinculado. Para exibir o vínculo:

- Na Exibição de Detalhes de um compromisso no calendário, um link chamado Vinculado ao Problema #*n* usando o campo Data de Vencimento (onde *n* é o número do problema e Data de Vencimento é o nome do campo Data/Hora) é exibido.
- Na Exibição de Detalhes do problema, a referência vinculada ao calendário é exibida junto com o ícone Vinculado ao Calendário. Clique no link para exibir os detalhes do compromisso em uma janela pop-up.

Editando compromissos vinculados

Problemas e compromissos vinculados podem ser editados de qualquer registro com o outro sendo automaticamente atualizado.

Os campos que geram a atualização estão descritos abaixo.

Para compromissos

- **Título** – A atualização do campo Título altera o Título do problema.
- **Data/Hora de Início** – A alteração da Data/Hora de Início atualiza o campo correspondente no problema (Data de Vencimento, Data de Acompanhamento, etc.).
- **Convidados** – A alteração dos convidados muda os responsáveis pelo problema.
- **Descrição** – Se você atualizar o campo Descrição, a última descrição do problema vinculado também será atualizada.

Para problemas

- **Título** – A atualização do campo Título altera o Título do problema.
- **Campo Data/Hora de** – A alteração dos dados no campo Data/Hora (Data de Vencimento, Data de Acompanhamento, etc.) muda a Data/Hora de Início no compromisso. Por padrão, a **Data/Hora de Término** é definida como uma hora após a Hora de Início.
- **Responsáveis** – A alteração dos responsáveis muda os convidados do compromisso.
- **Descrição** – A atualização do campo Descrição do problema não altera a descrição do compromisso vinculado.

Os compromissos recorrentes funcionam de forma diferente. Se o compromisso for editado, somente problemas futuros serão afetados. No caso de compromissos com recorrência Hoje e *n* dias consecutivos (o que corresponde a somente um problema), o problema será atualizado como descrito acima.

Se um problema criado de um compromisso recorrente for editado, ele não afetará o compromisso. Isso ocorre porque esta instância do problema pode ter várias propriedades ou observações especiais relevantes a essa instância somente. Para alterar as propriedades de todos os problemas futuros para os campos comuns (Título, Responsáveis/Convidados, etc), a edição deverá ser feita no compromisso de origem.

Criando problemas recorrentes do calendário

Compromissos recorrentes podem ser criados e criar automaticamente novos problemas quando a próxima recorrência ocorrer. Isso é útil para o agendamento de trabalhos de manutenção recorrentes que necessitam de um tíquete para serem criados e atribuídos a um usuário específico automaticamente.

O compromisso deve ser originado no calendário. Isto é, você deve criar o compromisso primeiro (como um compromisso recorrente) e vinculá-lo a um problema através do campo Data/Hora. Problemas recorrentes não poderão ser criados se o problema for criado primeiro.

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador (Título, Prioridade, Status, Descrição, etc), bem como o nome dos registros (problema). Campos personalizados também podem ser criados. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como “problemas”, e utiliza os termos padrão para os outros nomes de campos.

Para criar um compromisso recorrente que cria problemas recorrentes automatizados:

1. Clique no botão Criar Compromisso ou selecione uma hora no Modo de Exibição de Dia do Calendário. Uma janela pop-up será exibida com a caixa de diálogo Criar Compromisso.

2. Insira os dados para Título, Descrição, Convidar Usuários, etc. Consulte *Criando compromissos* para obter instruções completas.
3. Para o campo Link para Problema, selecione o campo Data/Hora para vinculação, por exemplo, Data de Vencimento.
4. Para recorrência, selecione a guia Recorrência e, em seguida, marque a caixa de seleção Ativar Recorrência. Os controles de recorrência serão ativados.

5. Selecione o tipo de recorrência desejada na caixa suspensa. As opções são:
 - Diariamente
 - Semanalmente
 - Mensalmente
 - Anualmente
6. As opções para o tipo de recorrência são alteradas dependendo do tipo selecionado.
 - **Diariamente** – As opções são A cada x dias (onde x é um número especificado por você) ou Todos os dias da semana (isto é., de segunda à sexta-feira).
 - **Semanalmente** – Especifica que o compromisso ocorre novamente a cada x semanas (onde x é um número especificado por você) e o dia da semana de recorrência do compromisso.
 - **Mensalmente** – Especifica que o compromisso ocorre novamente em uma data (1, 2, 3, 4, etc.) a cada x meses (ex: o compromisso ocorre novamente no terceiro dia de cada dois meses) ou a cada dia da semana (ex: a terceira terça-feira) a cada x meses.
 - **Anualmente** – Especifica que o compromisso ocorre novamente em uma data a cada ano (ex: 14 de agosto) ou a cada dia da semana de um mês especificado (ex: terceira terça-feira a cada agosto).
7. A seguir, selecione "Sem data de término" ou uma data "Terminar até", em que você deverá preencher a data na qual o compromisso recorrente será finalizado. Por exemplo, você pode optar por configurar um compromisso que ocorre a cada segunda-feira de cada semana e, em seguida, selecionar uma data três meses após para que o compromisso seja interrompido no calendário.
8. Clique em  **Salvar** para criar o compromisso. O compromisso e o problema serão criados e a página Criar Compromisso será exibida para esta data.

Os problemas serão criados automaticamente pelo sistema cada vez que o compromisso ocorrer. O primeiro problema criado conterá informações manuais inseridas na página Problema. Os problemas subsequentes conterão apenas as informações obtidas do compromisso.

Preferências do calendário

O usuário pode definir várias opções para seu próprio Calendário principal. O administrador do projeto pode definir opções para o Calendário do projeto atual.

Para definir as preferências do Calendário, selecione o link Preferências no Modo de Exibição de Dia do Calendário.

As opções são:

- **Enviar e-mail para mim após a criação e a atualização de um compromisso** — Por padrão, o criador de um compromisso recebe uma notificação por e-mail para o compromisso que está sendo criado ou atualizado, independentemente do criador ser convidado ou não. Por padrão, se essa opção estiver desativada, os e-mails não serão enviados ao criador. Essa opção pode ser anulada para um compromisso específico quando ele é criado ou atualizado com a opção Enviar e-mail para mim.
- **Enviar e-mail para todos os convidados após a criação e a atualização de um compromisso** — Por padrão, os usuários convidados para um compromisso recebem uma notificação por e-mail quando um compromisso é criado ou atualizado. Por padrão, se essa opção estiver desativada, os e-mails não serão enviados. Essa opção pode ser anulada para um compromisso específico quando ele é criado ou atualizado com a opção Enviar E-mail para Convidados.
- **Exibir todo o item nos modos de exibição de semana/mês em vez de truncar itens que são longos demais** — Todos os compromissos daquela semana/mês com títulos completos são exibidos por padrão no Modo de Exibição de Mês. Para limitar o número e o tamanho dos compromissos exibidos, selecione Não para esta opção e selecione um número e um tamanho máximos usando as duas opções a seguir.

Número de itens a serem mostrados para cada dia nos modos de exibição de semana/mês, se os itens estiverem sendo truncados nos modos de exibição de semana/mês — Selecione o número máximo de compromissos exibidos para cada dia no modo de exibição de semana/mês. Essa opção se aplicará somente se a opção anterior estiver definida como Não.

Número de caracteres em caixas de dia nos modos de exibição de semana/mês antes de um item ser truncado, se o item completo não estiver sendo exibido — Selecione o número máximo de caracteres a serem exibidos por compromisso para todos os compromissos exibidos no Modo de Exibição de Mês. Essa opção se aplicará somente se a primeira opção acima estiver definida como Não.

- **Mostrar horas dos itens em modos de exibição de semana/mês** — Por padrão, as horas dos itens nos modos de exibição de semana e de mês do calendário são exibidos. Isso pode ser desativado.
- **Mostrar itens no modo de exibição de dia em todas as horas durante as quais eles ocorrem** — Por padrão, os compromissos que se estendem por várias horas (por exemplo 10:00 às 12:00) são exibidos apenas na primeira hora em que ocorrem. Se essa opção estiver ativada, os compromissos serão exibidos em cada bloco de hora em que ocorrem como compromissos duplicados.
- **Mostrar horas sem itens no modo de exibição de dia** — Por padrão, o calendário em modo de exibição de dia mostra todas as horas do dia de trabalho, independentemente de haver um item durante aquela hora. Isso pode ser desativado de forma que apenas as horas com itens sejam mostradas.
- **Mostrar hora de término nos modos de exibição de semana/mês** — Por padrão, as horas de término de itens no modo de exibição de semana/mês no calendário são exibidas além da hora de início. Isso pode ser desativado de forma que apenas o horário de início seja exibido.

- **Mostrar o nome do usuário que adicionou ou editou o item pela última vez** — Por padrão, esta opção está desativada. Se essa opção for ativada, o nome do usuário que criou ou editou um compromisso pela última vez será exibido entre parênteses próximo ao compromisso nos Modos de Exibição de Dia, Semana e Mês (compromissos individuais não são mostrados no Modo de Exibição de Ano).
- **Dia de início das semanas** — Por padrão, as semanas são exibidas de domingo a sábado. Você pode optar por exibir as semanas de segunda à sexta selecionando Segunda-feira.
- **Hora de início/término do modo de exibição de dia, no formato de 24 horas** — Por padrão, as horas exibidas no Modo de Exibição de Dia são mostradas na forma 8:00 am - 5:00 pm (08:00-17:00). Você pode alterar esse intervalo usando estas duas opções. Os compromissos podem ser criados em qualquer horário, independentemente do que for selecionado aqui.
- **Formato de 12 ou 24 horas** — As horas exibidas no Modo de Exibição de Dia são mostradas, por padrão, no formato de 12 horas (AM e PM). Se a opção 24 for selecionada, as horas serão exibidas no formato de 24 horas.
- **Intervalo de tempo (em minutos) na página de modo de exibição de dia** — Por padrão, os intervalos de tempo no modo de exibição de dia são exibidos como intervalos de 60 minutos. Você tem a opção de definir o intervalo de tempo como 15, 20, 30 ou 60 minutos.
- **Tempo de lembrete padrão** — É possível definir que os lembretes sejam exibidos X minutos/horas antes do compromisso ou desativar os lembretes.

Após fazer as alterações, clique no botão  **Ir**. Clique em  **Cancelar** para cancelar as alterações.

Sobre agendamento e disponibilidade

O agendamento permite que você gerencie sua agenda de trabalho e a torne disponível para os outros agentes do projeto, minimizando os conflitos. O Calendário do Projeto é definido pelo administrador do projeto. Agendamentos padrão podem ser criados para todos os agentes de um projeto, mas os agentes também podem modificar seus próprios agendamentos conforme o necessário.

Os seguintes tópicos abordam os diferentes aspectos de agendamento e disponibilidade de agentes:

- Exibindo agendamentos
- Verificando a disponibilidade
- Vinculando disponibilidade a problemas

Exibindo agendamentos

Para uma maior flexibilidade, os agendamentos podem ser acessados de locais diferentes no **FootPrints**:

- Selecione Calendário | Disponibilidade na Barra de Ferramentas do **FootPrints**.
- Selecione Calendário | Pessoal | Disponibilidade na Barra de Ferramentas do **FootPrints**.
- Selecione Calendário | Projeto | Disponibilidade na Barra de Ferramentas do **FootPrints**.

Uma legenda no canto inferior da janela explica a matriz usando as cores que foram definidas pelo seu administrador.

- **Disponível** – O agente está disponível.

- **Compromisso** – O agente está no meio de um compromisso, mas está trabalhando.
- **Fora do Escritório** – O agente está fora do escritório. Usado para dias de ausência, férias e horas livres.

Há várias opções nesta página:

- **Modo de Exibição de Dia/Modo de Exibição de Semana** – Selecione o Modo de Exibição de Dia para exibir a disponibilidade da agenda para um dia. Clique no ícone de Modo de Exibição de Semana para exibir a disponibilidade da agenda da semana inteira.
- **Alterar a data** – A janela pop-up Disponibilidade do Agente assume por padrão um agendamento para o dia corrente. Para alterar o dia, use os botões  e  na parte superior da janela.
- **Exibir Agentes** – A exibição padrão mostra a disponibilidade para todos os agentes. É possível selecionar uma opção na caixa suspensa Exibir para exibir os Agentes Disponíveis ou os Agentes por Equipe.
- **Hora de Início** – O início do dia de trabalho padrão é 7:30 AM à 5:30 PM. Selecione uma hora de início diferente na lista suspensa para alterar o intervalo de tempo. É possível selecionar horas entre meia-noite e 2 PM. Você também pode alterar as horas de início e término usando os botões  e  na matriz de disponibilidade.

O agendamento real do tempo de um agente é feito em Agendamento de Trabalho do Agente no Calendário, e das páginas Criar Problema e Editar Problema quando elas estão vinculadas ao Calendário através de um campo de data e hora.

Verificando a disponibilidade a partir do Calendário

Os agentes podem acessar esta janela a partir do Calendário enquanto agendam compromissos e também das páginas Criar Problema e Editar Problema. Além das opções explicadas em *Exibindo agendamentos*, você pode selecionar os agentes que gostaria de convidar para o compromisso.

Para incluir agentes em um compromisso:

1. Selecione  **Criar Compromisso** no Calendário pessoal ou do projeto.
2. Clique em  **Verificar Disponibilidade**. A janela da matriz de disponibilidade do agente é aberta.
3. Após revisar a matriz, marque as caixas próximas aos nomes dos agentes que deseja convidar para o compromisso. Se você deslocar o cursor sobre um slot de tempo não disponível, um pequeno pop-up será exibido para mostrar o motivo pelo qual o agente não está disponível.

OBSERVAÇÃO

Uma mensagem de aviso será exibida se você selecionar o nome de um agente que não está disponível para o compromisso agendado se a opção Auto-Verificação de Disponibilidade estiver habilitada.

4. Clique em  **Ir**. A página Criar Compromisso é exibida. Os nomes dos agentes que você selecionou são incluídos na lista de convidados.

Verificando a disponibilidade para um problema

Ao criar ou editar um problema, você poderá verificar sua disponibilidade ou os agendamentos dos agentes diretamente na tela Criar Problema ou Editar Problema.

1. Selecione  Verificar Disponibilidade na seção Responsável da página Criar Problema ou Editar Problema.
2. A matriz de disponibilidade exibe a data de hoje. Se o seu administrador associou campos de data ao agendamento, por exemplo, Data de Acompanhamento, você poderá alternar para essa data para verificar a disponibilidade do agente. Você também pode clicar em Alterar Data para selecionar um dia diferente do agendamento para exibir.
3. Marque as caixas próximas aos nomes dos agentes que deseja atribuir ao problema.
4. Clique em  Ir.
5. Se você tiver selecionado um agente que não está disponível no momento ou com base no campo de data/hora selecionado, e se a opção Auto-Verificação de Disponibilidade estiver habilitada, uma mensagem de aviso será exibida perguntando se você deseja continuar com a atribuição.

Usando o E-mail do FootPrints

O recurso de gerenciamento de e-mails do **FootPrints** permite que você use muitos dos recursos das ferramentas de gerenciamento de e-mails em conjunto com a interface da Web. O sistema pode enviar notificações personalizadas por e-mail para usuários e processar e-mails e atualizações recebidos. Na condição de agente do **FootPrints**, você pode enviar por e-mail para os usuários atualizações que contêm seus comentários mais recentes sobre um problema. Você também pode enviar e atualizar problemas por e-mail, além de consultar o banco de dados. Os recursos disponíveis dependem das opções habilitadas pelo seu administrador do **FootPrints**.

Notificação por e-mail

O recurso de notificação por e-mail permite que os agentes enviem para outros usuários e-mails relacionados a problemas do **FootPrints**. Por padrão, o administrador pode configurar regras para controlar quando um e-mail é enviado devido a um problema. Na condição de agente, você pode usar os padrões ou anulá-los para enviar e-mails para outros usuários sobre um problema.

Este tópico aborda os diferentes tipos de notificação por e-mail.

- Criar/editar notificações de problemas por e-mail
- E-mails de transferência de alçada
- Solicitações de clientes

Criar/editar notificações de problemas por e-mail

A seção Enviar E-mail para nas páginas Criar Problema e Editar Problema controlam quem recebe notificações por e-mail sobre um problema. Essa seção está dividida em três partes:

- **Responsáveis** – Se esta opção for selecionada, os responsáveis pelo problema receberão uma notificação por e-mail sobre o envio.
- **Contato** – Se esta opção for selecionada, o contato deste problema receberá uma notificação por e-mail sobre o envio. O contato tem como base o endereço de e-mail do cliente listado nas informações de contato para este problema. Se houver mais de um endereço de e-mail definido para o contato, um link chamado Escolher endereço de contato será exibido. Isso permitirá selecionar o endereço de e-mail para o qual a notificação será enviada. Por padrão, ela será enviada para o endereço de e-mail principal (conforme definido pelo administrador do projeto), a menos que o problema tenha sido enviado pelo cliente a partir de um endereço secundário. Nesse caso, o comportamento padrão é enviar a notificação para o endereço de e-mail secundário.
- **CC** – Para enviar uma cópia da notificação para outro usuário, clique no link para CC. Uma janela pop-up é exibida. Insira os endereços de e-mail que receberão a cópia na caixa fornecida (separados por espaços), selecione-os na lista da agentes ou clique em Selecionar Contato para selecionar um endereço de e-mail do Catálogo de Endereços (não afeta o contato do cliente para este problema). Há duas opções para as CCs inseridas aqui:
 - **Todas as Alterações** – Estes usuários receberão uma notificação por e-mail para cada alteração feita no problema (a menos que elas tenham sido removidas em uma atualização posterior).
 - **Criação de Chamado Somente/Uma Vez** – Estes usuários receberão somente uma atualização por e-mail para esta atualização ou este envio.

O administrador do **FootPrints** pode definir regras para determinar quando um e-mail deve ser enviado, o conteúdo do e-mail e quais tipos de usuários recebem atualizações (por exemplo, agentes e clientes). As caixas de seleção para Responsáveis e Contato são marcadas ou desmarcadas com base nessas regras. Elas podem sofrer alteração de status com base no status ou prioridade escolhidos na página Criar Problema. Para anular o padrão, clique na caixa de seleção para marcá-la ou desmarcá-la.

As notificações por e-mail podem ser recebidas em várias circunstâncias:

- Você criou um problema e o atribuiu a você mesmo.
- Alguma outra pessoa atribuiu um problema a você.
- Você foi atribuído automaticamente a um problema por uma regra.
- Uma atualização é feita a um problema existente ao qual você está atribuído.
- Você foi copiado (CC) em um problema.

Se você estiver atribuído a um problema e a caixa Responsáveis estiver marcada, você receberá a notificação por e-mail mesmo se estiver fazendo a atualização sozinho.

As notificações por e-mail podem variar em função de como o administrador configurou os modelos de e-mail. Modelos diferentes podem ser criados para diferentes tipos de usuários (agentes, clientes, etc.). Um exemplo de notificação por e-mail é mostrado a seguir.

When replying, type your text above this line.

Notification of Issue Registration

Thank you for registering your request with Widget Solutions. Your request is very important to us and we will respond as quickly as possible. A technician has already been assigned to assist you. If you wish to respond to this email, click your "Reply" button and then enter your reply above the line (above).

Project: FootPrints 7.0|
Issue: User can't print
Issue Number:5676

Priority: High **Status:**Open
Date: 08/16/2005 **Time:** 09:50:09
Created By: John Brown

[Click here to view Issue in Browser](#)

Description:
Entered on 08/16/2005 at 09:50:09 by John Brown :
User cannot print. Appears to be a spooler error.

Current Assignees: John Brown

CC(s):

Issue Information:

Problem Type:Printer **Category:** LJ 9000
Type: Incident **Error Message:**ERR111
Submit Via: Phone **Due Date:** 08/22/2005 9:47 AM
Asset Data:
(No assets matching this Contact were found.)

Contact Information:

First Name: Sue **Last Name:** Smith
Email address:ssmith@widget.com **Department:**Customer Service
User ID: ssmith **Phone:** 555-555-8569
Site: Main Building - 3rd **Employee#:** 4525556333
Job Title: Admin Asst

Exemplo de notificação por e-mail do FootPrints

E-mails de transferência de alçada

O administrador pode ter configurado regras especiais para transferir a alçada de determinados problemas através do recurso Transferência de Alçada do **FootPrints**. Por exemplo, é possível criar uma regra que aumente automaticamente a prioridade de um problema e a atribua a um usuário específico com base no nível de serviço do cliente. Você poderá receber um e-mail especial de transferência de alçada com base em uma dessas regras. Ele poderá conter dados de campos diferentes dependendo de como o administrador o configurou.

OBSERVAÇÃO

Os e-mails de transferência de alçada também podem ser enviados para seu pager ou outro dispositivo de rede sem fio. Em geral, o administrador os configura para incluir o mínimo de texto possível.

Solicitações de clientes

Você pode receber uma notificação por e-mail quando um cliente registra uma nova solicitação no sistema. Esses e-mails são semelhantes às notificações por e-mail normais e contêm todas as informações das solicitações dos usuários. É possível afirmar que trata-se de um novo envio de cliente porque o status é Solicitação e nenhum responsável é listado. Consulte o administrador do **FootPrints** para obter instruções sobre como processar solicitações de clientes.

Usando os e-mails recebidos

O recurso de e-mails recebidos do **FootPrints** permite que os usuários enviem e recebam informações de e para o banco de dados sem precisarem acessar o **FootPrints**. Seu administrador do **FootPrints** pode ter configurado o **FootPrints** para receber e-mails de um determinado endereço, por exemplo, suporte@minhaempresa.com. Este tópico aborda os tipos de e-mails recebidos aceitos.

OBSERVAÇÃO

Consulte o administrador do **FootPrints** para saber qual é a conta de e-mail designada para receber envios para o **FootPrints** relacionados ao seu projeto.

- Enviando problemas por e-mail
- Atualizando problemas por e-mail
- Formulário HTML
- Consultas por e-mail
- Remetente alternativo por e-mail
- E-mail para clientes

Enviando problemas por e-mail

Se o recebimento de e-mails estiver configurado, tanto os agentes quanto os clientes poderão enviar problemas por e-mail para o sistema. As informações podem ser incluídas no assunto e no corpo de um e-mail normal, mas também é possível solicitar um formulário (veja a seguir). Cada projeto pode possuir seu próprio endereço de e-mail (suporte@minhaempresa.com, desenvolvimento@minhaempresa.com, etc.)

Além de configurar uma conta de recebimento de e-mails para o projeto, o administrador do projeto deverá permitir especificamente solicitações e criações de problemas por e-mail. Caso contrário, somente as atualizações de problemas serão permitidas via interface de e-mail. Esta opção é habilitada por padrão.

