

JIRA Service Desk - Imagens

No JIRA Service Desk podemos organizar os chamados por filas, é possível usar qualquer campo preenchido no chamado como critério para indicar se um chamado irá aparecer ou não em uma determinada fila, além dos status do workflow que gerencia o ciclo de vida do chamado.

QUEUES

|| Abertas 2

|| Atribuidas p/ Mim 2

|| Aguardando Cliente 58

|| Aguardando Validacao 1

|| Agendadas 6

|| Aguardando Fomece... 2

|| Não Resolvidas 33

|| Resolvidas 33

|| Encerradas 940

|| Follow Up 60

|| Follow Up by Priority 60

|| Atendidos na Sema... 15

|| Gerenciamento 9

+ New queue

Abertas

Edit queue

Key	Prioridade	Summary	Reporter	Cliente	Assignee	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução	Status
SD-1286	8	Como requisitos de segurança, gostaríamos que os acessos ao Jira e Confluence fossem acessados por https ou SSL.	Fabio Batista Bitencourt - TJMS	tjms.jus.br	Felipe Alves	0:39 ✓		INFORMAÇÕES FORNECIDA
SD-1327	2	REABERTURA DE CHAMADOS ENCERRADOS	Denis Ferreira Ribeiro - SpringWireless	springms.com	Julio Cesar Silveira	3:44 ⌚		SOLICITAÇÃO ABERTA

1-2 of 2

SLA em risco/1h									
QUEUES									
Estão Atendendo	0								
Que eu Abri	0								
Chamados de Ausen.	0								
↳ Aguardando Usua...	0								
Abertos N1	510								
Abertas N2	1								
Em Atendimento N1	297								
Escalado N2	308								
Em Atendimento N2	44								
SLA em risco/10m	6								
SLA em risco/1h	29								
SLA quebrado	721								
Agendados	42								
Problemas não Res.	11								
Resolvidos Por Mim ...	0								
Resolvidos Por Mim ...	0								
Resolvidos/Ultim...	10242								
+ New queue									

Tempo de Atendimento	Status	Key	Summary	Created	Reporter	Assignee	Grupos de solução	Grupos de solução de Visualização
0:00	II	AGUARDANDO FORNE...	SD-355488 Dificuldade para realizar o peticionamento eletrônico no portal e-SAJ.	06/Mar/17 10:35 AM	Rafael Lima Pontes	Diogo Rodrigues de Oliveira	GG-STI-DSJ, GG-STI-DSJ-PG ...	GG-STI, SERVICE DESK N1
0:00	CI	OPEN	SD-359736 Leitidão do SAJ	13/Mar/17 2:46 PM	Alton Bernardo da Silva	Unassigned	GG-STI-DSJ, GG-STI-DSJ-HI ...	GG-STI, GG-STI-DAU, ... (5)
0:00	II	AGUARDANDO FORNE...	SD-350101 Substituição de Monitor - Projeto Piloto - SO - 1 e 2 de 15	15/Feb/17 10:56 AM	Civis Antonio Presotto Junior	Helder dos Santos Vialba	SERVICE DESK N2	GG-STI
0:01	II	AGUARDANDO FORNE...	SD-350107 Substituição de Monitor - Projeto Piloto - SO - 11 e 12 de 15	15/Feb/17 11:02 AM	Civis Antonio Presotto Junior	Helder dos Santos Vialba	SERVICE DESK N2	GG-STI
0:01	II	AGUARDANDO FORNE...	SD-350110 Substituição de Monitor - Projeto Piloto - SO - 14 de 15	15/Feb/17 11:03 AM	Civis Antonio Presotto Junior	Helder dos Santos Vialba	SERVICE DESK N2	GG-STI, SERVICE DESK N2
0:07	II	AGENDADO	SD-359190 TRN- ATI SOLICITA REDIRECIONAMENTO DE CHAMADOS	10/Mar/17 2:28 PM	Salmu Noguerara	Matheus Rodrigues de Faria	GG-STI-DAU	GG-STI
0:23	CI	ESCALADO N2	SD-358332 Ao evluir a classe para cumprimento de sentença contra a fazenda pública 12078, o sistema não permite salva, com a seguinte mensagem: "A operação não pode ser realizada, pois não há configuração de se..."	08/Mar/17 5:10 PM	Helena Lucia de Lima Paet Konrath	Unassigned	GG-STI-DSJ, GG-STI-DSJ-PG ...	GG-STI, GG-STI-ATI, ... (1)
0:27	II	AGUARDANDO FORNE...	SD-345924 SAJ Nxpxz - Esgotamento de espaço em disco	03/Feb/17 10:34 AM	Rocherydo Sol Dias	Roni Amarinha Valeopeta	GG-STI-DSJ, GG-STI-DSJ-HI	GG-STI, GG-STI-DAU, ... (1)
0:27	II	AGENDADO	SD-335350 Glória de Dourados-MS, redirecionamento de chamados	23/Feb/17 5:29 PM	Marcio Marcelo Marques	Matheus Rodrigues de Faria	GG-STI-DAU	GG-STI