Quando os agentes e administradores enviam um e-mail para a conta do **FootPrints** designada, o e-mail se torna um problema. O **FootPrints** detecta se o usuário é um agente/administrador através do endereço de e-mail e atribui automaticamente esse usuário ao problema. Os envios feitos por agentes/administradores são formatados da mesma forma que os e-mails recebidos por clientes.

- **Assunto** – O assunto do e-mail se torna o título do problema.
- **Corpo** – O corpo do e-mail se torna a Descrição.
- **Campos do projeto** – É necessário incluir dados para todos os campos obrigatórios do projeto. Se você enviar um e-mail para o **FootPrints** sem essas informações, você receberá uma notificação por e-mail com instruções de como obter informações sobre os campos do projeto. Veja o formato a seguir.
- **Campos do Catálogo de Endereços** – É necessário incluir dados para todos os campos obrigatórios do Catálogo de Endereços. O formato é descrito a seguir.
- **Endereço de e-mail** – Seu endereço de e-mail é registrado como o remetente do problema. Por padrão, o remetente é atribuído ao problema. Se a atribuição automática ou a transferência de alçada for configurada, outros usuários poderão ser atribuídos pelo sistema, além de ou no lugar do remetente. Para designar um cliente ou outro usuário como o remetente do problema, inclua o endereço de e-mail no corpo da mensagem na seguinte forma: sender=jsmith@widget.com.
- **Prioridade** – A prioridade padrão é atribuída automaticamente a todos os novos envios de e-mail. Para definir uma prioridade diferente, inclua a linha Priority=X em uma linha separada no corpo, onde X é a prioridade.
- **Status** – Por padrão, os problemas enviados por e-mail pelos agentes recebem um status de Aberto. Para definir um status diferente, inclua a linha Status=X, onde X é o status.
- **Responsáveis** – Para definir responsáveis, inclua a linha Assignees=X, onde X é a ID de Usuário do responsável. Para obter informações detalhadas de como usar esta função, consulte *Atualizando problemas por e-mail*.

Para enviar informações de campos do projeto ou do Catálogo de Endereços:

1. No corpo do e-mail, inclua uma linha para cada campo do projeto, do Catálogo de Endereços ou de status que será enviado.

Os dados dos campos do projeto deverão estar na forma:

nome do campo=dados

2. Por exemplo, se o nome do campo for Tipo do Problema e os dados forem Software, a linha deverá ser:

tipo do problema=software

OBSERVAÇÃO

Por padrão, o FootPrints assume que os dados estão contidos em uma única linha. No caso de dados em várias linhas, a forma é:

```
nome do campo=dados
dados
dados
END nome do campo
```

Para especificar um valor para um campo de caixa de seleção, use as palavras especificadas para a caixa, ou seja Ativada ou Desativada (esses são os valores padrão, mas ambos podem ser alterados). Por exemplo, se você possuir um campo chamado Cliente Satisfeito e os valores das caixas de seleção forem Sim e Não, para indicar que a caixa está marcada, inclua Cliente Satisfeito=Sim no corpo do e-mail.

Os dados enviados para campos de caixa de seleção ou seleção múltipla são validados em relação aos valores de dados permitidos para tais campos. Os e-mails recebidos serão rejeitados se os valores dos dados não estiverem na lista. Exemplo: o campo "Cor" possui os valores "vermelho", "azul" e "verde" no projeto. Se um e-mail recebido possuir uma linha "Cor = preto", ele será rejeitado.

Os campos de seleção múltipla com vários valores deverão ser delimitados por ponto-e-vírgulas. Por exemplo: "Cores que gosto = vermelho;verde;azul"

3. Por padrão, o problema é inserido no projeto padrão do e-mail recebido ou no projeto definido para a conta de e-mail específica. Para enviar um e-mail para um projeto diferente, a seguinte linha deverá ser incluída no assunto do e-mail:

PROJ=*n*

onde *n* é o número do projeto. Você pode obter o número do projeto ao enviar a consulta listprojects por e-mail.

OBSERVAÇÃO

Ao preencher os campos de data e hora em um e-mail, os dados desses campos deverão ser fornecidos de acordo com o formato de data do usuário: americano, europeu ou ISO. Se o usuário não definiu um formato, os dados devem ser fornecidos no formato padrão do sistema. Nos campos de data/hora, insira a hora na forma hh:mm. Ou seja, após a data ser inserida (por exemplo. 03/04/2006), deixe um espaço e insira a hora (por exemplo, 03/04/2006 14:45). Valores de hora enviados por e-mail possuem sempre o formato de 24 horas.

As solicitações recebidas por e-mail são verificadas pelo **FootPrints** em busca de erros. Os dados formatados incorretamente não são perdidos, mas sim adicionados à Descrição. Por exemplo, se o nome de um projeto estiver escrito errado, essa linha será colocada na descrição da solicitação. O **FootPrints** também verifica se há dados inválidos. Por exemplo, se algum texto for enviado para um campo do tipo inteiro, o **FootPrints** não criará a solicitação e responderá ao usuário com uma mensagem de e-mail de erro.

Atualizando problemas por e-mail

Além da criação de novos problemas, os problemas existentes também podem ser atualizados por e-mail. Você pode responder a uma notificação por e-mail do **FootPrints** e ter a sua resposta direcionada para o problema em questão. Os campos como Prioridade, Status e outros campos personalizados também podem ser atualizados.

O **FootPrints** acrescenta automaticamente os e-mails recebidos aos problemas apropriados nos projetos adequados. O número de ID do projeto e o número do problema são incluídos no assunto de todos os e-mails de notificação do **FootPrints**. Você pode responder ao e-mail, deixando o assunto intacto (e incluindo informações novas na parte superior da mensagem), e a resposta será acrescentada automaticamente ao problema apropriado no projeto correto. Desta forma, um agente e um cliente podem estabelecer uma conversação por e-mail que é acompanhada diretamente pelo **FootPrints**.

Para responder a uma notificação por e-mail:

1. No seu leitor de e-mails (Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.), clique em Responder para responder a uma notificação por e-mail do **FootPrints**.
2. Digite a sua resposta acima da linha **Quando responder, digite seu texto acima desta linha**. Dessa forma, o **FootPrints** usa somente as informações mais recentes adicionadas por você, eliminando duplicações na descrição. Você deve digitar a sua resposta acima desta linha. O **FootPrints** não acrescenta nada que esteja abaixo da linha a um problema.

Não modifique o assunto do e-mail. Ele contém informações importantes sobre o problema e as IDs de projeto e é necessário para que o **FootPrints** para atualizar o problema correto.

3. Para atualizar os campos (opcional):
 - **Atualizar prioridade** – Deve estar na forma `Priority=n` (incluída no corpo do e-mail), onde *n* é a nova prioridade.
 - **Atualizar status** – Deve estar na forma `Status=x` (incluída no corpo do e-mail), onde *x* é o novo status.
 - **Atualizar campos de projetos** – Deve estar na forma `NomedoCampo=dados` (incluído no corpo do e-mail), onde *NomedoCampo* é o nome do campo e *dados* são os dados do campo.
 - **Atualizar campos do Catálogo de Endereços** – Os dados de campos do Catálogo de Endereços podem ser incluídos nos envios de e-mail na forma de `NomedoCampo=dados` (incluído no corpo do e-mail), onde *NomedoCampo* é o nome do campo do Catálogo de Endereços e *dados* são os dados do campo.
 - **Assunto** – Qualquer nova informação adicionada ao assunto do e-mail será ignorada. Não altere as informações do problema e de ID do projeto no assunto. Caso contrário, a atualização do problema poderá ser feita incorretamente ou simplesmente não feita.
 - **Atualizar responsáveis** – Adicione responsáveis à lista de responsáveis usando a sintaxe:

`assignees=+ID_do_usuario`

ou não inclua o sinal de adição e use:

`assignees=ID_do_usuario`

para adicionar um responsável. É possível adicionar vários responsáveis ao deixar um espaço em branco entre as IDs de usuário. Por exemplo:

`assignees=ID_do_usuario1 ID_do_usuario2 ID_do_usuario3`

Remova responsáveis ao usar um sinal de menos:

`assignees=-ID_do_usuario`

Subtraia vários responsáveis ao deixar um espaço em branco entre as IDs de usuário:

`assignees=-ID_do_usuario1 -ID_do_usuario2 -ID_do_usuario3`

Você também pode adicionar e subtrair responsáveis no mesmo e-mail. Por exemplo:

`assignees=+ID_do_usuario1 -ID_do_usuario2 +ID_do_usuario3`

onde as IDs de usuário ID_do_usuario1 e ID_do_usuario3 são adicionadas ao problema como responsáveis e a ID_do_usuario2 é removida como responsável do problema.

Adicione ou subtraia equipes usando a mesma sintaxe aplicada a indivíduos, a menos que haja um espaço em branco no nome da equipe. Se o nome da equipe contiver espaços em branco, delimite o nome inteiro por aspas duplas. Por exemplo, para adicionar a *Equipe1* e a *Equipe 3* e remover a *Equipe 2*, a sintaxe poderia ser:

```
assignees=Equipe1 -"Equipe 2" +"Equipe 3"
```

Você também pode combinar equipes e indivíduos usando a sintaxe descrita acima.

4. Clique em **Enviar** para enviar a atualização para o **FootPrints**. O problema é atualizado em alguns minutos. Se as regras de e-mail estiverem configuradas para enviar atualizações por e-mail para os clientes e/ou responsáveis, as notificações por e-mail de suas atualizações serão enviadas.

OBSERVAÇÃO

Você só pode atualizar os problemas nos quais possui acesso de "gravação". Isso inclui os problemas atribuídos a você se você for um agente ou todos os problemas se você for um administrador. Se atualizações de CC forem permitidas, você poderá atualizar a Descrição de qualquer problema mesmo que não esteja atribuído como um agente. Se a atualização não for permitida, você receberá uma notificação de erro por e-mail.

Um exemplo de resposta por e-mail é mostrado abaixo. O problema é atualizado com a nova mensagem escrita pelo usuário na Descrição. Em seguida, o problema é fechado. Observe que o programa de e-mail (Microsoft Outlook) inseriu cabeçalhos relacionados à mensagem original acima da linha. O **FootPrints** detecta essas informações e as descarta. Somente a nova mensagem escrita pelo usuário é incluída. Como o usuário escreveu Status=Fechado em uma linha separada, o problema também é fechado. Observe também que o número do problema (Entrada) e ID do Projeto são incluídos no assunto do e-mail. Eles deverão permanecer para que a atualização ocorra.

Subject: RE: A impressora não trabalha ISSUE=5 PROJ=1142

Um técnico mudou o cartucho de impressora. Obrigado muito muito. Você pode fechar esta edição.

Octávio de Oliveira Anchieta
Vendedor de Widget Internacional

From: FootPrints [mailto:demo@unipress.com]
Sent: Wednesday, October 24, 2007 11:56 AM
To: Kafowitz, Dean
Subject: A impressora não trabalha ISSUE=5 PROJ=1142

When replying, type your text above this line.

Notificação de registro do Issue

Obrigado contatando soluções de Widget. Seu pedido é importante para nós. Nós atribuímos um técnico a seu pedido e estaremos no toque outra vez logo para informá-lo de nosso progresso. Se você quiser responder a este email, estale a tecla da "resposta" e datilografe sua resposta acima da linha.

Projeto: Lanqaqe Portuguesa
Issue: A impressora não trabalha
Issue Número: 5

Status: Abrir **Data:** 10/24/2007
Horário: 11:56:50 **Criado por:** Jill Agent

Atualizar e fechar um problema por e-mail

Acrescentando uma descrição

Usuários clientes, agentes e administradores podem acrescentar uma nova descrição a qualquer problema a eles atribuído.

O formato do e-mail deve ser o seguinte:

- **Assunto** – O assunto do e-mail deve incluir a frase:

ENTRY=*n*

onde *n* é o número do problema. Qualquer outra informação no Assunto é ignorada.

- **Corpo** – O corpo do e-mail se torna a nova descrição.

Se o usuário não estiver atribuído ao problema, ele ou ela receberá um e-mail de notificação de erro e a descrição não será acrescentada.

Formulário HTML

Um formulário HTML contendo os campos apropriados para um projeto específico e os níveis de permissão do usuário pode ser obtido enviando-se um e-mail para a conta de recebimento de e-mails do projeto com o assunto "HTML Form". Isso permite que qualquer usuário com acesso a um projeto envie um problema, sem precisar acessar o **FootPrints**, a partir de qualquer pacote HTML que ofereça suporte a HTML, incluindo Microsoft Outlook, Eudora, Netscape Mail, Yahoo Mail, etc.

Um formulário HTML é gerado automaticamente pelo **FootPrints** com os campos corretos para cada projeto. Não é necessário que o administrador crie esses formulários. Formulários diferentes são enviados para usuários agentes e clientes (identificados por seus endereços de e-mail).

Par que um agente receba a versão de cliente do formulário, por exemplo, para publicar o formulário de clientes em um site da Web, insira "HTML Form Customer" na linha de assunto em vez de "HTML Form".

Para obter um formulário para um projeto diferente (você deverá pertencer ao projeto), envie a solicitação de formulário HTML para a conta de e-mail do projeto desejado, por exemplo, suporte@widget.com ou vendas@widget.com, etc. Se houver somente uma conta de e-mail para o sistema inteiro, você poderá incluir a ID do Projeto no assunto da solicitação. Por exemplo, "HTML form PROJ=5".

Submeta A Edição

** Os campos imperativos são destacados e precedidos por um asterisco

***Título:**

Edição Informação

***Tipo Do Problema** **Categoria**

Sintoma

Contato Informação

Sobrenome **Nome**

Email address **Telefone**

Usuário ID **Departamento**

Local **Distrito**

Descrição

Estale a tecla SUBMETER-SE para emitir seu pedido. Não há nenhuma necessidade responder a este email. Você receberá uma confirmação do email se seu pedido for registado com sucesso. Contate por favor XYZ@wigdetintl.com se você experimentar problemas usando este formulário. Seja certo estalar somente uma vez a tecla submeter-se. Uma edição separada será incorporada cada vez que a tecla é estalada.

Exemplo de e-mail de formulário HTML

Para usar o formulário, basta preencher os campos e clicar no botão Enviar.

OBSERVAÇÃO

As dependências de campos habilitadas para o projeto não são mostradas no formulário. Todos os campos do projeto são exibidos.

Consultas por e-mail

Várias consultas estão disponíveis para possibilitar o recebimento de informações do **FootPrints** por e-mail. Para consultar o **FootPrints** por e-mail, envie um e-mail para a conta de recebimento de e-mails do projeto em questão usando uma das consultas descritas a seguir na linha de assunto.

Consultas gerais

- **Help** – Retorna esta seção da documentação de ajuda (ou seja, a seção que você está exibindo no momento).
- **listprojects** – Retorna uma lista dos nomes dos projetos e dos seus números correspondentes para todos os projetos aos quais você pertence.

Consultas ao banco de dados

As consultas a seguir retornam dados do projeto padrão para o e-mail recebido conforme definido pelo administrador do sistema. Se contas de e-mail diferentes estiverem definidas para cada projeto, uma consulta enviada para uma conta de e-mail de projeto específica retornará informações relacionadas a esse projeto.

Para retornar dados para um projeto diferente ao qual você está atribuído e que não possui sua própria conta de e-mail, é possível adicionar a linha `Project=n` no corpo do e-mail, onde *n* é o número do projeto. Alternativamente, é possível incluir a forma `Proj = n` a linha de assunto do e-mail. O número do projeto pode ser recuperado com a consulta `listprojects`. As pesquisas não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

As consultas a seguir podem ser executadas colocando-se a consulta no assunto de um e-mail que enviado para a conta de recebimento de e-mails do **FootPrints**.

- **getMine** – Retorna uma lista das suas atribuições.
- **Getschema** – Retorna o esquema de campos de um projeto. Os campos específicos do projeto são descritos.
- **SearchFAQ “palavra-chave”** – Retorna soluções com base em uma palavra-chave encontrada no Título ou na Descrição. Por exemplo, SearchFAQ impressora.
- **getTicket “número”** – Exibe os detalhes de um problema existente com base no número do problema (você deverá estar atribuído ao problema). Por exemplo, getTicket 235.
- **getData “palavra-chave”** – Retorna problemas do banco de dados com base em uma palavra-chave encontrada no Título ou na Descrição. Por exemplo, getData Exchange. Essa consulta é reservada para usuários internos. Os usuários externos recebem soluções com base na palavra-chave.
- **HTML form** – Retorna um formulário HTML com todos os campos necessários para o envio de um problema para um projeto. Por exemplo HTML form ou HTML form PROJ=5.

Remetente alternativo por e-mail

É possível que um agente ou administrador precise enviar um problema por outro usuário via e-mail. Isso pode ser feito com a inclusão de uma linha adicional no corpo do e-mail:

```
sender=jsmith@widget.com
```

Se esta linha for incluída em um envio por e-mail, o endereço de e-mail `jsmith@widget.com` se tornará o remetente do problema, independentemente do autor real da mensagem.

E-mail para clientes

Se o administrador tiver habilitado o recurso de recebimento de e-mails, os usuários poderão enviar solicitações sem acessar o **FootPrints**. Para fazer isso, um cliente envia um e-mail para uma conta de e-mail do **FootPrints**. A mensagem é processada como se tivesse sido enviada pela Web. As informações podem ser incluídas no assunto e no corpo de um e-mail normal, mas também é possível solicitar um formulário (veja a seguir).

Os campos são:

- **Assunto** – O assunto do e-mail se torna o Título.
- **Corpo** – O corpo do e-mail se torna a Descrição.
- **Campos do projeto** – Os clientes são obrigados a incluir apenas as informações de campos do projeto para os campos nos quais possuem o status de permissão de Público / Obrigatório. Se um cliente enviar um e-mail para o **FootPrints** sem essas informações, ele receberá uma notificação por e-mail com instruções de como obter informações sobre os campos do projeto.

- **Endereço de e-mail** – O endereço de e-mail do usuário se torna o remetente padrão. Os clientes que enviarem uma solicitação por e-mail serão automaticamente vinculados às suas informações de contato existentes no Catálogo de Endereços com base no endereço de e-mail do remetente. O **FootPrints** cria o vínculo e coloca os dados do Catálogo de Endereços no registro do problema.
- **Atribuição Automática** – O recurso de atribuição automática do **FootPrints** permite especificar usuários que serão atribuídos automaticamente a problemas com base em um campo de escolha personalizada. Envios de novos problemas e solicitações por e-mail podem ser atribuídos automaticamente com a inclusão dos dados do campo de escolha no corpo do e-mail enviado na forma *NomedoCampo=dados*, onde *NomedoCampo* é o nome do campo de escolha e *dados* são os dados do campo. Os usuários associados à escolha especificada são atribuídos automaticamente ao problema e recebem uma notificação por e-mail.
- **A prioridade padrão é automaticamente concedida a todos os envios por e-mail.**
- Os endereços de e-mail copiados (CC) em um envio por e-mail ao **FootPrints** são adicionados automaticamente à lista de CCs permanentes para o problema em questão. O agente ou administrador que assume o problema pode remover os CCs.

Para enviar informações de campos do projeto ou do Catálogo de Endereços

1. No corpo do e-mail, inclua uma linha para cada campo do projeto que será enviado.
2. Os dados dos campos do projeto deverão estar na forma:

nomedocampo=dados

Por exemplo, se o nome do campo for Tipo do Problema e os dados forem Software, a linha deverá ser:

tipo do problema=software

OBSERVAÇÃO

Por padrão, o **FootPrints** assume que os dados estão contidos em uma única linha. No caso de dados em várias linhas, uma barra invertida (\) deverá ser adicionada ao final de cada linha.

3. Por padrão, a solicitação é inserida no projeto padrão do e-mail recebido ou no projeto definido para a conta de e-mail específica. Para enviar uma solicitação para um projeto diferente, a seguinte linha deverá ser incluída no corpo do e-mail:

PROJECT=*n*

onde *n* é o número do projeto. Você pode obter o número do projeto ao enviar a consulta `listprojects` por e-mail.

As solicitações recebidas por e-mail são verificadas pelo **FootPrints** em busca de erros. Os dados formatados incorretamente não são perdidos, mas sim adicionados à Descrição. Por exemplo, se o nome de um projeto estiver escrito errado, essa linha será colocada na descrição da solicitação. O **FootPrints** também verifica se há dados inválidos. Por exemplo, se algum texto for enviado para um campo do tipo inteiro, o **FootPrints** não criará a solicitação e responderá ao usuário com uma mensagem de e-mail de erro.

Quando uma solicitação for enviada com êxito por e-mail, ela funcionará da mesma forma que uma solicitação enviada pela interface do **FootPrints**. Os agentes podem transformar a solicitação em um problema ou o administrador do projeto pode atribuí-la a um ou mais agentes.

Atualizações de clientes

Os clientes também podem atualizar um problema por e-mail. Para responder a uma notificação por e-mail do **FootPrints**:

1. No seu leitor de e-mails (Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.), selecione Responder para responder a uma notificação por e-mail do **FootPrints**.
2. Digite a sua resposta acima da linha Quando responder, digite seu texto acima desta linha. Dessa forma, o **FootPrints** usa somente as informações mais recentes adicionadas por você, eliminando duplicações na descrição. O **FootPrints** não acrescenta nada que esteja abaixo da linha a um problema.
3. Não altere a linha de assunto do e-mail de forma alguma. Ela contém informações importantes sobre o problema e as IDs de projeto e é necessário para que o **FootPrints** para atualizar o problema correto.
4. Clique em Enviar para enviar a atualização para o **FootPrints**. O problema é atualizado em alguns minutos. Se as regras de e-mail estiverem configuradas para enviar atualizações por e-mail para os clientes e/ou responsáveis, as notificações por e-mail de suas atualizações serão enviadas.

OBSERVAÇÃO

Ao acrescentar informações em um problema existente, o recurso de recebimento de e-mails do **FootPrints** usa somente as informações mais recentes de uma resposta, eliminando duplicações na descrição.

A mensagem:

Quando responder, digite o seu texto acima desta linha.

é mostrada em todos os e-mails de notificação do **FootPrints**. Os usuários deverão inserir suas respostas acima desta linha. O **FootPrints** não acrescenta nada que esteja abaixo da linha ao problema.

Base de Conhecimento

A Base de Conhecimento é um local que permite registrar, organizar e gerenciar informações importantes de um banco de dados de projeto do **FootPrints**. Ele pode incluir, entre outras opções, soluções para problemas comuns, repostas para perguntas freqüentes, patches e documentos. Ao usar o recurso de Base de Conhecimento do **FootPrints**, você poderá transformar as experiências anteriores de clientes e agentes individuais em um banco de dados de soluções que pode ser pesquisado por todos os usuários. Isso poderá ajudar os agentes a identificarem soluções mais rápidas para problemas recorrentes e também permitir que os clientes encontrem respostas para suas perguntas sem precisarem enviar solicitações.

Os tópicos nesta seção incluem:

- Sobre as soluções
- Criar uma solução a partir do zero
- Criar uma solução a partir de um problema existente
- Exibindo soluções
- Opções de pesquisa da Base de Conhecimento
- Usando a Base de Conhecimento para resolver um problema
- Popularidade
- Administração da Base de Conhecimento (incluindo aprovações)
- Knowledge-Paks da RightAnswers (módulo complementar)

Sobre as soluções

O componente principal da Base de Conhecimento é uma solução. Algumas das propriedades das soluções do **FootPrints** são:

- **Baseadas em projetos** – As soluções são registros do banco de dados de um projeto que possuem atributos especiais (detalhados a seguir).
- **Públicas** ou **Internas** – Uma solução pode ser categorizada como pública, a qual pode ser acessada pelos clientes e agentes, ou interna, acessível somente pelos agentes.
- **Categorizáveis** – As soluções podem ser categorizadas com os campos de projeto para um projeto específico. Essas categorias podem ser usadas para criar listas de perguntas freqüentes que agrupam soluções.
- **Genéricas** – As soluções não contêm informações de contato (Catálogo de Endereços).
- **Anexos de arquivo** – As soluções podem conter anexos de arquivo, permitindo que os agentes/administradores disponibilizem patches ou outros documentos para os usuários.
- **Podem ser aprovadas** – Os agentes poderão ser obrigados a receber aprovação antes que uma solução seja publicada na Base de Conhecimento ou podem até mesmo ser impedidos de criar soluções.

Há duas formas de criar uma solução:

- **A partir do zero** – As soluções podem ser criadas do zero por agentes desde que o usuário tenha permissão para fazê-lo.
- **A partir de um problema existente** – Quando um agente fecha um problema, é possível adicionar uma solução à Base de Conhecimento com algumas das informações desse problema. O problema original permanece intacto e a solução recebe um novo número de referência.

Além da criação a partir do zero ou de problemas resolvidos, as soluções também podem ser importadas para a Base de Conhecimento.

Criar uma solução a partir do zero

1. Selecione Base de Conhecimento | Adicionar à Base de Conhecimento na Barra de Ferramentas do **FootPrints**. Se a opção Adicionar à Base de Conhecimento não estiver disponível, você não possui permissão para criar soluções.
2. A página Criar Solução é exibida.
3. **Base de Conhecimento** – Selecione a Base de Conhecimento à qual a solução será adicionada. A Base de Conhecimento Pública pode ser consultada por clientes e agentes. A Base de Conhecimento Interna pode ser consultada somente por agentes.
4. **Título** – O título pode ser usado para apresentar um resumo ou uma breve descrição da solução ou uma pergunta (por exemplo: “Como posso...?”).

OBSERVAÇÃO

O campo Título pode possuir um nome diferente (por exemplo, Assunto, Descrição Resumida, etc.)

5. **Informações sobre o problema** – Use os campos da seção Informações sobre o problema para categorizar a solução por tipo de problema, produto, etc.
6. **Descrição** – Use o campo descrição para detalhar a solução passo a passo. Você pode usar as opções de formatação (marcadores, listas numeradas, opções de fonte, etc.) para ajudar a exibir a solução da maneira mais clara possível.

OBSERVAÇÃO

O campo Descrição pode possuir um nome diferente (Anotações, Diário, Detalhes, etc.)

7. Use a opção  **Verificar ortografia** para revisar a ortografia da sua solução. Como as soluções podem ser exibidas por muitos usuários, é importante que a linguagem seja a mais clara possível.
8. **Anexos**  Anexe um ou mais arquivos à solução. Por exemplo, você pode anexar um patch, um arquivo de imagem contendo uma captura de tela ou um PDF com um folheto do produto.
9. Opcionalmente, adicione uma ou mais pessoas como CC. Eles receberão um e-mail único que contém a solução.
10. Clique em  **Ir**.

Se a obtenção de uma aprovação for necessária, a solução entrará na fila de pendências e os aprovadores serão notificados. Se não houver necessidade de aprovação, a solução será publicada na Base de Conhecimento apropriada.

Criar uma solução a partir de um problema existente

1. Na Home Page do **FootPrints**, ou em uma página de resultados de pesquisa, selecione o número do problema que será convertido em solução.
2. Na página Detalhes do problema, clique em  **Adicionar à Base de Conhecimento**. Se a opção Adicionar à Base de Conhecimento não estiver disponível, você não possui permissão para criar soluções.
3. **Se:**
 - **O problema já tiver sido fechado**, o formulário Criar Solução será exibido. O formulário será previamente preenchido com dados, incluindo a descrição mais recente do problema. As informações de contato do problema original não são incluídas.

- **O problema ainda estiver ativo**, (ou seja, Aberto ou em outro status ativo), você será avisado para fechar o problema. Se Sim for selecionado, um campo Descrição será exibido para permitir a adição de mais comentários ou de uma resolução antes que o problema seja fechado. Após você clicar em  **Ir**, o formulário Solução é exibido já preenchido com as informações públicas do problema, incluindo os comentários mais recentes adicionados.
6. **Base de Conhecimento** – Selecione a Base de Conhecimento à qual a solução será adicionada. A Base de Conhecimento Pública pode ser consultada por clientes e agentes. A Base de Conhecimento Interna pode ser consultada somente por agentes.
 7. **Vínculo para Problema** – Se esta opção for selecionada, a solução será vinculada ao problema original. Esse vínculo poderá ser visto somente pelos usuários internos do **FootPrints** (e não pelos clientes).
 8. **Título** – O título do problema é previamente inserido aqui. O título pode ser usado para apresentar um resumo ou uma breve descrição da solução ou uma pergunta (por exemplo: "Como posso...?"). Talvez seja interessante rephrasing o título para melhor resumir a solução. Isso não afeta o problema original.

OBSERVAÇÃO

O campo Título pode possuir um nome diferente (por exemplo, Assunto, Descrição Resumida, etc.)

9. **Informações sobre o problema** – Use os campos da seção Informações sobre o problema para categorizar a solução por tipo de problema, produto, etc. Esses campos são previamente preenchidos com as informações sobre o problema e variam em função da sua configuração.
10. **Descrição** – O histórico de descrição completo do problema é previamente inserido no campo Descrição. Agora talvez você deseje reorganizar e formatar essas informações para criar uma solução passo a passo. Se você reorganizar e formatar as informações, o problema original não será afetado. Use as opções de formatação (marcadores, listas numeradas, opções de fonte, etc.) para ajudar a exibir a solução da maneira mais clara possível.

OBSERVAÇÃO

O campo Descrição pode possuir um nome diferente (Anotações, Diário, Detalhes, etc.)

11. Use a opção  **Verificar ortografia** para revisar a ortografia da sua solução. Como as soluções podem ser exibidas por muitos usuários, é importante que a linguagem seja a mais clara possível.
12. **Anexos** – Marque a caixa para incluir os anexos do problema na solução. Você também pode adicionar novos anexos. Por exemplo, você pode anexar um patch, um arquivo de imagem contendo uma captura de tela ou um PDF com um folheto do produto.
13. Opcionalmente, adicione uma ou mais pessoas como CC. Eles receberão um e-mail único que contém a solução. Por padrão, os responsáveis e contatos do problema original são previamente inseridos no campo CC. É possível removê-los e/ou adicionar outros usuários ao campo CC.
14. Clique em  **Ir**.
15. Se a obtenção de uma aprovação for necessária, a solução entrará na fila de pendências e os aprovadores serão notificados.
16. Se não houver necessidade de aprovação, a solução será publicada na Base de Conhecimento apropriada.
17. As alterações feitas em uma solução não afetam os dados do problema original. A solução recebe um novo número de referência.

Exibindo soluções

Há três opções para exibir soluções a partir da Home Page do **FootPrints**:

1. **Soluções Públicas** – Selecione Soluções Públicas na lista suspensa Exibir ou na caixa Totais do Projeto na Home Page do **FootPrints**. As soluções públicas podem ser consultadas por agentes e clientes.
2. **Soluções Internas** – Selecione Soluções Internas na lista suspensa Exibir ou na caixa Totais do Projeto na Home Page do **FootPrints**. As soluções internas podem ser consultadas somente por agentes e administradores e, normalmente, possuem informações mais detalhadas ou técnicas do que as soluções públicas.
3. **Soluções Públicas de Todos os Projetos** – Selecione Soluções Públicas de Todos os Projetos na lista suspensa Exibir para ver uma lista de todas as soluções públicas de todos os projetos dos quais você faz parte.

Quando uma das opções acima é selecionada, uma lista das soluções é exibida na Home Page. Para exibir os detalhes de uma solução, clique em seu número.

Opções de pesquisa da Base de Conhecimento

É muito fácil pesquisar e fazer relatórios das soluções no **FootPrints**. As possibilidades incluem:

- **Pesquisas por palavras-chave** – Faça uma pesquisa por palavra-chave na Base de Conhecimento do projeto atual.
- **Pesquisas por palavras-chave de Bases de Conhecimento externas** –Envie sua pesquisa por palavra-chave para Bases de Conhecimento externas.
- **Pesquisas avançadas** – Pesquise usando uma combinação de critérios.
- **Perguntas freqüentes** – Exiba as categorias de perguntas freqüentes criadas pelo administrador do projeto.
- **Relatórios de soluções** – Crie um relatório personalizado formatado da Base de Conhecimento.

Pesquisas por palavras-chave na Base de Conhecimento

Para executar uma pesquisa por palavras-chave (também chamada de “pesquisa básica”) selecione  **Base de Conhecimento | Procurar** na barra de ferramentas do **FootPrints**.

Para executar uma pesquisa por palavra-chave:

1. Insira a palavra ou a frase que deseja procurar no campo Resultados da Pesquisa por Palavra-Chave.
2. Escolha uma Base de Conhecimento na lista suspensa (por exemplo, Base de Dados Pública do FootPrints).
3. Clique em  **Ir**. O **FootPrints** procura a palavra-chave em todos os campos (incluindo Título, Descrição e Projeto).
4. Uma lista das soluções correspondentes será exibida no quadro principal ou na janela pop-up, se você estiver fazendo a pesquisa a partir da página de um problema. Clique em uma solução para ver seus detalhes (ou mova o mouse sobre ela para visualizá-la, caso seja exibida em um pop-up).

- Se você estiver fazendo uma pesquisa na Base de Conhecimento a partir da página de um problema, selecionar uma solução em uma Base de Conhecimento do **FootPrints** colará automaticamente a solução no campo Descrição.

Pesquisar a Base de Conhecimento

Pesquisas por palavras-chave de Bases de Conhecimento externas

Além de consultarem as Bases de Conhecimento do **FootPrints**, as pesquisas por palavras-chave podem ser feitas em Bases de Conhecimento online populares, como Microsoft TechNet, Adobe e Google Groups.

Para executar uma pesquisa por palavras-chave em uma Base de Conhecimento online:

- Insira a palavra ou a frase que será pesquisada.
- Escolha uma das Bases de Conhecimento online disponíveis usando a caixa suspensa. As opções podem incluir Microsoft TechNet, HP, Adobe, Google Groups, etc.
- Clique em **Ir**. Uma segunda janela do navegador será aberta com os resultados da pesquisa feita na Base de Conhecimento selecionada.
- Se você estiver fazendo uma pesquisa na Base de Conhecimento a partir da página de um problema, você poderá copiar e colar informações da Base de Conhecimento externa no campo Descrição do Problema no caso de haver uma solução correspondente.

Pesquisas avançadas na Base de Conhecimento

Se uma pesquisa por palavras-chave não for suficiente, o recurso Pesquisa Avançada poderá ser usado para criar pesquisas com combinações de critérios. As opções incluem:

- Escolha Pesquisa Avançada de Base de Conhecimento Pública para pesquisar em soluções públicas ou Pesquisa Avançada de Base de Conhecimento Interna para pesquisar em soluções internas.
- Título** – Insira a palavra ou frase que será pesquisada no campo Título. Esse campo poderá possuir um nome diferente, como Assunto.
- Descrição** – Insira a palavra ou frase que será pesquisada no campo Descrição. Esse campo poderá possuir um nome diferente, como Anotações.
- Palavra-Chave** – Insira uma palavra ou a frase que será pesquisada. Os campos Título, Descrição e Informações sobre o problema (projeto) são pesquisados.
- Data** – Se datas forem especificadas, a pesquisa retornará somente as soluções criadas ou editadas pela última vez em, antes, depois ou entre as datas especificadas. Por exemplo, para retornar os problemas criados antes de 1º de janeiro de 2005, escolha criado antes, preencha 1 1 2005 no primeiro campo de data e deixe o segundo campo de data em branco. Para pesquisar na data atual, marque a caixa de seleção Data Atual. Outros intervalos de data também estão disponíveis.
- Idade** – Se esta seção for preenchida, a pesquisa retornará as soluções com base na hora especificada. É possível especificar o número de dias e horas. Modificadores também são fornecidos, incluindo Maior que, Menor que, Igual a, Maior ou igual a, Menor ou igual a e Diferente de. Por exemplo, para retornar as soluções existentes há mais de três dias, escolha Maior que e insira 3 em Dias.

7. **Informações sobre o problema** – Os campos desta seção variam em função dos campos do projeto atual. Preencha os critérios (ou selecione um ou mais valores para um campo de lista suspensa ou de seleção múltipla) para um ou mais campos para retornar as soluções que contêm esses dados. Por exemplo, para retornar os problemas em que a plataforma é Windows XP, selecione Win XP em Plataforma.
8. **Organizar Resultados da Pesquisa por** – Organize as soluções retornadas pelo campo especificado. Escolha entre descendente (mais recente ou mais alto primeiro) ou ascendente (mais antigo ou menor primeiro). Por padrão, as soluções são organizadas de forma descendente por número de referência.
9. **Fazer título, descrição, etc. diferenciar maiúsculas de minúsculas (somente a versão de banco de dados do FootPrints)** – Marque esta caixa para fazer a pesquisa diferenciar maiúsculas de minúsculas. Por padrão, as pesquisas não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Nas versões SQL/Access do **FootPrints**, as pesquisas nunca diferenciam maiúsculas de minúsculas.
10. **E/Ou** – Se E for escolhido, os problemas devem atender a todos os critérios escolhidos (este é o padrão). Se Ou for escolhido, somente um critério precisará ser atendido.
11. **Pesquisar** – Clique em  **Ir** para executar a pesquisa. Os resultados serão exibidos na janela principal (ou no pop-up, se a pesquisa for feita de uma página de problema).
12. Se você estiver fazendo uma pesquisa na Base de Conhecimento a partir da página de um problema, selecionar uma solução em uma Base de Conhecimento do **FootPrints** colará automaticamente a solução no campo Descrição.

Perguntas Frequentes

As categorias de Perguntas Frequentes estão disponíveis para os agentes nas pesquisas de Base de Conhecimento. Essas categorias são criadas e administradas pelo administrador do projeto. As categorias são definidas por critérios de pesquisa avançados e nomeadas e salvas pelo administrador. Sempre que uma categoria é acessada, ela retorna as últimas soluções que correspondem aos critérios definidos para a categoria.

Para exibir uma Pergunta Frequente:

1. Clique em Perguntas Frequentes na página Pesquisa Avançada da Base de Conhecimento.
2. Há duas listas de categorias de perguntas frequentes: Públicas e Internas. As Perguntas Frequentes Públicas contêm soluções direcionadas a clientes. As Perguntas Frequentes Internas normalmente contêm soluções mais detalhadas ou técnicas.
3. Clique no título da categoria de Perguntas Frequentes desejada.
4. As soluções correspondentes para a categoria de Perguntas Frequentes são exibidas no quadro principal (ou na janela pop-up se a pesquisa for feita de uma página de problema). Clique em uma solução para ver seus detalhes (ou mova o mouse sobre ela para visualizá-la, caso seja exibida em um pop-up).
5. Se você estiver acessando as Perguntas Frequentes a partir da página de um problema, selecionar uma solução em uma Pergunta Frequente colará automaticamente a solução no campo Descrição.

OBSERVAÇÃO

As categorias de Perguntas Frequentes Públicas também podem ser consultadas por clientes.

Relatórios de soluções

Talvez seja necessário criar um relatório de soluções. Os relatórios contêm mais opções de pesquisa e formatação que as pesquisas de Base de Conhecimento. Você poderá criar relatórios somente se possuir as permissões adequadas.

Para criar um relatório de soluções:

1. Selecione Relatórios | Personalizado na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Escolha as opções de formatação desejadas, os campos exibidos e demais opções conforme descrito em *Relatórios personalizados*.
3. Para obter os detalhes completos de uma solução, certifique-se de incluir o campo Descrição na etapa 3 (esse campo pode possuir outro nome, como Anotações ou Detalhes).
4. Em Selecionar os Critérios do Relatório, para Status, selecione Solução Interna e/ou Solução Pública. Isso limitará o relatório à Base de Conhecimento.
5. Selecione outro critério para o relatório. Por exemplo, para retornar as soluções que contêm a palavra “senha”, insira senha como a palavra-chave. Não especifique informações de Catálogo de Endereços: as soluções não contêm esse tipo de dados.
6. Clique em  Ir. Os resultados do relatório são exibidos em uma nova janela do navegador.

Usando a Base de Conhecimento para resolver problemas

A Base de Conhecimento pode ser usada por um agente para encontrar a solução para um problema enquanto ele está trabalhando nesse problema. Isso permite que o agente resolva rapidamente o problema sem desperdiçar tempo de trabalho. Se uma solução correspondente for encontrada, ela poderá ser importada diretamente na Descrição do problema.

Para usar este recurso:

1. Na página Criar Problema ou Editar Problema, selecione  **Pesquisar a Base de Conhecimento** acima do campo Descrição. Uma janela pop-up é exibida com as opções de pesquisa da Base de Conhecimento.
2. Insira a palavra-chave que será usada na pesquisa. Por exemplo, para encontrar as soluções relacionadas a problemas de senha, procure a palavra “senha”.
3. Escolha uma das Bases de Conhecimento do **FootPrints** listadas na caixa suspensa. Outros recursos de pesquisa na Base de Conhecimento também estão disponíveis na página Problema, incluindo categorias de Perguntas Frequentes e a Pesquisa Avançada. Consulte *Opções de pesquisa da Base de Conhecimento* para obter mais informações. Para inserir um vínculo para a solução original no problema, marque a caixa de seleção.
4. Clique em  Ir. Uma lista de soluções correspondentes é exibida.
5. Mova o cursor do mouse sobre os títulos para exibir os detalhes de cada solução.
6. Clique no título da solução desejada. Se nenhuma corresponder ao problema atual, clique no botão  **Pesquisar** para executar outra pesquisa.
7. A solução é exibida no campo descrição. Se necessário, ela poderá ser editada. A edição da Descrição não afeta a solução original.

8. Caso uma pesquisa em uma Base de Dados externa tenha sido feita, os resultados são exibidos em uma janela separada. Esses resultados não são colados automaticamente no campo Descrição quando são selecionados. Você deverá copiar e colar a solução manualmente.
9. Faça quaisquer outras alterações necessárias no problema e clique em  Ir. O problema é atualizado com a solução selecionada e uma notificação por e-mail é enviada para os responsáveis e para o cliente, se essa opção for escolhida.

OBSERVAÇÃO

Os nomes de diversos campos do **FootPrints** podem ser alterados pelo administrador (Título, Prioridade, Status, Descrição, etc), bem como o nome dos registros (problema). Campos personalizados também podem ser criados. Por motivos de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como “problemas” e utiliza os termos padrão para os outros nomes de campos.

Popularidade

As soluções da Base de Conhecimento podem ser classificadas por popularidade em praticamente qualquer pesquisa ou Pergunta Freqüente. A popularidade é determinada por uma pergunta submetida aos clientes toda vez que eles acessam uma solução. Quando um cliente acessa o **FootPrints** e exibe uma solução, a pergunta “Esta solução foi útil para você?” é exibida com as opções Sim ou Não. As respostas são armazenadas e cada solução recebe uma classificação de popularidade (quanto maior, melhor).

Os clientes não tem acesso de leitura às classificações, mas qualquer lista de soluções públicas exibida para eles pode ser organizada por popularidade (a lista Soluções Mais Populares exibida na Home Page do cliente é sempre organizada por popularidade). Os agentes e administradores podem exibir a classificação de popularidade a qualquer momento. Ela é incluída na maioria dos resultados das pesquisas na Base de Conhecimento.

Knowledge-Paks da Right Answers

Para proporcionar às equipes de suporte e aos clientes acesso imediato a soluções conhecidas para problemas técnicos, a Numara Software oferece a integração com o Knowledge-Paks® da Right Answers.

Ao mesmo tempo que você pode criar sua própria Base de Conhecimento com o **FootPrints**, o Knowledge-Paks expande o acesso para centenas de milhares de soluções para mais de 150 aplicativos. Os títulos do Knowledge-Pak abrangem a maioria dos sistemas operacionais, utilitários de hardware/disco e aplicativos de produtividade, e-mail, Internet e editoração eletrônica de fabricantes líderes de mercado, como Microsoft, Lotus, Adobe, SAP e Oracle. Os agentes podem importar soluções diretamente para seus problemas e os clientes também podem acessar soluções adaptadas diretamente para os usuários finais.

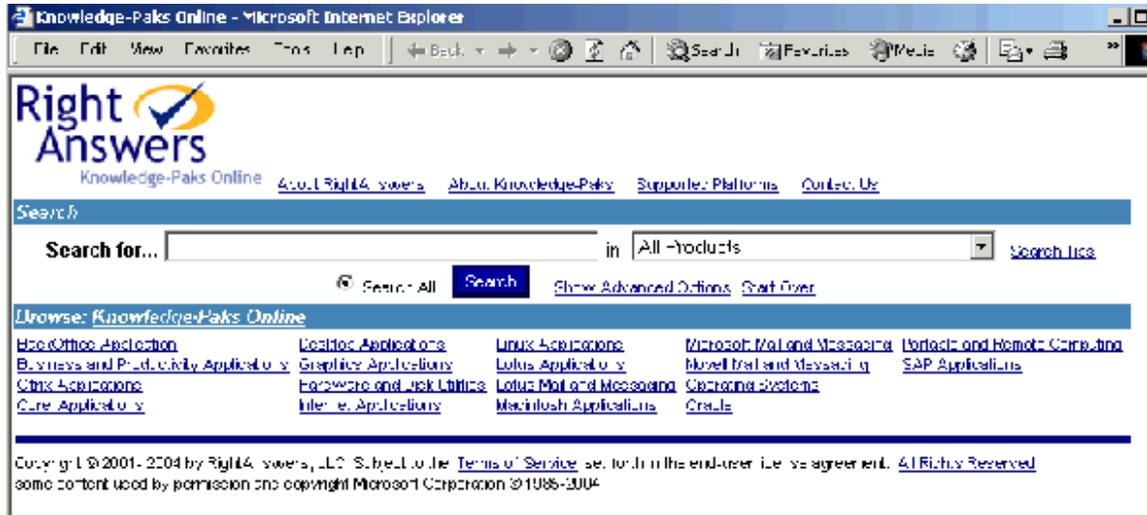
OBSERVAÇÃO

Este recurso está disponível como um módulo complementar do **FootPrints** e deve ser licenciado. Entre em contato com seu representante de vendas para obter mais informações sobre como obter uma licença para habilitar este recurso.

Usando o Knowledge-Paks

Uma vez habilitados, o Knowledge-Paks pode ser acessado das mesmas páginas que o **FootPrints**:

1. Na página Criar Problema ou Editar Problema, selecione  **Pesquisar a Base de Conhecimento** acima do campo Descrição. Uma janela pop-up é exibida com as opções de pesquisa da Base de Conhecimento.
2. Para navegar no Knowledge-Paks, selecione Navegar no Knowledge-Paks.
3. Uma lista de títulos é exibida em uma nova janela. Eles são categorizados por biblioteca (Auto-Atendimento para soluções de usuários finais e Analista de Suporte para informações mais técnicas), tipo de aplicativo e fabricante.



Procurar uma lista de títulos

4. Selecione um título para exibir as soluções correspondentes.
5. Quando você encontrar um título correspondente ao problema do usuário, selecione Resolvido para importar a solução para o problema. Um resumo da solução e um vínculo para os detalhes completos são importados no campo Descrição.

Solution

[Editing and Formatting Workbooks →](#)

How to: Set the date system for a workbook in Excel 2000.

Solution: Open or switch to the workbook. On the Tools menu, click Options. Click the Calculation tab. Click the 1904 date system check box to use the 1904 date system, or clear the check box to use the 1900 date system.

Details:

Symptoms: How to: Set the date system for a workbook.

Did this solve the problem? [Printer Friendly Version](#)

Resolva o problema de usuário com uma solução completa ao clicar no botão "Resolvido"

6. Para fazer uma pesquisa por palavra-chave, insira uma palavra ou chave na caixa, selecione Knowledge-Paks Online no menu suspenso e clique em  Ir. Uma lista de soluções correspondentes é exibida em uma janela separada.

7. Para que seja possível fazer pesquisas por palavras-chave a partir das páginas Criar Problema e Editar Problema, o seu administrador deverá configurar um campo de projeto que será usado pela página de pesquisa do Knowledge-Paks. Entre em contato com o seu administrador para saber se isso foi feito.
8. Para usar as funções de pesquisa a partir do Knowledge-Paks, selecione Pesquisar na parte superior da janela do Knowledge-Paks. Os Knowledge-Paks também podem ser acessados selecionando-se Base de Conhecimento | Pesquisar na Barra de Ferramentas do **FootPrints**.
9. Se este recurso estiver habilitado para os clientes, o Knowledge-Paks de auto-atendimento também estará disponível na interface de auto-atendimento dos clientes.

Capítulo 5: Recursos avançados

Tipos de problemas avançados

Os tópicos de problemas deste manual abordam os princípios básicos sobre a criação e o trabalho em problemas do **FootPrints**. Além de problemas comuns, o **FootPrints** oferece suporte a outros tipos de problemas para fluxos de trabalho aprimorados. Isso inclui modelos de Problemas Rápidos, Problemas Principais e Subtarefas e Problemas Globais.

OBSERVAÇÃO

Durante a instalação (e por Projeto), o administrador pode alterar o termo padrão "Problema" para outro nome como "Entrada", "Chamada" ou "Tiquete." Por questões de clareza, este manual sempre se refere aos registros do **FootPrints** como "Problemas".

A seção *Tipos de problemas avançados* aborda os diferentes tipos de opções de problemas avançados nos seguintes tópicos:

- **Problemas Rápidos** – Problemas Rápidos são modelos que contêm informações previamente preenchidas para tipos padrão de problemas e solicitações dos clientes. Por exemplo, um modelo de Problema Rápido para "Redefinição de Senha" seria iniciado pré-preenchido com uma descrição do problema, as categorias do problema pré-preenchidas com Rede e Redefinição de Senha e talvez com o Status definido como Fechado. O agente precisaria somente preencher as informações de contato do usuário para enviar o problema. O administrador do projeto pode criar um número ilimitado de modelos.
- **Problema Principal/Subtarefa** – Quando uma subtarefa é criada para um problema, o problema de origem se torna automaticamente um problema principal desta subtarefa. Algumas vezes um problema deve ser separado em subtarefas para conclusão por usuários diferentes. Várias subtarefas podem ser criadas para um problema.
- **Problemas Rápidos Principais** – Modelos de Problemas Rápidos podem ser definidos para criar automaticamente problemas principais e subtarefas relacionadas, por exemplo, para definir o processo de configuração de novos funcionários. Além disso, você pode seqüenciar as subtarefas de forma que elas não sejam executadas até que outras subtarefas sejam concluídas. Isso oferece outro nível de controle sobre o processo de subtarefas.
- **Problemas Globais/Vínculo Global** – Os problemas globais são usados para designar problemas importantes ou freqüentes que afetam muitos usuários. Os problemas globais podem ser enviados por broadcast para todos os agentes, são exibidos nas home pages dos agentes e, opcionalmente, podem ser exibidos para os clientes. Quando um novo problema é relatado com o mesmo tópico de um problema global, o agente (e, opcionalmente, o cliente) pode vinculá-lo ao problema global conhecido (Vínculos Globais). Os problemas globais podem ser configurados de forma que o fechamento do problema global também feche os Vínculos Globais.

Problemas Rápidos

Os modelos de Problemas Rápidos podem ser usados por todos os agentes de um projeto para abrir problemas rapidamente com informações previamente preenchidas para este tipo de problema. Os agentes precisarão preencher somente os dados de contato do cliente e outros campos obrigatórios que ainda não tenham sido definidos pelo modelo. Isso é uma economia de tempo útil para problemas comuns ou repetitivos, como redefinições de senhas, solicitações de folhetos, etc.

OBSERVAÇÃO

O nome deste recurso depende do nome fornecido aos registros no **FootPrints** para o sistema/projeto. Por exemplo, se o nome "Chamada" tiver sido definido para os registros no projeto atual, o recurso será denominado "Chamada Rápida" por todo o projeto (na barra de ferramentas, nas páginas de administração, etc). Para consistência, todos os arquivos de ajuda referem-se ao recurso como "Problema Rápido".

Quando pelo menos um modelo de Problema Rápido foi criado pelo administrador do projeto, a opção Problema Rápido é exibida na barra de ferramentas do **FootPrints** para agentes no projeto. Para usar um modelo:

1. Selecione Problema Rápido na barra de ferramentas do **FootPrints**. A opção será expandida para mostrar todos os modelos disponíveis. Se a opção não estiver na barra de ferramentas, não haverá modelos no projeto.
2. Selecione um modelo. Por exemplo, se um usuário tiver efetuado uma chamada devido a uma senha esquecida e for necessário redefini-la, selecione o modelo Redefinir Senha.

OBSERVAÇÃO

Isso é um exemplo somente. Os modelos disponíveis dependem do que o administrador do **FootPrints** criou para o projeto atual.

3. Uma página Problema é exibida com as informações previamente preenchidas do modelo. Por exemplo, o Título pode ser Redefinir Senha, o Tipo de Problema pode ser definido como Rede, o campo Tipo de Solicitação de Rede pode ser definido como Redefinição de Senha e a Descrição pode conter a descrição e a solução do problema.
4. Selecione as informações de contato do usuário como selecionaria ao criar um problema comum.
5. Preencha os campos obrigatórios (indicados pelo asterisco vermelho) que ainda não tenham sido predefinidos, bem como quaisquer campos opcionais desejados. As configurações de e-mail seguem as regras do projeto.
6. Faça as alterações ou adições necessárias à Descrição (ou outros campos) se o problema do cliente apresentar circunstâncias especiais. Consulte o administrador do **FootPrints** ou o seu supervisor para obter orientação sobre o que pode ser alterado. Essas alterações afetarão somente o problema atual. O modelo de Problema Rápido não será afetado.
7. Clique em **Ir**  para enviar o problema.

8. O problema será criado. Se o status no modelo tiver sido definido como Fechado, o problema será fechado automaticamente. Se este problema estiver ativo, ele será automaticamente inserido na fila dos agentes designados. Se a notificação por e-mail estiver habilitada para responsáveis e/ou para o cliente, as notificações serão enviadas.
9. Se o modelo de Problema Rápido for um Problema Rápido Principal, uma ou mais subtarefas também serão criadas automaticamente sem intervenção do usuário.

Os problemas criados com o modelo de Problema Rápido são como outros problemas comuns após a sua criação. Eles podem ser editados, excluídos, reatribuídos, etc. As regras de transferência de alçada também se aplicam a eles.

OBSERVAÇÃO

Os clientes podem usar os modelos de Problemas Rápidos. Entretanto, campos internos funcionam diferentemente para clientes e para agentes ao usarem os Problemas Rápidos. A única alteração que um cliente pode fazer a um campo interno de modelo de Problema Rápido salvo quando o problema foi enviado é no campo do responsável. Se um cliente fizer uma alteração em um campo interno em um Problema Rápido, como uma alteração no campo Status ou Prioridade, o campo será revertido para o padrão quando salvo.

Novo Issue para Language Portuguese -- Informações Gerais Restauração Da Senha 

Título* 

Prioridade* **Status***

Sobrenome **Nome** **Email address**

Contact Information

   Criar Contact Atualizar Contact

Sobrenome **Nome** **Email address**

Telefone **Usuário ID** **Departamento**

Local **Empregado #** **Título Do Trabalho**

Issue Information

Tipo Do Problema*

Tipo* **Mensagem De Erro**

Data Devida* **Trabalho Programado** **Submeta Através de**

Data Da Continuação **Mês Dia Ano** 

Descrição

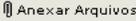


Verdana 

Abra a aplicação da restauração da senha e siga as instruções.



Anexos

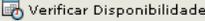


Último Anexo

Responsáveis e Notificações

Responsáveis

Membros do Projeto: ++Hardware, ++Network, ++Software, ++Usuários Individuais

 Responsáveis: Jill Agent

Enviar E-mail para 

Responsáveis Contact

CC:

Tempo Gasto

Você tem a opção de controlar o tempo gasto neste Issue. Caso já tenha gasto tempo trabalhando neste Issue, insira esse tempo aqui.

Tempo Gasto

Data e Hora de Início  **Data e Hora de Término** 

Comentário



Use os modelos de Problemas Rápidos para registrar problemas comuns rapidamente.

Problemas principais e subtarefas

Algumas vezes, um problema deve ser dividido em subtarefas separadas com diferentes propriedades, talvez para conclusão por diferentes usuários. Por exemplo, a configuração de um novo PC engloba muitas tarefas, incluindo a instalação do sistema operacional, a instalação de software, a configuração de um cliente de e-mail, etc. O recurso Problema Principal/Subtarefas do **FootPrints** permite criar relacionamentos pai-filho entre problemas para processos complexos, como o processo de configuração de novos funcionários, gerenciamento de mudanças e outros problemas deste tipo.

Este tópico descreve a criação manual de subtarefas. Para obter informações sobre a definição automática de subtarefas como parte do modelo de problema principal, consulte *Modelos de Problemas Rápidos Principais*.

A criação de uma sub tarefa de um problema torna o problema de origem automaticamente um problema principal, com um relacionamento pai-filho entre o problema principal e a sub tarefa.

OBSERVAÇÃO

O nome deste recurso depende do nome fornecido aos registros para o sistema/projeto no **FootPrints**. Por exemplo, se o nome "Tiquete" tiver sido definido para os registros no projeto atual, o problema pai será referido como "Tiquete Principal" em todo o projeto. Entretanto, as subtarefas são sempre referidas como "Subtarefas". Para consistência, todos os arquivos de ajuda referem-se ao recurso como "Problema Principal" e "Subtarefas".

Para criar uma sub tarefa de um problema comum do **FootPrints** (e torná-lo um problema Principal), na página Detalhes do problema, selecione  **Sub tarefa**. Se essa opção não estiver disponível, talvez você não tenha permissão para acessar o problema ou o problema já possua outras propriedades especiais que impedem que ele se torne um problema principal e possua subtarefas. Consulte *Restrições* para obter mais informações.

Um segundo menu será exibido com as seguintes opções:

-  **Voltar** – Retorna à barra de ferramentas principal Detalhes.
-  **Criar Sub tarefa** – Cria uma sub tarefa do problema atualmente exibido
 1. A página Criar Sub tarefa é exibida, predefinida com algumas informações do problema de origem, incluindo informações de contato e informações do problema (campos do projeto).
 2. Digite um Título para a sub tarefa. Por exemplo, se o problema de origem tiver sido denominado Instalar Novo PC, a primeira sub tarefa poderá ser Instalar Sistema Operacional.
 3. Preencha ou altere os campos de contato ou informações do problema. Por exemplo, se esta tarefa tiver que ser concluída em dois dias, preencha o campo Data de Vencimento com uma data que esteja a dois dias da data atual. Isso não afeta o campo Data de Vencimento para o Problema (Principal) de origem, somente para a nova sub tarefa.
 4. Insira uma Descrição para a sub tarefa. Essa deverá descrever as etapas necessárias para concluir a sub tarefa.
 5. Opcionalmente, anexe os arquivos de que o agente necessita para concluir a sub tarefa.
 6. Atribua a sub tarefa a um agente ou equipe. Não é necessário que as subtarefas possuam os mesmos responsáveis que o problema principal relacionado. De fato, as subtarefas são uma boa maneira de atribuir um grande projeto a vários usuários, definindo a tarefa a ser concluída por cada usuário ou equipe.

7. As regras de e-mail seguirão os padrões do projeto a menos que você as substitua, marcando ou desmarcando as caixas de seleção de e-mail.
 8. Clique em  **Ir**. A subtarefa será criada e o problema de origem se tornará um problema principal.
 9. O problema principal e a subtarefa são listados com ícones especiais na home page do **FootPrints**. As subtarefas relacionadas ao problema principal são listadas na página Detalhes do problema principal. O problema principal da subtarefa é listado na página Detalhes da subtarefa.
 10. Subtarefas adicionais podem ser criadas da página Detalhes do problema principal, repetindo as etapas 1–9 acima. Por exemplo, outras etapas na configuração de um novo PC podem incluir Instalar Software, Configurar Cliente de E-mail, Configurar Placa de Rede, etc. Uma subtarefa pode ser criada para cada uma dessas tarefas e atribuída à mesma equipe ou agente ou a agentes/equipes diferentes.
-  **Vincular ao Principal** - Vincule este problema a um problema principal existente ou a outro problema.
 - Para **vincular este problema a um problema principal existente**:
 1. Selecione  **Exibir Problemas Principais** na janela pop-up. Uma segunda janela com uma lista de problemas principais será exibida. O número e o título do problema também serão listados.
 2. Clique no botão de opção próximo ao problema principal que você deseja tornar mestre (principal) do problema atual.
 3. Clique em  **Ir**. O número do problema principal será agora exibido na caixa Número do Problema da janela pop-up Vincular ao Principal. Você pode revisar os detalhes do problema principal selecionado clicando em  **Exibir Detalhes**.
 4. Clique em  **Ir**. O problema atual será agora uma subtarefa do problema principal selecionado.
 - Para **vincular este problema a qualquer problema existente**:
 1. Insira o número do problema que deseja vincular como uma subtarefa. Você pode selecionar qualquer problema Principal existente ou qualquer problema comum que não seja um Problema Global, Vínculo Global, Subtarefa ou Solução.
 2. Clique em  **Ir**. O problema atual será agora uma subtarefa do problema principal selecionado.

OBSERVAÇÃO

Se você inserir o número de um problema que seja um Problema Global, Vínculo Global, Subtarefa ou Solução, uma mensagem de erro será exibida.

Exibindo problemas principais e subtarefas

Os problemas principais e suas subtarefas possuem propriedades especiais para ajudar a mostrar os seus relacionamentos.

- Para **problemas principais**:
 - Na home page do **FootPrints**, os problemas principais são listados com o ícone Problema Principal () para indicar instantaneamente que é um problema principal.
 - Se o campo Tipo do Problema estiver exibido na home page (selecionado em Minhas Preferências), o problema será descrito como principal nesta coluna.
 - Na página Detalhes do problema principal, uma nota indica que ele é um problema principal e todas as subtarefas para este problema são listadas em uma tabela com o Número do Problema, o Título, o Status e os Responsáveis exibidos para cada uma.
 - Para exibir os detalhes de uma sub tarefa relacionada, clique no título da sub tarefa. A exibição será atualizada para Detalhes da sub tarefa.
- Para **subtarefas**:
 - Na home page do **FootPrints**, as subtarefas são listadas com o ícone de sub tarefa () para indicar instantaneamente que é uma sub tarefa.
 - Se o campo Tipo do Problema estiver exibido na home page (selecionado em Minhas Preferências), o problema será descrito como uma sub tarefa nesta coluna.
 - Na página Detalhes da sub tarefa, uma nota indica que ela é uma sub tarefa e o problema principal relacionado será listado. Além disso, outras subtarefas relacionadas serão listadas, cada uma com o Número do Problema, Título, Status e Responsáveis exibidos.
 - Para exibir os detalhes do problema principal, clique no título do problema principal. A exibição será atualizada para Detalhes do problema principal. Daqui, você poderá ver todas as subtarefas relacionadas ao problema principal.

Editando subtarefas

Uma sub tarefa pode ser editada por seus Responsáveis ou qualquer outra pessoa que possua acesso de gravação (administrador do projeto, membros da equipe, etc). A edição da sub tarefa não afeta outras subtarefas ou o problema principal, somente a sub tarefa atual. A exceção é ao fechar subtarefas (consulte *Fechando problemas principais e subtarefas*).

Para editar uma sub tarefa:

1. Na:
 - **home page do FootPrints**, clique no ícone  **Editar** próximo ao número do problema, ou
 - na página Detalhes, selecione Editar no menu. Se o ícone Editar não for exibido, você não possui direitos de edição para esta sub tarefa.
2. O formulário Editar Sub tarefa será exibido com as informações predefinidas da sub tarefa.
3. Faça alterações na sub tarefa (consulte *Editando problemas* para obter mais informações).
4. As notificações por e-mail serão enviadas aos responsáveis e ao contato do cliente para a sub tarefa, se as caixas de seleção de e-mail estiverem marcadas.
5. Se a sub tarefa estiver fechada e não houver mais subtarefas ativas para o problema principal, o Responsável pelo problema principal será notificado. Consulte *Fechando problemas principais e subtarefas* para obter mais informações.

Excluindo subtarefas

As subtarefas podem ser excluídas por qualquer usuário que possua direitos de exclusão para essa subtarefa. A exclusão de uma subtarefa não afeta outras subtarefas ou o problema principal relacionado. Consulte *Excluindo problemas* para obter mais informações.

Editando problemas principais

Um problema principal pode ser editado por seus responsáveis ou por qualquer outro usuário que possua direitos de edição (administrador do projeto, membros da equipe, etc). Além disso, as subtarefas podem, opcionalmente, ser atualizadas automaticamente, editando o problema principal.

Para editar um problema principal:

1. Na:
 - **home page do FootPrints**, clique no ícone  **Editar** próximo ao número do problema, ou
 - na página Detalhes, selecione Editar no menu. Se o ícone Editar não for exibido, você não possui direitos de edição para este problema principal.
2. O formulário Editar Problema Principal será exibido com as informações predefinidas do problema principal.
3. Faça alterações no problema principal (consulte *Editando problemas* para obter mais informações).
4. Se a descrição for atualizada, você também poderá atualizar a descrição de todas as subtarefas relacionadas marcando a caixa para anexar a descrição a elas.
5. As notificações por e-mail serão enviadas aos responsáveis e ao contato do cliente para o problema principal se as caixas de seleção de e-mail estiverem marcadas.
6. Se a Descrição tiver sido atualizada e a caixa de seleção Atualizar Subtarefas tiver sido marcada, as subtarefas também serão atualizadas e os responsáveis e os contatos do cliente receberão notificações por e-mail.
7. Os problemas principais normalmente não são fechados até que todas as subtarefas sejam fechadas. O responsável pelo problema principal pode anular isso. Consulte *Fechando problemas principais e subtarefas* para obter mais informações.

Excluindo problemas principais

Os problemas principais podem ser excluídos por qualquer usuário que possua direitos de exclusão para este problema principal.

OBSERVAÇÃO

A exclusão do problema principal também excluirá as subtarefas relacionadas.

Para excluir o problema principal:

1. Selecione Excluir no menu da página Detalhes do problema principal.
2. Uma caixa de diálogo será exibida solicitando que você confirme a exclusão. As subtarefas relacionadas serão listadas na caixa de diálogo. Clique em OK para continuar ou em Cancelar para cancelar a exclusão.
3. O problema principal e suas subtarefas associadas serão excluídos.

Fechando problemas principais e subtarefas

Quando problemas principais ou subtarefas são fechados, isso pode afetar outros problemas relacionados. Quando todas as subtarefas são concluídas, o problema principal pode ser fechado automaticamente ou um e-mail pode ser enviado ao responsável pelo problema principal. Uma opção de projeto está disponível para controlar como isso é tratado.

Para especificar a regra para fechamento dos problemas principais quando todas as subtarefas relacionadas tiverem sido concluídas:

1. Selecione Administração | Projeto | Fluxo de Trabalho Automatizado | Fluxo de Trabalho de Problemas na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Role a seção denominada Processo de Fechamento da Subtarefa.
3. No fechamento da última subtarefa ativa, haverá duas opções:
 - **Fechar o Problema Principal Automaticamente** – O sistema fechará automaticamente o problema principal e enviará uma confirmação por e-mail ao responsável.
 - **Enviar e-mail aos Responsáveis no fechamento** – Um e-mail será automaticamente enviado ao responsável pelo problema principal informando que todas as subtarefas foram fechadas. O responsável pelo problema principal poderá assim revisar as subtarefas e fechar o problema principal manualmente.

OBSERVAÇÃO

A opção de fechamento aqui selecionada especifica como o fechamento é tratado para todos os problemas principais e subtarefas no projeto, se foram criados manualmente ou com um modelo de Problema Rápido Principal.

4. Após selecionar uma opção, insira a sua senha de administrador e clique em  Ir.

Fechando um problema principal com subtarefas ativas

O responsável por um problema principal pode optar por fechá-lo manualmente quando uma ou mais subtarefas relacionadas estiverem ativas, mas isso também fechará automaticamente todas as subtarefas relacionadas. Os problemas principais não podem ser fechados por uma regra de transferência de alçada.

Para fechar um problema principal com subtarefas ativas:

1. Na página Editar do problema principal, selecione Fechar no campo Status, insira o motivo para o fechamento do problema principal na Descrição e, opcionalmente, marque a caixa Atualizar as Subtarefas.
2. Clique em  Ir. Uma caixa de diálogo listando todas as subtarefas relacionadas que ainda estão ativas será exibida.
3. Clique em OK para continuar ou em Cancelar para cancelar o fechamento.
4. O problema principal e as subtarefas ativas remanescentes serão todos fechados e atualizados.

Atualizando subtarefas do problema principal

O **FootPrints** fornece uma caixa de seleção na parte inferior da página de edição do problema principal para permitir que você atualize todos os campos de subtarefas da página do problema principal. Selecione Marque aqui para atualizar os campos editados nesta caixa de seleção de problema principal (exceto responsáveis). Assim, os campos relacionados de todas as subtarefas serão atualizados com as mesmas informações que o problema principal.

Configurando seqüenciamento de subtarefas

Quando houver mais de uma subtarefa para um problema principal, o FootPrints permitirá a configuração de uma seqüência para as subtarefas de forma que algumas não poderão ser fechadas ou editadas (a menos que o agente possua as permissões apropriadas) até que outras tenham sido fechadas. Há duas maneiras de configurar uma seqüência:

- Especifique uma seqüência usando as funções de administração.
- Os agentes com permissões apropriadas de função podem definir "dinamicamente" uma seqüência para as subtarefas conforme trabalham no problema principal.

Consulte *Usando Modelos de Problemas Rápidos Principais* para obter uma descrição sobre como definir uma seqüência de subtarefas a partir do problema principal.

Restrições de problemas principais e subtarefas

Como o relacionamento pai-filho entre problemas principais e subtarefas algumas vezes se traduz em um relacionamento complicado e possui determinadas regras associadas, há algumas restrições que se aplicam a esses tipos de problemas:

- **Uma subtarefa não pode ser criada de uma subtarefa existente** – O FootPrints oferece suporte somente a relacionamentos pai-filho de dois níveis. Não há suporte a subtarefas aninhadas.
- **Um problema principal não pode se tornar uma subtarefa de outro problema** – Como descrito acima, o FootPrints oferece suporte somente a relacionamentos pai-filho de dois níveis. Não há suporte a problemas principais aninhados.
- **Problemas principais e subtarefas não podem ser tornar problemas globais ou vínculos globais** – O recurso Problema Global permite vincular problemas semelhantes para serem solucionados juntos (por exemplo, uma falha de inatividade do sistema relatada por vários usuários). Ao mesmo tempo em que este recurso possui algumas semelhanças com problemas principais/subtarefas, ele destina-se a uma função diferente e possui regras diferentes. Portanto, problemas principais e subtarefas não podem se tornar problemas globais e não podem ser vinculados a um problema global.

Problemas Rápidos Principais

Algumas vezes, um problema deve ser dividido em subtarefas separadas com diferentes propriedades, talvez para conclusão por diferentes usuários. Por exemplo, o processo para configurar um novo funcionário pode consistir em várias etapas, cada uma executada por um usuário diferente. O recurso Problema Principal/Subtarefas do FootPrints permite criar relacionamentos pai-filho entre problemas para processos complexos, como o processo de configuração de novos funcionários, gerenciamento de mudanças e muito mais. As subtarefas podem ser criadas manualmente por um agente ou podem ser criadas automaticamente pelo Modelo de Problema Rápido Principal.

Usando Modelos de Problemas Rápidos Principais

Os modelos de Problemas Rápidos Principais podem ser usados por todos os agentes em um projeto para abrir problemas complexos rapidamente com informações previamente preenchidas para este tipo de problema. As subtarefas relacionadas são criadas automaticamente pelo sistema. Os agentes precisarão somente inserir os dados de contato do cliente e preencher outros campos obrigatórios que ainda não tenham sido definidos pelo modelo. Essa é uma economia de tempo útil para manipular rapidamente problemas com várias etapas comuns repetitivas, como o processo de configuração de novos funcionários, gerenciamento de alterações, etc.

Quando pelo menos um modelo de Problema Rápido tiver sido criado pelo administrador do projeto, a opção Problema Rápido será incluída na barra de ferramentas do **FootPrints** para os agentes do projeto. Os modelos de Problemas Rápidos Principais estão listados na mesma seção.

As subtarefas podem ser seqüenciadas para os Modelos de Problemas Rápidos Principais. Isso significa que uma ordem para fechamento de subtarefas pode ser designada e a próxima subtarefa na seqüência não poderá ser fechada ou editada até que a subtarefa atual tenha sido fechada. O seqüenciamento de subtarefas pode ser especificado por um administrador ou, com as permissões apropriadas, por um agente na página Detalhes de um problema rápido principal. Um problema rápido principal deve possuir pelo menos duas subtarefas para especificação do seqüenciamento. O procedimento para especificação de uma seqüência de subtarefas está descrito abaixo.

Para usar um modelo:

OBSERVAÇÃO

O nome deste recurso depende do nome fornecido aos registros para o sistema/projeto no **FootPrints**. Por exemplo, se o nome "Chamada" tiver sido definido para os registros no projeto atual, o recurso será denominado "Chamada Rápida Principal" por todo o projeto (na barra de ferramentas, nas páginas de administração, etc). Para consistência, todos os arquivos de ajuda referem-se ao recurso como "Problema Rápido Principal".

1. Selecione  **Problema Rápido** na barra de ferramentas do **FootPrints**. A opção será expandida para mostrar todos os modelos disponíveis. Se a opção não for exibida, não haverá modelos no projeto.
2. Selecione um modelo. Problemas rápidos que geram subtarefas são precedidos pelo ícone . Por exemplo, se você tivesse um novo funcionário necessitando de um novo PC, ID, telefone, etc, você criaria um modelo chamado Novo Funcionário. Este modelo seria selecionado para este exemplo.
3. Uma página Problema será exibida com as informações previamente preenchidas do modelo. Por exemplo, o Título pode ser Novo Funcionário, o Tipo de Problema pode ser definido como Novo Funcionário, o campo Tipo de Solicitação de Rede pode ser definido como Novo PC e a Descrição pode descrever o processo de configuração do novo funcionário.
4. Selecione as informações de contato do usuário (como selecionaria ao criar um problema comum).
5. Preencha os campos obrigatórios (indicados pelo asterisco vermelho) que não tenham sido predefinidos, bem como quaisquer campos opcionais necessários. As configurações de e-mail seguem as regras do projeto.
6. Faça as alterações ou adições necessárias à Descrição (ou outros campos) se o problema do cliente apresentar circunstâncias especiais. Consulte o administrador do **FootPrints** ou o seu supervisor para obter orientação sobre o que pode ser alterado. As alterações afetarão somente o problema atual, não o modelo de Problema Rápido Principal.
7. Clique em  **Ir** para enviar o problema.

8. O problema principal será criado e será automaticamente adicionado à fila dos agentes designados a ele. Uma ou mais subtarefas associadas também serão criadas automaticamente e atribuídas aos usuários apropriados. Por exemplo, o administrador de rede foi designado para criar uma nova ID de rede para o funcionário, o administrador de telefonia foi designado para obter um novo telefone para o funcionário e a equipe de controle de inventário foi designada para obter um novo PC para o usuário.
9. Se a configuração de e-mail tiver sido definida para enviar e-mails a todos os responsáveis e/ou cliente, as notificações por e-mail também serão enviadas para o problema principal e subtarefas.

Os problemas criados com o modelo de Problema Rápido Principal são como outros problemas principais comuns após a sua criação. Eles podem ser editados, excluídos, reatribuídos, etc. As regras de transferência de alçada se aplicam a eles como a qualquer outro problema. O fechamento do problema principal é regulado pela regra de Processo de Fechamento de Subtarefas pelo administrador do projeto.

Para obter mais informações sobre problemas principais e subtarefas, consulte *Subtarefas*.

Especificando uma seqüência de subtarefas de uma página de detalhes do problema principal

Você pode especificar uma seqüência para fechamento de subtarefas quando um problema principal for criado. Para especificar o seqüenciamento, o problema principal deverá possuir pelo menos duas subtarefas vinculadas e o agente deverá possuir permissão de função para especificar o seqüenciamento. Se você deseja especificar o seqüenciamento, mas não puder fazê-lo, consulte o seu administrador de projeto ou do sistema para determinar se você possui as permissões necessárias.

Para especificar uma seqüência de subtarefas de uma página de detalhes do problema principal

1. Selecione a página Detalhes do problema principal.
2. Selecione a seção ou a guia para os problemas relacionados.
3. Marque a caixa de seleção "Marque esta caixa para permitir o seqüenciamento de subtarefas". Caixas suspensas são exibidas na seção para que você especifique a seqüência.
4. Use as caixas suspensas próximas aos nomes das subtarefas para definir a seqüência. Você pode especificar mais de uma subtarefa com o mesmo número. Se você fizer isso, qualquer uma das subtarefas equivalentes poderá ser fechada antes da outra, mas as subtarefas que forem definidas com números mais altos ainda deverão aguardar até que as subtarefas com números equivalentes tenham sido fechadas. Por exemplo, as duas primeiras subtarefas poderiam estar definidas como "1", o que significa que qualquer uma pode ser fechada primeiro, mas ambas devem ser fechadas antes que a subtarefa definida como "2" possa ser editada ou fechada.
5. Quando você tiver especificado a ordem de todas as subtarefas, clique no botão  **Atualizar Seqüenciamento de Subtarefas**. A seqüência será salva e imposta pelo FootPrints. A página Modelo de Problema Rápido será exibida.

Remova a seqüência de subtarefas

Para remover o seqüenciamento de subtarefas de uma página de detalhes do problema principal:

1. Selecione a página Detalhes do problema principal.
2. Selecione a seção ou a guia para os problemas relacionados.
3. Verifique se a caixa de seleção "Marque esta caixa para permitir o seqüenciamento de subtarefas" não está marcada e clique no botão  **Remover Seqüenciamento de Subtarefas**. A seqüência será removida e a página será exibida novamente.

Problemas globais

Os problemas globais são diferentes dos problemas normais do **FootPrints** de forma que podem ser usados para vincular muitos problemas comuns ou duplicados em uma entidade. Você pode ter três ou quatro problemas globais ao mesmo tempo ou pode não ter nenhum. Não é recomendável possuir muitos problemas globais de uma vez, pois eles podem ser confusos para agentes e clientes ou o mesmo problema pode ser duplicado. Eles devem ser reservados para problemas importantes que podem afetar muitos usuários, como interrupções do sistema, bugs de aplicativos ou avisos de vírus.

Se um agente possuir permissão para criar um problema global, há duas formas de fazê-lo:

- Criar um problema global da barra de ferramentas do **FootPrints**
- Converter um problema comum em um problema global

OBSERVAÇÃO

O nome deste recurso depende do nome fornecido aos registros no **FootPrints** para o sistema/projeto. Por exemplo, se o nome "Tiquete" tiver sido definido para os registros no projeto atual, o problema global será referido como "Tiquete Global" em todo o projeto. Entretanto, os vínculos globais são sempre referidos como "Vínculos Globais". Para consistência, todos os arquivos de ajuda referem-se ao recurso como "Problema Principal" e "Vínculos Globais".

Criar um problema global da barra de ferramentas do **FootPrints**

Se um agente ou administrador souber que um problema (como uma falha de servidor) será em breve relatado por muitos clientes, um problema global será criado do início para solucionar o problema.

OBSERVAÇÃO

Antes de criar um problema global, é recomendável verificar se há um problema global duplicado. Você pode consultar os problemas globais na home page do **FootPrints**.

Para criar um problema global:

1. Na barra de ferramentas do **FootPrints**, selecione  **Criar problema global**. Se esta opção não estiver disponível, você não possui permissão para criar problemas globais.
2. O formulário Criar Problema Global será exibido. Ele é semelhante à página Criar Problema, mas contém menos campos e algumas opções diferentes.
3. **Insira um Título para o Problema Global** – Esta opção deve ser claramente redigida e o mais descritiva e concisa possível. Esse é o título enviado por broadcast para agentes e clientes, além de ser exibido na home page do **FootPrints**. Os agentes e os clientes devem ser capazes de identificar através do título se o problema relatado está relacionado a um problema global existente. Por exemplo, Grande Problema, pode ser verdade, mas não é um bom título para um problema global. Servidor 123 Inativo é um título melhor. Ele é descritivo e conciso o suficiente para não sobrecarregar o usuário.
4. **Criação de Broadcast do Problema Global para Todos os Agentes no Projeto** – Se esta opção estiver marcada (padrão), todos os agentes que pertencerem ao projeto receberão uma mensagem por broadcast no formulário de uma janela pop-up, alertando sobre o novo problema global..
5. **Prioridade** – Atribua ao problema global uma prioridade como faria para um problema comum. Essa será a prioridade padrão para todos os vínculos globais associados ao problema global.

6. **Status** – Por padrão, um problema global é criado com o status Aberto. Essa opção pode ser alterada nesta página para outro status ativo (por exemplo, Pendente, Em Andamento, etc). Não é recomendável que um problema global seja iniciado com o status Fechado, pois um dos principais recursos do problema global corresponde ao fechamento de todos os problemas relacionados simultaneamente quando ele é fechado.
7. **Informações sobre o problema** – Preencha todos os campos desejados do projeto. Os campos obrigatórios devem ser preenchidos. Os vínculos globais herdarão as opções aqui selecionadas.
8. **Descrição** – Insira uma descrição do problema. Você pode usar este campo para inserir uma descrição mais detalhada do problema global, incluindo sintomas, informações sobre diagnóstico, sistemas conhecidos afetados, tempo estimado para correção do problema, etc. Essa descrição será herdada por problemas vinculados ao problema global.
9. **Anexos** – Anexe os arquivos que deseja associar ao problema global. Esses arquivos também vincularão a problemas vinculados ao problema global.
10. **Atribuição** – O usuário ou a equipe aqui selecionada será responsável por atualizar e eventualmente fechar os problemas globais. Diferentes usuários podem ser atribuídos a vários vínculos globais que serão criados subseqüentemente.

OBSERVAÇÃO

Quando um problema existente é tornado um problema global, o **Footprints** adiciona responsáveis do problema global ao problema existente.

11. **E-mail** – O agente ou a equipe atribuída ao problema global receberá uma notificação por e-mail se a caixa de seleção do responsável estiver marcada.
12. **Controle de Tempo** – As informações de controle de tempo se aplicam somente ao problema global. Os vínculos globais possuem as suas próprias informações de controle.

OBSERVAÇÃO

É importante garantir que cada problema global atual seja único, claramente redigido e não seja duplicado com outros problemas globais.

13. Clique em  **Ir**. O problema global será criado. Ele estará visível para agentes através da home page, será enviado por broadcast para agentes através de uma janela pop-up e, opcionalmente, também será enviado por broadcast a clientes (se eles possuírem permissão para acessar problemas globais).

OBSERVAÇÃO

Observe que informações de contato não são incluídas nos problemas globais. Isso ocorre porque os problemas globais são gerais e aplicáveis a vários usuários. Cada vínculo global criado contém informações de contato para o usuário individual que relatou o problema.

Converter um problema comum em um problema global

Os problemas existentes podem ser tornados globais após a sua criação. Por exemplo, um cliente pode relatar um problema e, após alguma investigação, um agente compreender que o problema é abrangente e afetará outros usuários.

Para converter um problema comum em um problema global:

1. Na página Detalhes de um problema, selecione  **Tornar Global** no menu Detalhes. Se essa opção não estiver disponível, você pode não ter permissão para criar problemas globais ou o tipo de problema não oferece suporte a problemas globais (como uma subtarefa, um problema principal, etc). Consulte *Restrições* para obter mais informações.
2. O formulário Criar Problema Global será exibido. Faça as alterações necessárias no problema para torná-lo global e genericamente aplicável. Certifique-se de que o Título seja descritivo e conciso, que a Descrição seja detalhada, etc.
3. Observe que as informações de contato do problema não serão exibidas. Essas informações não serão perdidas. Quando o problema global for criado, um vínculo global associado também será criado com as informações de contato do cliente originador.
4. Clique em  **Ir**. O problema global será criado. Ele estará visível para agentes através da home page, será enviado por broadcast para agentes através de uma janela pop-up e, opcionalmente, também será enviado por broadcast para clientes (se eles possuírem permissão para acessar problemas globais). Um vínculo global também será criado com as informações de contato do problema original.

Exibindo problemas globais

Uma vez que um problema global seja criado, ele estará visível para todos os agentes no projeto, bem como para clientes que possuam permissão para tal.

Os problemas globais podem ser acessados de várias maneiras:

- **No "placar" da home page do FootPrints** – Na home page do **FootPrints**, há uma seção especial chamada Problemas Globais no canto superior direito do quadro principal para todos os agentes do projeto. Ela está localizada à direita da seção Totais do Projeto. Os primeiros quatro problemas globais estão listados no placar. Clique no título de um problema global para ver seus detalhes, ou clique no ícone do vínculo global  para criar um novo vínculo global para este problema global. Se houver mais de quatro problemas globais ativos, clique em Mais. O quadro principal da home page será atualizado com uma lista de todos os problemas globais ativos.
- **Selecione "Problemas Globais" na lista suspensa exibida** – Se esta opção for selecionada, todos os problemas globais ativos serão listados na home page.
- **Mensagem de Broadcast** – Quando um novo problema global é criado, uma mensagem de broadcast é enviada para todos os agentes no projeto (por padrão). Para obter mais informações sobre este problema global, visite a home page deste projeto e use um dos métodos acima.
- **Clientes** – Os clientes podem ver e se inscrever em problemas globais se tiverem permissão para tal, selecionando Problemas Globais na barra de ferramentas do **FootPrints**.



Exibir os problemas globais que estão afetando os usuário na home page

Detalhes dos problemas globais

Na página Detalhes do problema global, uma indicação de que é um problema global é exibida em conjunto com uma tabela listando todos os vínculos globais relacionados, incluindo o Número do Problema, o Título, o Status e os Responsáveis por cada vínculo global.

Detalhes do vínculo global

Na página Detalhes do vínculo global, uma indicação de que é um vínculo global é exibida em conjunto com informações sobre o problema global relacionado, incluindo o Número do Problema, o Título, o Status e os Responsáveis.

Criando um vínculo global

Agentes e clientes podem vincular problemas globais, criando vínculos globais de várias formas. Quando um vínculo global é criado, ele herda muitas propriedades do problema global, mas também contém as informações de contato para clientes individuais. Os vínculos globais podem ser fechados simultaneamente quando o problema global é fechado.

Há duas formas de um agente criar um vínculo global:

- De um problema global
- De um problema comum

Os clientes também podem assinar problemas globais, criando seus próprios vínculos globais.

Criar um vínculo global de um problema global

1. **No "placar" de problemas globais da home page do FootPrints** – Na home page do **FootPrints**, clique no ícone  próximo ao problema global. Se houver mais de quatro problemas globais ativos, clique em Mais. O quadro principal da home page será atualizado com uma lista de todos os problemas globais ativos.
2. **Na tela Detalhes do problema global** – selecione  **Novo vínculo global** no menu Detalhes.
3. O formulário Criar Problema Global será exibido. Ele é semelhante à página Criar Problema, mas contém menos campos.
4. **Título/Prioridade/Status** – Estes campos são predefinidos com as informações do problema global. Não há necessidade de alterá-los a menos que o vínculo global possua propriedades especiais (por exemplo, o CEO relatou o problema e ele deve receber uma prioridade Urgente).
5. **Informações de contato** – Selecione as informações de contato do usuário, como faria para criar um problema comum.
6. **Informações sobre o problema** – Estes campos são predefinidos com informações sobre o problema global. Faça as alterações necessárias ou preencha os campos adicionais conforme necessário.
7. **Descrição** – Este campo é predefinido com a descrição do problema global. Faça as alterações necessárias. As alterações feitas neste campo não afetam o problema global.
8. **Anexos** – Os arquivos anexados ao problema global também estão vinculados aqui.
9. **Atribuição** – Por padrão, o vínculo global é atribuído a você ou à pessoa a quem normalmente problemas são atribuídos com base no tipo do problema ou outras regras de atribuição/escalação. O problema global principal permanece atribuído ao responsável original pelo problema global. O responsável original é encarregado de fechar o problema global que também fecha todos os vínculos globais associados.

10. **E-mail** – O agente ou a equipe atribuída ao vínculo global receberá notificações por email se a caixa de seleção Responsável estiver marcada e o cliente receberá um email se a caixa de seleção Contato estiver marcada.
11. **Controle de Tempo** – As informações de controle de tempo se aplicam a este vínculo global.
12. Clique em  **Ir**. O vínculo global será criado. Ele será listado na página Detalhes do problema global.

Criar um vínculo global da página Detalhes de um problema comum

Problemas comuns também podem ser convertidos em vínculos globais. Para converter um problema comum em um vínculo global:

1. Na página Detalhes do problema comum, selecione  **Vincular a Global** no menu Detalhes. Se esta opção não estiver disponível, talvez o problema já tenha outras propriedades especiais que impedem que ele seja vinculado ao problema global. Consulte *Restrições* para obter mais informações.
2. Uma janela pop-up é exibida com uma lista de problemas principais disponíveis para vínculo. Selecione o botão de opção para o problema global desejado e clique em  **Ir**.
3. O formulário Criar Problema Global será exibido. Ele é predefinido com as informações do problema de origem, não do problema global. Faça as alterações necessárias.
4. Clique em  **Ir**.
5. O vínculo global será criado. Ele será listado na página Detalhes do problema global junto com outros vínculos globais.

Atualizando problemas globais

Um problema global pode ser atualizado pelo seu responsável ou por qualquer um que possa editá-lo. A atualização dos campos Título, Projeto, Prioridade, etc. do problema global não afeta os vínculos globais existentes.

O seguinte ocorre quando um problema global é atualizado:

- **Dois campos importantes são atualizados em todos os vínculos globais associados quando atualizados no problema global:**
 - **Status** – Quando o Status do problema global é atualizado, os status de todos os vínculos globais associados também são atualizados.
 - **Descrição** – Quando uma Descrição for anexada ao problema global, ela será anexada a todos os vínculos globais associados a menos que a opção incluir Descrição Anexada não esteja marcada.
- **As notificações por e-mail são enviadas quando alterações são feitas ao problema global.**
 - Quando alterações forem feitas ao problema global, todos os agentes que possuem pelo menos um vínculo global associado ao problema global receberão uma notificação por e-mail sobre a alteração (uma por agente, não por vínculo global).
 - Se alterações forem feitas aos campos Status ou Descrição do problema global, os contatos do cliente para cada vínculo global receberão uma notificação por e-mail, desde que a notificação por e-mail esteja habilitada para clientes.
 - O agente ou a equipe atribuída ao problema global também receberá uma notificação por e-mail sobre quaisquer alterações.
- **Quando o problema global for solucionado, ele poderá ser fechado junto com os vínculos globais relacionados.**

Atualizando vínculos globais

Quando os vínculos globais são atualizados, o problema global de origem não é afetado, nem outros vínculos globais. Atualizações que afetem todos os vínculos globais relacionados (à Descrição ou ao Status) devem ser feitas do problema global principal.

Excluindo problemas globais

Os problemas globais podem ser excluídos por qualquer um que possua direitos de exclusão para este problema global. A exclusão de um problema global não exclui os vínculos globais relacionados, somente remove os vínculos.

Para excluir o problema global:

1. Selecione Excluir no menu da página Detalhes do problema global.
2. Uma caixa de diálogo será exibida solicitando que você confirme a exclusão. Clique em OK para continuar ou em Cancelar para cancelar a exclusão. O problema global será excluído. O vínculo será removido dos vínculos globais associados, tornando-os problemas comuns.

Fechando problemas globais

Os problemas globais são usados para designar problemas importantes ou freqüentes que afetarão muitos usuários, por exemplo, uma falha de inatividade do sistema que será relatada por muitos usuários. Um dos principais recursos dos problemas globais corresponde a quando o problema global é fechado, todos os vínculos globais relacionados também são fechados e atualizados e os contatos dos clientes são automaticamente notificados via e-mail. Esse recurso pode economizar tempo, combinando o trabalho de fechar vários problemas relacionados em uma única tarefa. Ele também melhora a comunicação, notificando todos os usuários afetados sobre a resolução do problema de uma vez.

Para fechar um problema global:

1. Selecione o ícone  **Editar** para o problema global que deseja fechar na home page ou na página Detalhes do problema global. Você deve possuir direitos de edição para o problema global para fazer isso.
2. Altere o status para Fechado.
3. Insira a resolução final para o problema no campo Anexar Descrição. Certifique-se de que a caixa de seleção Incluir Descrição Anexada nos vínculos globais esteja marcada.
4. Clique em  **Ir**. O problema global será fechado, bem como todos os vínculos globais associados. Notificações por e-mail serão enviadas a todos os agentes que possuem pelo menos um vínculo global associado ao problema global, a todos os responsáveis pelo problema global e aos contatos de clientes para todos os vínculos globais.

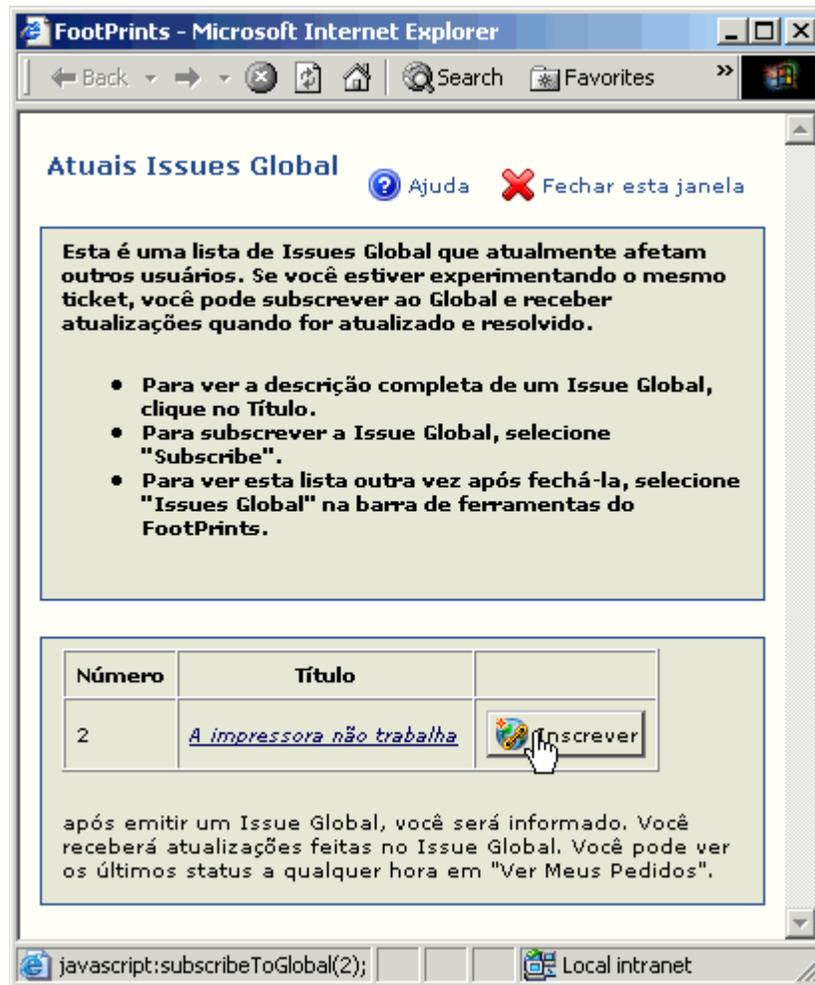
Os problemas globais também podem ser fechados usando a caixa de diálogo Ação Rápida da home page.

Inscrição de clientes em problemas globais

Os clientes podem ver e se inscrever em problemas globais se tiverem as permissões apropriadas. Isso economiza tempo do Help Desk, permitindo que os clientes identifiquem seus próprios problemas e os vinculem a um problema global central em vez de inserir muitos problemas que estejam relacionados ao mesmo problema. A concessão dessas permissões aos clientes possibilitará um atendimento mais rápido, uma vez que atualizações automáticas serão recebidas quando o problema global originador for atualizado e eventualmente resolvido.

Para exibir e se inscrever em problemas globais:

1. Na barra de ferramentas do **FootPrints**, selecione  **Problemas Globais**. Uma janela pop-up será exibida chamada Problemas Globais Atuais. Ela contém uma lista de Problemas Globais que afetam outros usuários.
2. Para ver a descrição completa de um Problema Global, clique no Título.
3. Para se inscrever em um Problema Global, selecione  **Inscrever**.
4. Uma vez que um cliente se inscreva em um problema global, ele será listado nas solicitações do cliente. O cliente receberá atualizações por email conforme o problema global for atualizado e eventualmente resolvido. O cliente poderá ver o último status a qualquer momento em Exibir Minhas Solicitações.



Os clientes podem se inscrever nos problemas globais atuais

Restrições de problemas globais

Como o relacionamento entre problemas globais e vínculos globais possuem determinadas regras associadas, há determinadas restrições a esses tipos de problemas:

- **Um vínculo global não pode ser criado de outro vínculo global** – Você deve criar o vínculo global do problema global.
- **Um problema global não pode ser criado de outro problema global** – Isso resultará em problemas globais duplicados. Para substituir um problema global, exclua o problema global e crie um novo problema global.
- **Uma sub tarefa não pode ser criada para um problema global ou um vínculo global** – Como subtarefas e problemas principais possuem suas próprias regras e vínculos, os problemas globais e vínculos globais não podem conter subtarefas.
- **Um problema principal não pode se tornar um problema global ou um vínculo global** – Como subtarefas e problemas principais possuem suas próprias regras e vínculos, os problemas e vínculos globais não podem conter subtarefas.
- **Problemas e vínculos globais não podem ser copiados e vinculados a outros problemas ou projetos** – Problemas comuns podem ser copiados e vinculados dentro do projeto atual ou a outro projeto, mas problemas e vínculos globais não possuem essa opção.

Resolução de problemas em tempo real

Numara Remote

OBSERVAÇÃO

O Numara Remote é um módulo complementar.

O Numara Remote permite controlar remotamente a área de trabalho de um usuário para fins de solução de problemas. O FootPrints inclui um recurso de e-mail que pode ser usado para enviar instruções para download e instalação do aplicativo Numara Remote Host em clientes.

O Numara Remote consiste em duas partes:

- **Host** – O host reside no computador do cliente, ou seja, no equipamento que será controlado.
- **Guest** – Usado para conectar ao computador do cliente e exibir a área de trabalho do usuário ativo.

O Host e o Guest podem residir em computadores diferentes, e até mesmo em redes diferentes, desde que eles possam se comunicar via TCP/IP (não há suporte a conexão discada). Os computadores Host e Guest também podem estar em plataformas diferentes.

Instalando o Guest no computador do agente

O agente obtém o software Guest, selecionando Comunicação | Controle Remoto na barra de ferramentas do Numara FootPrints e, em seguida, clicando no link "Para baixar o Numara Remote Guest, clique aqui". O agente poderá assim instalar o Guest na Web ou baixá-lo e instalá-lo no seu computador.

O agente executará essa instalação na primeira vez em que requisitar o controle remoto. Após a conclusão, a instalação não precisará ser repetida.

Instalando o Host no computador do cliente

Quando o agente selecionar o link Comunicação | Controle Remoto na barra de ferramentas do Numara FootPrints, a página do Numara Remote será exibida no quadro principal.

O cliente deverá instalar o Numara Remote Host no seu computador para que o agente use o Numara Remote Guest para controlar o computador do cliente. Para fazer isso:

1. Insira o endereço de email do cliente no campo fornecido. Opcionalmente, insira quaisquer comentários adicionais para o cliente no campo Comentários Adicionais.
2. Clique no botão Ir. O FootPrints enviará um e-mail ao cliente com instruções para download e instalação do aplicativo Host.

Usando o Numara Remote

1. Para iniciar o Numara Remote Guest, o agente seleciona Iniciar | Programas | Numara Remote Control | Guest no menu Iniciar do Windows.
2. Quando o aplicativo Numara Remote for exibido, o agente insere o endereço IP do cliente no campo Host e clica no botão Conectar.

Para obter instruções adicionais sobre o uso do Numara Remote, consulte a documentação online que acompanha o Numara Remote. Para obter a documentação, inicie o cliente e clique no botão Ajuda.

Requisitos e plataformas com suporte

Numara Remote Guest

- Computador e processador: Processador de 1 gigahertz (GHz) ou superior
- Memória: 512 megabytes (MB) de RAM ou mais
- Disco rígido: 50 megabytes (MB); uma parte do espaço em disco será liberada após a instalação.
- Vídeo: 1024x768 ou monitor de resolução superior
- Sistemas operacionais:
 - Windows Server 2003 Standard, Enterprise e Web Edition
 - Windows 2000 Server, Advanced Server
 - Windows XP Pro e Home
 - Windows 2000 Professional
 - Windows NT 4.0 Server e Workstation (SP4)
 - Windows ME
 - Windows 98

Numara Remote Host

- Computador e processador: processador Intel Pentium ou superior, ou 100% compatível.
- Memória: requisito do sistema operacional mais 12 MB adicionais (16 MB ou mais recomendados).
- Disco rígido: requer <= 15 MB.
- Vídeo Qualquer adaptador gráfico 100% compatível com VGA com suporte pelo Windows. O módulo Guest requer pelo menos 256 cores (profundidade de bits de 16 cores ou superior recomendável).
- Sistemas operacionais:
 - Windows Server 2003 Standard, Enterprise e Web Edition
 - Windows 2000 Server, Advanced Server
 - Windows XP Pro e Home
 - Windows 2000 Professional
 - Windows NT 4.0 Server e Workstation (SP4)
 - Windows ME
 - Windows 98

Outro

A autenticação de cartão inteligente para o Active Directory requer que os servidores de segurança, o Active Directory e os controladores de domínio do Active Directory sejam configurados corretamente. O Active Directory deve confiar em uma autoridade de certificação para autenticar usuários com base nos certificados desta autoridade. Como nas implementações de PKI, todas as partes deverão confiar na autoridade de certificação raiz à qual a autoridade emitente está vinculada.

Numara FootPrints Sync

Instalar o cliente para desktop

OBSERVAÇÃO

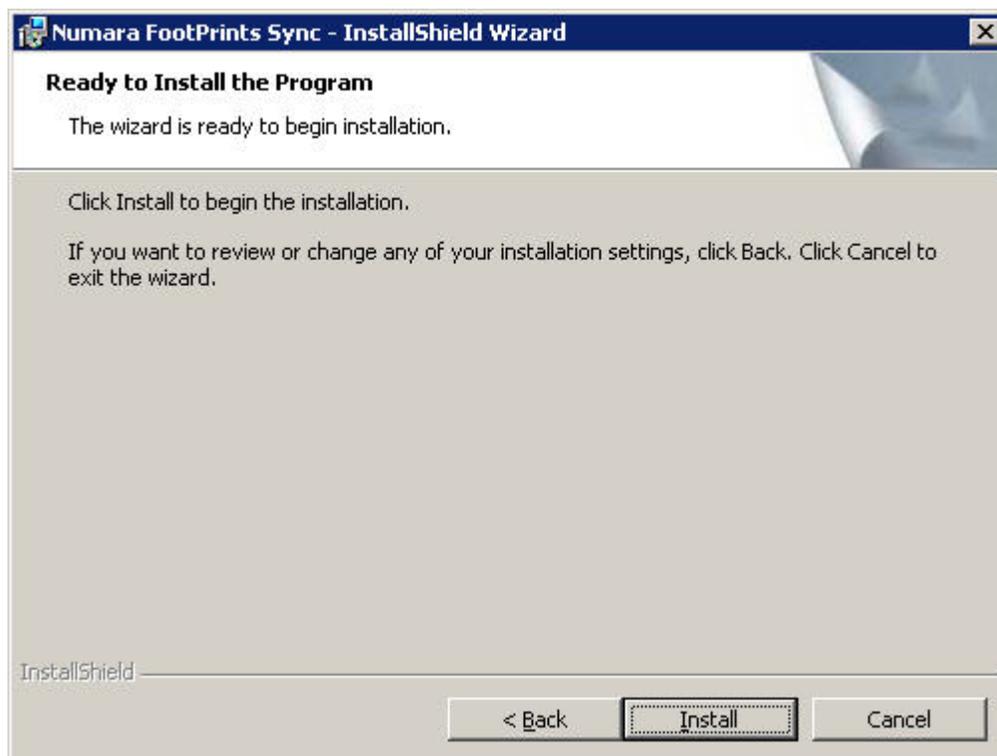
O FootPrints Sync é um módulo complementar e deve ser adquirido separadamente. Ele está disponível somente para agentes e administradores, não para clientes.

Para instalar o cliente do FootPrints Sync:

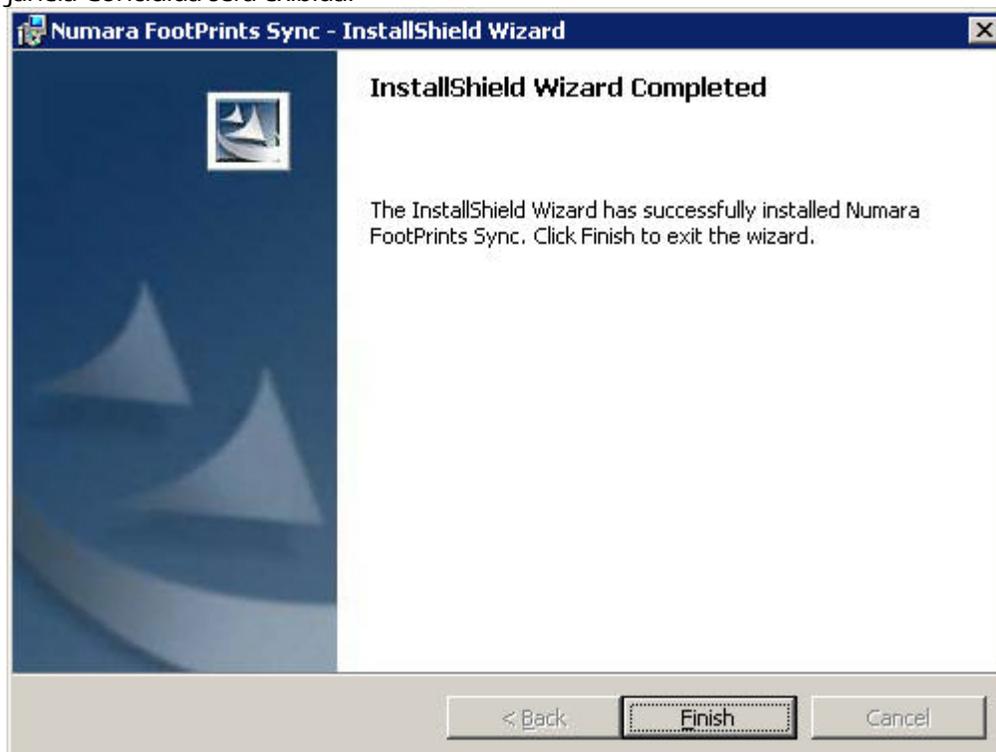
1. Selecione  **Minhas Preferências** na barra de ferramentas do FootPrints e, em seguida, selecione FootPrints Sync (bidirecional) na seção **FootPrints Sync** do quadro principal. Selecione  **Configurar o FootPrints Sync** na seção **FootPrints Sync**. A página FootPrints Sync será exibida.
2. Clique no link Fazer Download do cliente do FootPrints Sync nessa página para acessar o cliente. Você pode optar por abrir e executar a instalação do cliente ou fazer o seu download e executá-la.
3. Clique duas vezes no arquivo do FootPrints Sync (FPSync.exe) do qual foi feito download para iniciar o Assistente do InstallShield do FootPrints Sync. A tela Bem-vindo será exibida.



5. Clique no botão **Avançar** para continuar. A janela Manutenção do Programa será exibida.



6. Clique no botão Instalar para instalar o cliente. Quando a instalação estiver concluída, a janela Concluída será exibida.



7. Clique no botão Concluir para encerrar a instalação.

Uma vez que a instalação seja concluída, haverá dois ícones na sua área de trabalho, um chamado Instalação do FootPrints Sync e outro chamado simplesmente FootPrints Sync. Além disso, o cliente do Sync será exibido. Caso não seja, clique duas vezes em qualquer ícone para exibir o cliente do FootPrints Sync. Detalhes sobre a configuração e o uso do cliente para desktop do FootPrints Sync estão disponíveis abaixo.

Desinstalar o cliente para desktop do FootPrints Sync

Para desinstalar o cliente do FootPrints Sync:

1. Inicie o arquivo FPSync.exe (o mesmo arquivo usado para instalar o cliente do FootPrints Sync).
2. Uma vez que a janela Bem-vindo seja exibida, clique no botão Avançar.
3. Na janela Manutenção do Programa, clique no botão de opção Remover e, em seguida, clique no botão Avançar. O cliente será removido.

Configurando o FootPrints Sync a partir do FootPrints

Estas opções configuram como o **FootPrints**:

- lida com compromissos estabelecidos no **FootPrints** ou no PIM.
- sincroniza problemas do **FootPrints** com tarefas do PIM e vice-versa.
- e mapeia campos de contatos entre o **FootPrints** e o PIM.

Alguns PIMs possuem o conceito de calendários “particular” e “público”, semelhantes aos calendários Pessoal e de Projeto do **FootPrints**. Um calendário particular pode ser visualizado somente pelo proprietário do PIM, mas o calendário público pode ser visto por outros, com permissão do proprietário.

IMPORTANTE

Quando o Numara FootPrints Sync sincroniza inicialmente as atribuições do FootPrints com a lista de tarefas, ele leva em consideração as permissões das funções. Somente as atribuições próprias dos agentes ou as atribuições das equipes serão sincronizadas. Entretanto, se a função do agente permitir apenas que ele edite as suas próprias atribuições através da interface do FootPrints, o agente poderá fechar e adicionar informações ao campo Descrição das atribuições de equipes através do PIM. Os administradores devem estar cientes sobre isso se pretenderem impedir que agentes editem atribuições de equipes e, nesse caso, talvez desejem restringir o uso do Numara FootPrints Sync.

A habilitação da sincronização e a definição do PIM são feitas na instalação do cliente. As opções a seguir se aplicarão somente se a sincronização estiver habilitada no cliente.

Para habilitar o FootPrints Sync no FootPrints e abrir a página FootPrints Sync para configuração:

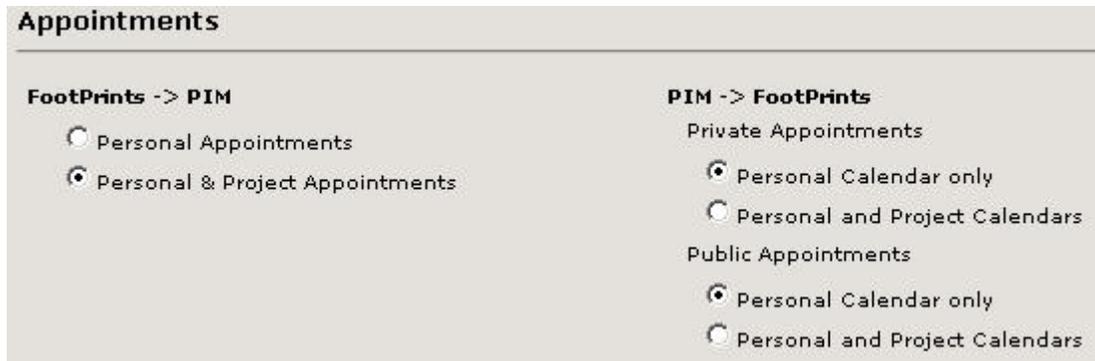
1. Selecione  **Minhas Preferências** na barra de ferramentas do **FootPrints**.
2. Selecione FootPrints Sync (bidirecional). Se você desejar continuar a usar o FootPrints Sync unidirecional que sincroniza somente os compromissos do calendário com o seu Calendário do Outlook a partir do FootPrints para Outlook apenas, selecione Sincronização de Calendário Manual (unidirecional). Se você optar pela sincronização unidirecional, interrompa este procedimento.



3. Selecione  **Configurar o FootPrints Sync** na seção **FootPrints Sync**. A página FootPrints Sync será exibida.

Você pode selecionar as opções da página FootPrints Sync conforme a seguir:

- Compromissos



FootPrints -> PIM	PIM -> FootPrints
<input type="radio"/> Personal Appointments	Private Appointments
<input checked="" type="radio"/> Personal & Project Appointments	<input checked="" type="radio"/> Personal Calendar only
	<input type="radio"/> Personal and Project Calendars
	Public Appointments
	<input checked="" type="radio"/> Personal Calendar only
	<input type="radio"/> Personal and Project Calendars

- **FootPrints -> PIM** – Informa ao **FootPrints** como lidar com compromissos criados no **FootPrints** ao gravá-los no PIM.
 - o **Compromissos Pessoais** – Grava somente os compromissos do calendário pessoal do **FootPrints** no PIM.
 - o **Compromissos pessoais e de projetos** – Grava compromissos do calendário pessoal do **FootPrints** e do calendário do projeto no PIM.
- **PIM -> FootPrints** – Informa ao **FootPrints** como lidar com compromissos criados no PIM ao gravá-los no calendário do **FootPrints**.
 - o **Compromissos Particulares** – Informa ao **FootPrints** como lidar com compromissos particulares criados no PIM ao gravá-los no **FootPrints**.
 - **Calendário Pessoal Somente** – Grava compromissos particulares do PIM no calendário pessoal do **FootPrints** somente.
 - **Calendários pessoais e de projeto** – Grava compromissos particulares do PIM nos calendários Pessoal e de Projeto do **FootPrints**.

OBSERVAÇÃO

Como o **FootPrints** não possui um modo de saber se um usuário corresponde a um dos vários convidados de um compromisso, se vários convidados para um único compromisso sincronizarem os seus calendários do Outlook com o calendário de projeto do **FootPrints**, o mesmo compromisso será exibido várias vezes no calendário de projeto do **FootPrints**. Para evitar esse problema, os convidados (mas não o originador) de tal compromisso deverão desativar temporariamente a sincronização para os **Calendários Pessoal e de Projeto** e, em vez disso, sincronizar somente com o calendário pessoal.

- o **Compromissos Públicos** – Informa ao **FootPrints** como lidar com compromissos públicos criados no PIM ao gravá-los no **FootPrints**.
 - **Calendário Pessoal Somente** – Grava compromissos públicos do PIM no calendário pessoal do **FootPrints** somente.
 - **Calendários Pessoal e de Projeto** – Grava compromissos públicos do PIM nos calendários Pessoal e de Projeto do **FootPrints**.

- o **Tarefas – O FootPrints Sync pode gravar Problemas na sua lista de tarefas do PIM.**

Tasks

<p>FootPrints -> PIM</p> <p>The results of the following Personal Saved Issue search in your Default Project will be synced to your PIM Tasks:</p> <p><input type="text" value="My Assignments"/></p> <p><input type="checkbox"/> Post Contact information and Issue information into the description of the tasks.</p>	<p>PIM -> FootPrints</p> <p>Completed tasks change the Status of Issues to:</p> <p><input type="text" value="Don't change Status"/></p> <p>Deleted tasks change the Status of Issues to:</p> <p><input type="text" value="Don't change Status"/></p>
---	--

- **FootPrints -> PIM** – Informa ao **FootPrints** como lidar com problemas ao gravá-los na sua lista de tarefas do PIM.
 - o **Minhas Atribuições** – Grava todos os problemas atribuídos a você na lista de tarefas do PIM quando o **FootPrints** é sincronizado com o PIM.
 - o **Postar campos de projeto e do catálogo de endereços nas descrições das tarefas** – Todos os dados de campos em outro lugar no problema serão gravados na Descrição da tarefa se esta caixa estiver selecionada.
- **PIM -> FootPrints**
 - o **Tarefas Concluídas/Excluídas** – Se você marcar uma tarefa como concluída ou excluída no seu PIM, ao sincronizar o PIM e o FootPrints, o status do problema correspondente no FootPrints será alterado para o status selecionado nos campos suspensos:
 - **Aberto** – O status será alterado para Aberto no **FootPrints**.
 - **Fechado** – O status será alterado para Fechado no **FootPrints**.
 - [Outros status] – Outros status do FootPrints serão exibidos na lista suspensa. Selecione uma opção para determinar a ação a ser executada quando o status for marcado como concluído no PIM.
 - **Não alterar o status** – O status será mantido inalterado no **FootPrints**.
 - o **Tarefas Excluídas** – Se você excluir uma tarefa do seu PIM, ao sincronizar o PIM e o FootPrints, o status selecionado nos campos suspensos serão:
 - **Aberto** – O status será alterado para Aberto no **FootPrints**.
 - **Fechado** – O status será alterado para Fechado no **FootPrints**.
 - [Outros status] – Outros status do FootPrints serão exibidos na lista suspensa. Selecione uma opção para determinar a ação a ser executada quando o status for marcado como concluído no PIM.
 - **Não alterar o status** – O status será mantido inalterado no **FootPrints**.

OBSERVAÇÃO

O Lotus Notes oferece suporte somente a três níveis de prioridade. Ao mapear prioridades do FootPrints para o Lotus Notes, as prioridades superiores a 3 serão mapeadas como 3.

- **Contatos** – O **FootPrints** pode gravar os contatos do catálogo de endereços do **FootPrints** no seu catálogo de endereços do PIM. A sincronização de contatos requer que você possua uma pesquisa de catálogo de endereços pessoal definida.

Contacts

FootPrints -> PIM

The results of the following Contact search will be synced to your PIM Contacts. Note that the contact sync is one-way only (FootPrints to PIM).

All Contacts ▾

Field Mapper:

FootPrints Field	PIM Field	FootPrints Field	PIM Field
Last Name:	LastName ▾	First Name:	FirstName ▾
Email Address:	Email ▾	User ID:	Do not sync ▾
Phone:	Do not sync ▾	Site:	Do not sync ▾
Department:	Do not sync ▾	Service Level:	Do not sync ▾
SLA Expiration Date:	Do not sync ▾	SLA Expiration Date 2:	Do not sync ▾

- **FootPrints -> PIM** – Informa ao **FootPrints** se os contatos do catálogo de endereços do **FootPrints** devem ser gravados no catálogo de endereços do PIM e mapeia os campos do **FootPrints** em campos no PIM.
 - **Lista suspensa Pesquisar** – Selecione a pesquisa do catálogo de endereços. Os resultados serão gravados no seu PIM.
 - **Mapeador de Campos** – Se você pretender sincronizar contatos, será necessário configurar o mapeamento entre os campos do catálogo de endereços do **FootPrints** e os campos do catálogo de endereços do PIM.
 - **Campo do FootPrints para Campo do PIM** – Selecione os campos do PIM correspondentes aos campos do **FootPrints** nas caixas suspensas.

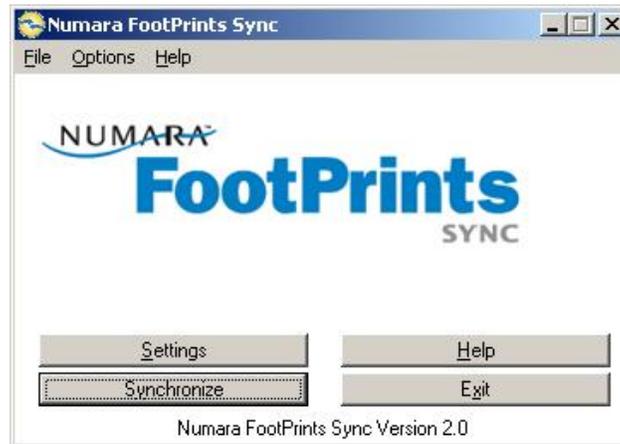
O cliente do FootPrints Sync

Quando o FootPrints Sync for instalado, ele inserirá dois atalhos do FootPrints Sync na área de trabalho:

- Instalação do FootPrints Sync
- FootPrints Sync



Clique duas vezes nos atalhos para abrir o cliente.



A primeira etapa após a instalação será definir as configurações do cliente do FootPrints Sync. As seções a seguir deste documento explicam os botões na interface do FootPrints Sync e os itens de menu na barra de menus na parte superior da interface.

Configurações do FootPrints Sync

Para configurar as opções do cliente do FootPrints Sync:

1. Clique duas vezes no atalho Instalação do FootPrints Sync na área de trabalho.



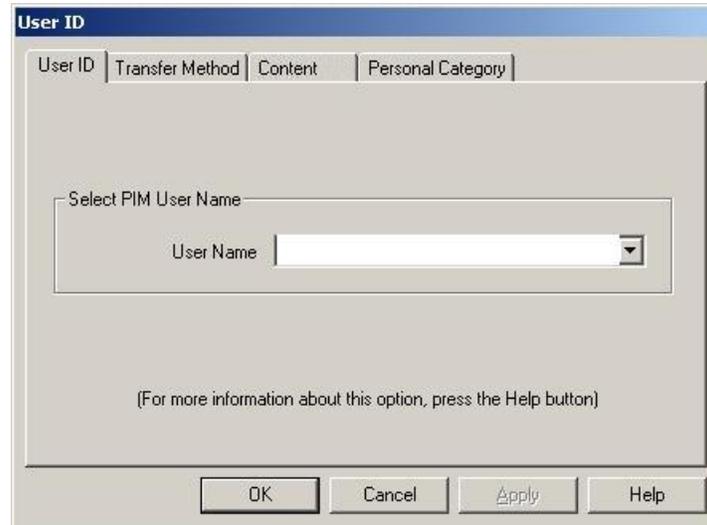
2. Clique no botão Configurações. Uma página será exibida para você inserir a sua ID e senha de usuário do FootPrints e o URL para o link do FootPrints. O padrão deste local é `http://hostlocal/MRcgi/webcal/`, onde *hostlocal* é o seu PC ou dispositivo handheld.

The screenshot shows a dialog box titled "Numara FootPrints Sync Settings". The main text reads "Enter your login name and password." Below this, there are three input fields: "Login Name" containing the text "dean", "Password" containing "xxxx", and "Sync URL" containing "http://cetus/MRcgi/webcal/". An "Example" section below the URL field shows the format "http://<SERVER_NAME>/MRcgi/webcal/" and instructs the user to "Go to 'My Preferences' in FootPrints for the exact URL." At the bottom of the dialog, there are four buttons: "< Back", "Next >", "Cancel", and "Help".

3. Clique no botão Avançar após inserir as informações. A janela Configurações de Information Manager será exibida.

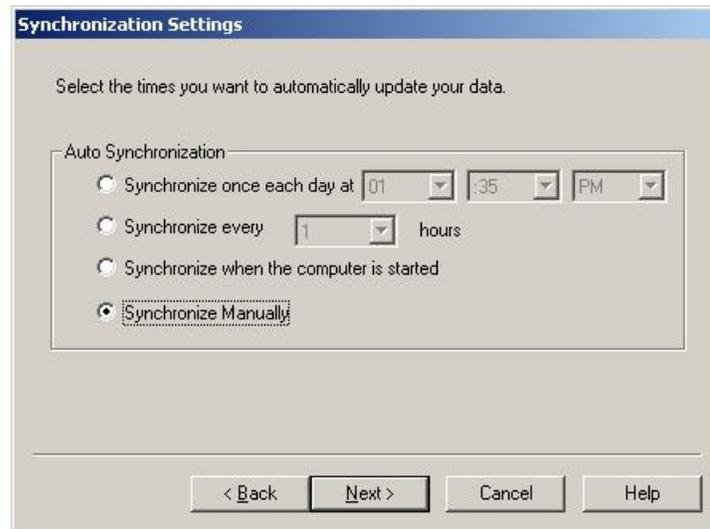
The screenshot shows a dialog box titled "Information Manager Settings". The main text asks "What Information Manager do you use to store Contacts and Calendars?" and notes that "Blackberry users must sync through Outlook or Lotus Notes. Click Help for more info." Below this, there is a dropdown menu for "Information Manager Name" with "Microsoft Outlook" selected. A "Configuration Options" button is located below the dropdown. At the bottom of the dialog, there are four buttons: "< Back", "Next >", "Cancel", and "Help".

4. Selecione o seu PIM na lista suspensa Nome do Information Manager e, em seguida, clique no botão Opções de Configuração. As opções são:
 - Lotus Notes
 - Microsoft Outlook
 - Outlook Express
5. Palm Desktop Uma vez que o PIM esteja selecionado, clique no botão Opções de Configuração.. Uma janela com guias será exibida com as opções para configurar o seu PIM. Nem todas as guias são exibidas para todos os tipos de PIM. Escolha as suas configurações em cada guia.



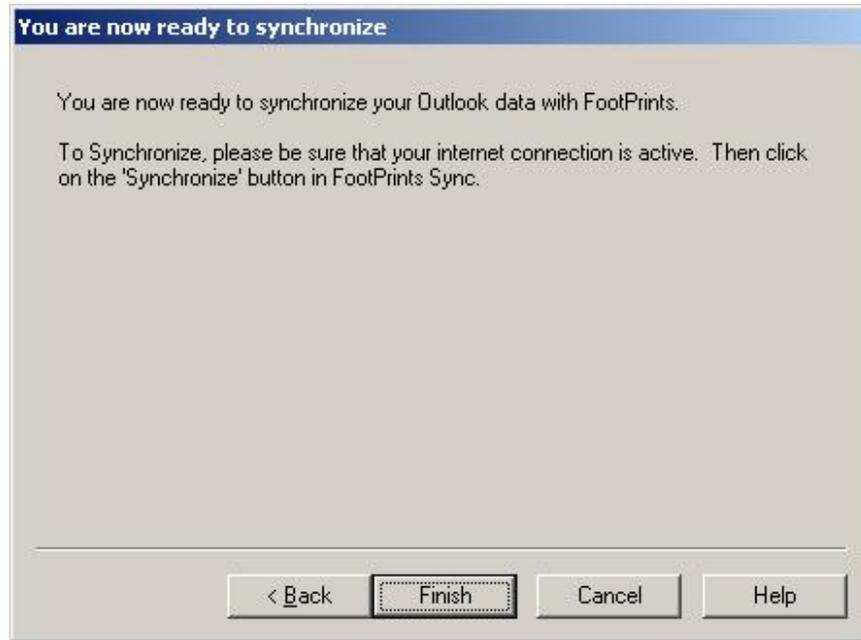
- As guias e suas opções estão relacionadas a seguir:
- **ID do Usuário** – Selecione a ID do Usuário na lista suspensa (esta guia é exibida com o Palm e o Palm HotSync somente).
- **Método de Transferência** – Selecione se os dados deverão ser transferidos em ambas as direções, do PIM para o **FootPrints** somente, ou do **FootPrints** para o PIM somente.
 - **Sincronizar alterações em ambas as direções** – Ao sincronizar o PIM com o **FootPrints**, grava os novos dados em ambas as direções.
 - **Adicionar tipo_PIM ao FootPrints** – Grava dados somente do PIM para o **FootPrints**.
 - **Adicionar FootPrints ao tipo_PIM** – Grava dados somente do **FootPrints** para o PIM.
- **Conteúdo** – Selecione os dados a serem transferidos.
 - **Contatos** – Grava os contatos do **FootPrints** no PIM. Independentemente de você optar por sincronizar bidirecionalmente ou unidirecionalmente na guia Métodos de Transferência, contatos poderão ser gravados somente do **FootPrints** para o PIM.
 - **Tarefas** – Grava problemas do **FootPrints** na lista de tarefas. Ao sincronizar do PIM para o **FootPrints**, a sincronização de tarefas altera o campo de status do problema do **FootPrints** de acordo com o que você especificou ao configurar este recurso no **FootPrints**.
 - **Calendário** – Grava compromissos do calendário entre o FootPrints e o PIM.
- **Categoria Pessoal** – Escolha se deseja sincronizar os dados da Categoria Pessoal (esta guia é exibida com o Palm HotSync somente).
 - Sincronizar categoria pessoal
 - Não sincronizar categoria pessoal

5. Quando você tiver configurado todas as opções das guias, clique no botão OK. A janela Configurações do Information Manager será exibida novamente.
6. Clique no botão Avançar. A janela Configurações de Sincronização será exibida.



7. Selecione como deseja sincronizar o PIM com o **FootPrints**:
 - **Sincronizar uma vez a cada dia em hora** – Use as listas suspensas para selecionar a hora do dia na qual o cliente do FootPrints Sync executará a sincronização. Você ainda pode sincronizar “por demanda”, clicando no botão Sincronizar na interface do cliente do FootPrints Sync.
 - **Sincronizar a cada horas** – Use a lista suspensa para agendar a sincronização a cada X horas. Você ainda pode sincronizar “por demanda”, clicando no botão Sincronizar na interface do cliente do FootPrints Sync ou clicando duas vezes no ícone do FootPrints Sync. Como a sincronização pode exigir muito do servidor, a sincronização automática pode ser agendada com uma frequência máxima de uma vez por hora por usuário. Se sincronização imediata for necessária, clique duas vezes no ícone do FootPrints Sync na bandeja do sistema.
 - **Sincronizar quando o computador for iniciado** – Se você selecionar esta opção, o cliente do FootPrints Sync sincronizará quando o PC ou o handheld no qual o cliente reside for inicializado. Você ainda pode sincronizar “por demanda”, clicando no botão Sincronizar na interface do cliente do FootPrints Sync.
 - **Sincronizar Manualmente** – A sincronização ocorre somente quando você seleciona o botão Sincronizar na interface de cliente do FootPrints Sync.

8. Ao fazer as suas escolhas, clique no botão Avançar. A janela final será exibida.



9. Clique no botão Concluir para finalizar as tarefas de configuração.

Sincronizar

Clique no botão Sincronizar para sincronizar as configurações imediatamente entre o cliente do FootPrints Sync e o **FootPrints**.

Ajuda e Sair

Um documento de ajuda online específico do FootPrints Sync é exibido ao clicar no botão Ajuda e selecionar Ajuda do FootPrints Sync. Também há uma opção Sobre o FootPrints Sync no menu Ajuda que contém informações de versão.

Clique no botão Sair para finalizar a sua sessão do FootPrints Sync.

Menu do FootPrints Sync: Arquivo

A opção Arquivo no menu do cliente do FootPrints Sync exibe um menu suspenso com as seguintes opções:

- **Desinstalar o cliente do FootPrints Sync** – Desinstala o cliente do FootPrints Sync.
- **Redefine as configurações do Palm HotSync** – Redefine a configuração do Palm HotSync de forma que ela não seja mais configurada para trabalhar com o cliente do FootPrints Sync.
- **Sair** – Sai do aplicativo.

Menu do FootPrints Sync: Opções

A seleção Opções do menu do cliente do FootPrints Sync exibe as seguintes opções:

- **Ler Dados do PC Novamente na Próxima Sincronização e Ler Dados do FootPrints Novamente na Próxima Sincronização** – O FootPrints Sync usa uma tecnologia especial para ignorar registros já existentes no handheld. O primeiro processamento de um novo banco de dados é muito mais lento porque o FootPrints Sync verifica todos os campos. Os processamentos subseqüentes são muito mais rápidos porque o FootPrints Sync atualiza somente os dados alterados.

Algumas vezes, os dados são alterados de tal forma que o FootPrints Sync não reconhece. Em outros casos, a nova configuração requer uma releitura, como ao alterar o campo de categoria ou de número do celular no FootPrints Sync.

Se você achar que a contagem de registros no handheld não está mais refletindo a contagem de registros de dados no seu PIM da Web, ou que os valores dos campos no handheld não refletem a configuração atual do FootPrints Sync, marque a opção adequada Ler Novamente na Próxima Sincronização para forçar o FootPrints Sync a ler novamente os bancos de dados e a atualizar todos os campos.

Ajuda

Clique no botão Ajuda do menu para acessar a página Sobre ou a documentação específica do FootPrints Sync.

Compromissos recorrentes

O FootPrints Sync lida com compromissos recorrentes de forma adequada para todos os PIMs com uma exceção limitada. No caso do Lotus Notes, se uma alteração for feita no Lotus Notes relacionada ao horário de um compromisso recorrente, ela será exibida no FootPrints quando sincronizado. Entretanto, se uma alteração relacionada ao horário de um compromisso recorrente for feita no FootPrints, ela não será refletida no Lotus Notes.

Com o Lotus Notes, somente a descrição mais recente é sincronizada para a lista de pendências, não todas as descrições.

Excluindo compromissos

Uma limitação do **Numara FootPrints Sync** é que, se você possuir um compromisso de calendário com várias pessoas convidadas e alguém sincronizar o compromisso e, em seguida, excluí-lo do seu PIM e resincronizar, o compromisso será excluído do FootPrints, apesar de que talvez ainda seja relevante para outros convidados. Para impedir que isso ocorra, se um indivíduo não desejar participar de um compromisso de grupo, ele deverá excluir-se como convidado do compromisso de calendário do FootPrints e, em seguida, sincronizar novamente; o compromisso será excluído do seu PIM, mas permanecerá no FootPrints.

Sincronizando “por demanda”

Para sincronizar o PIM e o **FootPrints** “por demanda”, isto é, imediatamente, clique duas vezes no ícone Instalação do FootPrints Sync e, em seguida, clique no botão Sincronizar ou clique duas vezes no ícone FootPrints Sync.

Gerenciamento de alterações

O gerenciamento de alterações é um processo de aquisição de aprovação para etapas deste processo. As etapas no processo são definidas como "fases". Aprovadores designados votam para aprovar ou reprovam o problema em cada fase do processo.

Um problema no processo de aprovação do gerenciamento de alterações é semelhante a qualquer outro problema, a menos que o agente tenha sido designado como aprovador para esta fase do processo de aprovação. Os votos dos aprovadores serão computados através da interface do **FootPrints** ou através de e-mail.

Votando a partir da interface do FootPrints

Se o agente tiver sido designado como um aprovador, campos adicionais serão exibidos na página Detalhes de forma que o aprovador possa computar o seu voto. Os votos de aprovação são computados na página Detalhes.

A imagem mostra a interface de votação intitulada "Seu Voto". No topo, há o texto "Você ainda não votou.". Abaixo, há um campo de texto rotulado "Comentar o Voto (opcional):" com uma barra de rolagem vertical à direita. Logo abaixo, há uma opção de checkbox rotulada "Finalizar esta fase - Anular toda a votação". Na base da interface, há três botões de ação: "Aprovar" com um ícone de checkmark verde, "Reprovar" com um ícone de X vermelho e "Adiar" com um ícone de seta azul.

Os campos para votação são:

- **Aprovar/Reprovar/Adiar** – Clique no botão Aprovar ou Reprovar para votar na aprovação ou reprovação do problema. Clique no botão Adiar para confirmar que você viu a "cédula" e deixou um comentário sem afetar o resultado final da decisão. Se a fase não for finalizada antes de você ter a oportunidade, você poderá retornar e alterar o seu voto para Aprovar ou Reprovar como julgar mais adequado. Se você adiar, e-mails de notificação continuarão a ser enviados.

Quando o critério de aprovação for atendido, o problema será movido para outra fase do processo ou o processo de aprovação será concluído. Pode ser exigido que os eleitores votem somente em uma fase ou em várias fases do processo.

- **Finalizar esta fase - Anular toda a votação** – Alguns votantes podem receber o privilégio de finalizar a fase completamente com a autoridade do seu voto. Esta opção pode ser configurada e não está presente em todas as cédulas.

OBSERVAÇÃO

Se você computar o seu voto antes de inserir comentários, o voto será registrado e a página Detalhes será alterada para mostrar o resultado do seu voto. Consulte abaixo para obter informações sobre como alterar o seu voto, permitindo adicionar comentários se você votou, mas não incluiu comentários nesse momento.

- **Detalhes Estendidos da Votação** – Clique no botão Detalhes Estendidos da Votação para exibir detalhes da votação. Isso inclui:
 - Número do problema
 - Nome do processo
 - Descrição do processo
 - Nome da fase
 - Descrição da fase
 - Requisitos para aprovar/reprovar
 - Lista de aprovadores
 - Próxima fase no processo
 - Lista de votos de aprovação/reprovação, incluindo quem votou, a data do voto e outros comentários do votante
 - Cálculo da lista de votos com comentários dos votantes
- **Comentar o Voto (opcional)** – Você pode inserir os comentários que desejar neste campo. Alguns comentários que podem ser incluídos são os motivos do seu voto ou, por exemplo, se você optar por reprovar, poderá incluir o que é necessário para sua aprovação caso o problema retorne.

Informação Geral	
Issue #	6
Nome do processo	Pedido da mudança de softwar
Descrição do processo	Software change request
Nome da fase	Aprovação do gerente
Descrição da fase	Aprovação do gerente Manager approval
Requerimento de Aprovação Final	All (1) eligible voters approve.
Requerimento de Reprovação Final	One eligible voter disapproves.
Tempo da fase	0d 0h 0m
Tempo Limite	Ilimitado
Ações do tempo limite	Aprovado
aprovadores eleitos	Dean Kaflowitz
Próxima fase do processo	Nenhum(a), esta é a última fase.

Votos Aprovados
Ninguém aprovou ainda.

Votos Reprovados
ninguém reprovou ainda.

Prorrogações
Ninguém prorrogou ainda.

Alterando um voto ou adicionando comentários

Os votos ou comentários poderão somente ser alterados se a votação não tiver sido concluída. Para alterar um voto computado anteriormente ou para adicionar comentários a ele:

1. Vá para a página Detalhes do problema na qual você deseja alterar o seu voto.
2. Clique no botão Detalhes Estendidos da Votação.
3. Se você desejar adicionar comentários, adicione-os neste momento antes de clicar no botão de votação.
4. Clique no botão para Aprovar, Reprovar ou Adiar o problema. Neste momento, você poderá votar da mesma forma que o fez originalmente ou alterar o seu voto.

Votando por e-mail

Se os aprovadores receberem notificações por e-mail, a votação será iniciada e/ou lembretes recorrentes por e-mail serão enviados informando que o voto está pendente, os aprovadores podem, dependendo de como as notificações estão configuradas, computar os seus votos, respondendo à notificação.

Se você puder votar por e-mail, o e-mail conterá uma linha de texto semelhante à seguinte:

Aprovar Reprovar

Para votar por e-mail, selecione Responder no programa de e-mail, insira um X nos colchetes apropriados e, em seguida, envie a resposta. Não altere a ID de segurança de forma alguma. Esses dados são necessários para um voto bem-sucedido.

Se o e-mail estiver configurado para tal, você também poderá inserir comentários na sua resposta junto com o seu voto, simplesmente digitando os seus comentários na linha indicada.

Um conjunto de respostas será retornado para votos por e-mail bem-sucedidos ou não, como a seguir:

- Para votos bem-sucedidos:
 - O seu novo voto para aprovação para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] foi computado.;
 - O seu voto para aprovação para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] foi computado.;
 - O seu novo voto contra aprovação para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] foi computado.;
 - O seu voto contra aprovação para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] foi computado.;
- Para votos malsucedidos:
 - O seu voto para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] não foi computado. A votação para esta fase foi concluída.;
 - O seu voto para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] não foi computado. A cédula não estava clara.;
 - O seu voto para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] não foi computado. Motivo desconhecido.;
 - O seu voto para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] não foi computado. Seu endereço de e-mail não coincide com nossos registros.;
 - O seu voto para [Problema: %s, Processo: %s, Fase: %s] não foi computado. Este não é o projeto correto.
 - O seu voto não foi computado. A ID de segurança era inválida.;
 - O seu voto não foi computado. A ID de segurança não foi encontrada.

Subject: Voting has Started - Pedido da mudança de softwar ISSUE=6 PROJ=1142

Voting has just started.

Issue : Pedido da mudana de softwar
 Issue #: 6
 Process: Pedido da mudana de softwar
 Phase: Aprovaao do gerente

Inicio da Cdula=====

[] Aprovar [] Reprovar [] Prorrogação

Vote marcando um 'X' no [] apropriado.

Coloque todos os comentários abaixo e antes da EXTREMIDADE da cdula:

Fim da Cdula=====

No remova o ID seguinte, pois deve ser incluído na cdula do seu e-mail para registrar o seu voto.

Inicio da ID=====

2300361111mmpn111111

1r1111111m1111111m01

x*205755a21a8e01da40

0c798990eb101ce1c41e

0f0c

Fim da ID=====

Substituir votos – Superaprovadores

Um "Superaprovador" pode encerrar qualquer fase imediatamente apenas com a autoridade do seu voto. O voto de um superaprovador substitui todos os outros votos na fase.

Se você possuir status de superaprovador e desejar finalizar a fase com a sua própria autoridade, marque a caixa de seleção Finalizar esta fase – Anular toda a votação. Uma mensagem de aviso será exibida. Compute o seu voto para aprovar ou reprovar e a fase será finalizada.

Quando a fase for finalizada, ela seguirá o procedimento normal configurado para aprovação ou reprovação, dependendo do voto do superaprovador.

Exibindo a trilha de auditoria do gerenciamento de alterações

Se você for um membro de uma função com permissões para exibir o histórico do gerenciamento de alterações e executar relatórios de gerenciamento de alterações, um histórico de votação será fornecido, além de três guias que consistem no histórico comum de problemas.

Esta trilha de auditoria fornece uma lista de todas as ações executadas para um problema de gerenciamento de alterações e quando elas ocorreram. Somente os usuários com permissões, com base na associação de funções, poderão exibir todas as informações de histórico disponíveis. Um usuário sem a associação de funções apropriada poderá exibir as permissões somente.

A página Trilha de Auditoria não poderá ser editada.

Para exibir a trilha de auditoria do gerenciamento de alterações:

1. Selecione a página Detalhes do problema de gerenciamento de alterações.
2. Vá para a seção Histórico da página. A página Trilha de Auditoria para este problema será exibida.

Usando a página Trilha de Auditoria

Ao abrir a página Trilha de Auditoria pela primeira vez, todo o histórico do problema será exibido. Use os links para exibir vários dados de histórico como a seguir:

- **Histórico Completo** – Toda a atividade do problema.
- **Histórico do Problema** – Ações executadas para o problema por todos os usuários e automaticamente pelo sistema.
- **Histórico de E-mail** – Toda a atividade de e-mail do problema.
- **Histórico de Votação** – Um histórico de votos individuais. O histórico de votação não é mostrado em outras exibições.

As seguintes informações são mantidas em todas as exibições, mas não no histórico de votação:

- **Data** – A data em que a ação foi executada.
- **Hora** – A hora em que a ação foi executada.
- **Usuário** – O usuário que executou a ação. Se a ação tiver sido executada automaticamente pelo sistema, a regra de transferência de alçada será listada aqui.
- **Ação** – A ação executada para o problema, ou seja, "Status Alterado", "Prioridade Alterada", "Descrição Atualizada", etc.
- **Tipo de E-mail** – Para ações de e-mail, o tipo de mensagem (atualização de entrada ou notificação de e-mail de saída) é exibido com o usuário que executou a alteração ou que recebeu a notificação.

As seguintes informações são mantidas no histórico de votação:

- **Data** – A data em que o voto foi computado.
- **Hora** – A hora em que o voto foi computado.
- **Usuário** – O usuário que inseriu o voto.
- **Processo** – O nome do processo no qual o voto foi computado.
- **Fase** – O nome da fase na qual o voto foi computado.
- **Voto** – O voto que foi computado (aprovar ou reprovar).
- **Comentário** – Qualquer comentário feito pelo votante como parte do voto.

Catálogo de Serviços

Os clientes podem usar o Catálogo de Serviços para colocar solicitações de serviço ou simplesmente para exibir os serviços disponíveis para futura referência. Para exibir o Catálogo de Serviços, selecione Catálogo de Serviços na barra de ferramentas do FootPrints. O Catálogo de Serviços é exibido.



O Catálogo de Serviços exibe categorias de serviços e uma Lista de Preferências. As categorias de serviços são uma hierarquia que permitem que os serviços sejam organizados. A Lista de Preferências é uma maneira rápida de navegar para serviços específicos.

Categorias de Serviço

As categorias de serviço são determinadas pelo administrador e podem conter subcategorias em qualquer número de níveis. Para exibir os serviços, é necessário clicar na categoria de serviço apropriada e talvez continuar clicando nas subcategorias até chegar ao serviço desejado. Por exemplo, você pode desejar localizar um serviço no departamento de Serviços de TI que trata de um aplicativo comercial. Para selecionar a categoria, clique em Serviços de TI e, em seguida, em Serviços de Aplicativos Comerciais. Lá você encontra uma lista de serviços. Um clique no serviço revela os detalhes do serviço. A partir daí você pode enviar uma solicitação de serviço para aquele serviço usando o Modelo de Solicitação de Serviço fornecido.



Lista de Preferências

A Lista de Preferências é uma lista de serviços útil para acesso rápido. A Lista de Preferências é exibida quando você clica no botão Catálogo de Serviços na mesma página das categorias de serviço. Em vez de executar o processo de detalhamento das categorias de serviço, um cliente pode clicar em um serviço na lista para exibir os detalhes. A partir daí, o cliente pode enviar uma solicitação de serviço usando o Modelo de Solicitação de Serviço.

Enviando uma Solicitação por meio do Catálogo de Serviços

As solicitações de serviço são enviadas substancialmente da mesma maneira como qualquer outra solicitação do FootPrints depois de você determina o serviço desejado. Para enviar uma solicitação:

1. Selecione Catálogo de Serviços na barra de ferramentas do FootPrints. A página Catálogo de Serviços é exibida.
2. Opções:
 - Faça uma busca detalhada nas categorias de serviço até localizar a lista de serviços
 - ou
 - Localize o serviço que deseja solicitar na Lista de Preferências.
3. Clique no serviço que deseja solicitar. A página Detalhes da solicitação é exibida.
4. Clique no botão SALVAR. A solicitação de serviço é enviada.

Capítulo 6: Um problema simples da solicitação à resolução

A seguir é apresentada uma “jornada” de exemplo de uma solicitação de usuário recebida que é assumida e trabalhada por um usuário agente e, finalmente, fechada e transformada em uma solução. Esta é apenas uma das várias rotas possíveis, tudo depende de como o FootPrints está configurado.

1. Jane (uma cliente) acessa o FootPrints, insere sua ID de Usuário do FootPrints e envia uma nova solicitação.

NUMARA
FootPrints
for eSERVICE

Home Knowledge Base Global Issues Submit Request Reports View Mine Instant Talk Log Out Help

SAVE

Submit a new Request -- General Information Select Use selected template

Title* No Far Ack ABC

Contact Information

Last Name* Doe **First Name*** Jane **Company** Widget International
Email Address* Jane@widget.com **User ID*** Jane **Phone** 555-555-1212
Street Address 555 Widget Plaza **City** Widgetville **State** Wyoming
Country United States **Zip/Postal Code** 00011-00011

Issue Information

Product* Sample Product 1 **Platform*** Windows XP **Version Number*** 3.0
Request Type* Defect Report **Invoice Number** 12345 **Serial Number** 12345
Error Message

Description

When I try to send data via wireless network, I get error message 41154: "No Far ACK". ABC

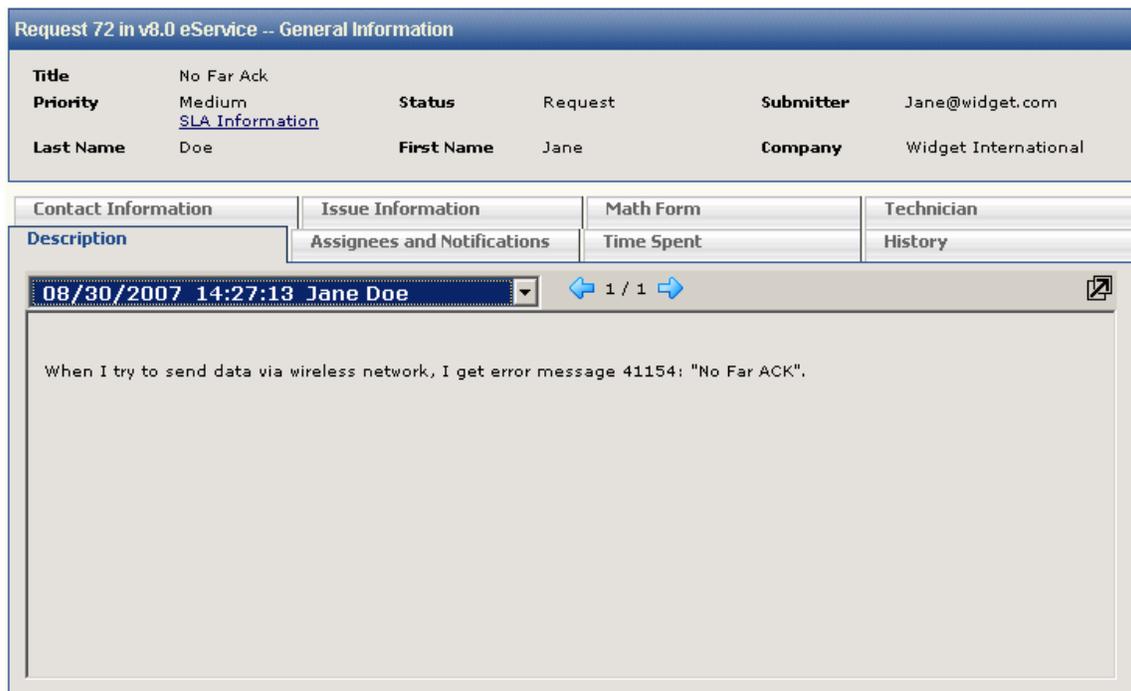
Attachments
Notifications

SAVE

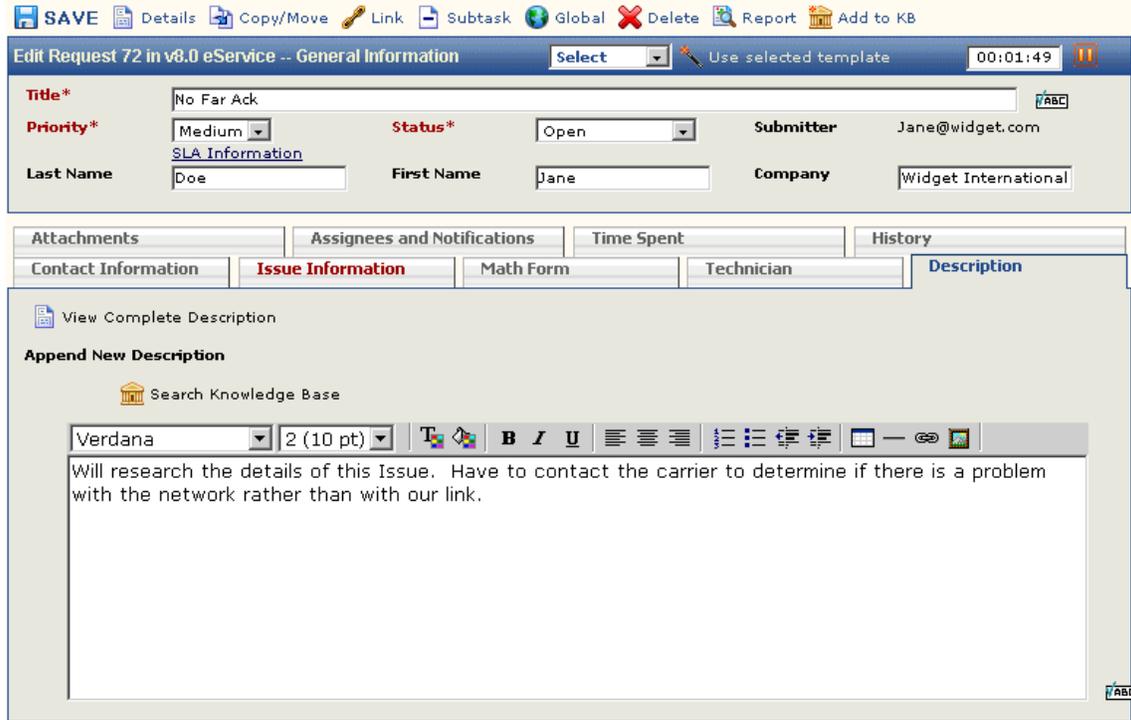
- Jill (uma agente) acessa o FootPrints e escolhe "Solicitações" no painel do FootPrints.



- Jill clica em uma das solicitações para examinar seus detalhes.



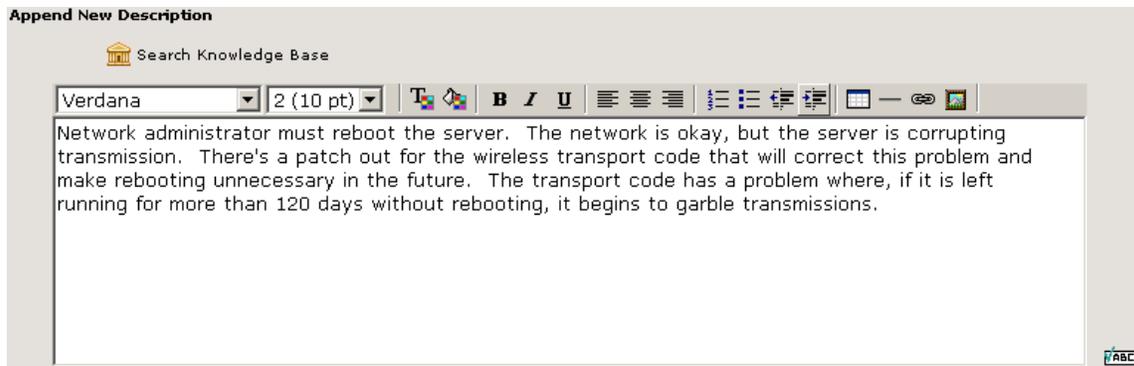
- Após revisar os detalhes, Jill decide que pode cuidar desta solicitação e clica em Editar na barra de ferramentas Detalhes para assumir a solicitação. Quando Jill clica no botão Editar, o status é alterado para "Aberto" e a solicitação se torna um problema atribuído a ela, que agora trabalha no problema. Ela atribui a prioridade "Média" e acrescenta uma nova descrição informando que está investigando o problema de Jane. Ela clica em Ir para salvar as alterações que efetuou.



- O problema é agora exibido na lista "Atribuições" de Jill.



- Após investigar o problema, Jill insere uma possível resolução para o problema de Jane (ao acrescentar a Descrição do problema). Jane recebe um e-mail automático com as sugestões de Jill.



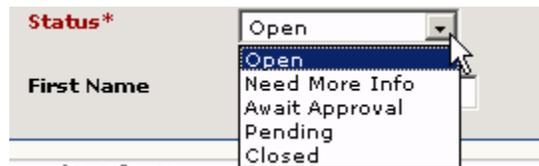
- Jane recebe um e-mail informando que o problema está sendo investigado, incluindo a possível solução. Ela também pode acessar o FootPrints para verificar o status do seu problema.



- Jane responde o e-mail de notificação do FootPrints para informar que a sugestão de Jill funcionou.



- Jill então fecha o problema ao alterar o status para Fechado.



- Se Jill achar que o problema de Jane é um problema comum, ela poderá tornar esse problema em uma solução. Na página Detalhes do problema, ela clica no botão Adicionar à Base de Conhecimento. Ela faz uma verificação ortográfica e clica no botão Ir para criar a solução.



- Todos os clientes (assim como os agentes e administradores) podem agora exibir, pesquisar e criar relatórios com a nova solução.

Conclusão

Você agora está pronto para começar a usar o FootPrints! A ajuda online está sempre disponível no **FootPrints** para fornecer informações adicionais. Os recursos avançados e a funcionalidade administrativa estão documentados no **Guia de Introdução do Administrador do Numara FootPrints** e no **Manual de Referência do Numara FootPrints**.

No caso de perguntas sobre o **Numara FootPrints**, entre em contato com a equipe de suporte da Numara Software em 800.222.0550 (EUA e Canadá) ou envie um e-mail para footprints.support@numarasoftware.com. A equipe de suporte está disponível das 9:00 às 17:00 horas (horário da costa leste dos Estados Unidos). Se você é um usuário internacional, entre em contato com seu distribuidor local.

Você também pode acessar nosso site, www.numarasoftware.com/tech.html, a qualquer momento e consultar a Base de Conhecimento do **FootPrints**, navegar pelas perguntas freqüentes ou enviar uma solicitação.

Índice remissivo

Alterando um voto ou adicionando	
comentários.....	215
anexos de arquivo	54
aparência	
configurando as preferências	78
barra de ferramentas	
Seleção Pesquisa Avançada.....	86
Base de conhecimento.....	168, 169
Base de Conhecimento... 167, 170, 171, 172,	173, 174
calendário 139, 140, 141, 142, 145, 146, 147,	148, 149, 151
informações básicas sobre	140
preferências	151
calendário de projeto.....	142
calendário pessoal	142
catálogo de endereços..... 128, 129, 130, 132	
barra de ferramentas.....	128
opções de relatório e pesquisa	131
pesquisa avançada.....	131
quadro principal.....	128
relatórios.....	132
chamada.....	52, 55, 59, 61
compromisso... 141, 142, 145, 146, 147, 148,	149
contato	54, 128, 129, 130
pesquisa avançada.....	131
controle de tempo	116
copiar.....	62, 63
problema	62, 63
tiquete	62, 63
criar	
criar problema.....	54
critérios	
Pesquisa Avançada	86
delete.....	61
descrição.....	54, 58
editar problema	58
e-mail.....	66, 162
entrada.....	163
recebimento.....	164
remetente alternativo	164
entrada	54, 58, 61, 62
entre projetos	63, 115
minhas preferência	76
minhas preferências	67, 81
Minhas Preferências.....	67
modo de exibição de dia.....	140
mover	63
my preferences.....	71
Perguntas Frequentes.....	172
pesquisa.....	131
pesquisa avançada	
Catálogo de Endereços	131
critérios.....	86
Projeto	86
pesquisa rápida.....	84
pesquisar	84, 86, 89, 90
preferências.....	67, 81
aparência	78
preferências do usuário	67, 76, 81
problema.....	54, 58, 61, 62
problema global	191, 193, 194, 195, 196,
198	
fechando.....	196
problema principal.. 182, 184, 185, 186, 187,	189
problema rápido	179, 188
relatando.....	115, 116
relatório	92, 93, 99, 100, 110, 115, 116
relatórios	92, 93, 94, 98, 99, 100, 110, 116
catálogo de endereços.....	132
Catálogo de Endereços	131
relatórios avançados.....	93
responsáveis.....	56
solicitação	65, 66
solução.....	167, 168, 170, 172, 173, 174
subtarefa	182, 184, 185, 186, 187

Superaprovador.....	217	Usando o gerenciamento de alterações ..	213
Telefonando	58	user preferences	71
tiquete	54, 58, 61, 62	Votando a partir da interface do FootPrints	
Trilha de auditoria.....	217	213
Trilha de auditoria do gerenciamento de		Votando por e-mail.....	216
alterações	217		