Exemplo de fila 3

QUEUES

Atribuída a mim0

Não Resolvidos1

Resolvidos Gerais299

1. Nextel1

↳ 1. Aberto0

↳ 1. Em Atendimento0

↳ 1. Retorno Fomal0

↳ 1. Com TI1

↳ 1. O.D.C0

↳ 1. Para Resolver0

↳ 1. Resolvidas Hoje0

2. Oi0

↳ 2. Aberto0

↳ 2. Em Atendimento0

↳ 2. Com TI - Testes0

↳ 2. Resolvidas Hoje0

+ New queue

1. Nextel

Tempo Primeira Resposta

Tempo de resolução

T

Key

Status

Summary

Parceiro

Produto/Serviço

Created

Reporter

1:29

✓

112:00

II

SDCALL-541

WAITING FOR TI

Ciente Fátima informa não estar conseguindo instalar o Wi Fi Seguro By Hero em seu celular

NEXTEL

Hero Wi Fi Seguro

10/Mar/17

Marcos Vital de Sá Leopoldo

1-1 of 1

Configuração de SLA

Podemos configurar quando campos de SLA foram necessário para cada Service Desk (Projeto), cada SLA tem utiliza os status do workflow ou eventos para indicar o início, momentos de parada na contagem de tempo e fim da contagem de tempo de cada SLA. Além destes critérios podemos determinar targets de tempo diferenciado conforme valores preenchidos em campos que compões o chamado e calendários.

Tempo de Resolução

Tempo de Resposta

+ New Metric

Calendars

Tempo de Resolução

Time will be measured between the Start and Stop conditions below.

Start

Begin counting time when

Entered Status: Solicitação em atendimento

Pause on (Optional)

Time is not counted during

Status: Em desenvolvimento

Status: Solicitação agendada

Status: Solicitação aguardando fornecedor externo

Status: Solicitação aguardando informações

Status: Solicitação em solução paliativa

Status: Solicitação em validação

Status: Solicitação resolvida

Stop

Finish counting time when

Entered Status: Solicitação encerrada

Goals

Issues will be checked against this list, top to bottom, and assigned a time target based on the first matching JQL statement.

Issues (JQL)	Goal	Calendar
project = SD AND issuetype = Incidente AND "Contrato de Suporte" = Ouro	4h	Gold
project = SD AND issuetype = Incidente AND "Contrato de Suporte" = Prata	4h	Silver
project = SD AND issuetype = Incidente AND "Contrato de Suporte" = Bronze	4h	Bronze
All remaining issues	No target	Bronze

Automatizando ações

No JIRA Service Desk podemos programar automações, as quais são ações automáticas que serão executadas pelo sistema quando o seu respectivo critério ocorrer. Aqui podemos por exemplo enviar notificações para uma pessoa ou grupo de pessoa quando o tempo de uma determinado campo de SLA chegar a 30m minutos por exemplo ou movimentar o chamado de um determinado status para outro quando o cliente adicionar alguma informação via comentário no Portal entre outras tantas ações possíveis.

Project settings

- Summary
- Details
- Re-index project
- Delete project
- Translation 2
- Request types
- Customer permissions
- Portal settings
- Email requests
- Customer notifications
- Satisfaction settings
- Knowledge base
- SLAs
- Automation
- Issue types
- Consulta
- Demanda
- Faturamento
- Incidente
- Overload



Notificações

O JIRA Service Desk possibilita a customização da notificações que serão enviadas para os clientes daquele Service Desk, assim a cada evento lançado pelo workflow de atendimento o e-mail personalizados será enviado. Estas notificações podem ser internacionalizadas assim a mensagem enviada seguirá e lingua do profile do respectivo cliente.

Summary

Details

Re-index project

Delete project

Translation 2

Request types

Customer permissions

Portal settings

Email requests

Customer notifications

Satisfaction settings

Knowledge base

SLAs

Automation

Issue types

Consulta

Demanda

Faturamento

Incidente

Overload

Workflows

Screens

Fields

Versions

Components

Tempo

Accounts

Customer notifications

Templates

Customize the look and feel of your notifications. Edit HTML and CSS templates and change your notifications' default subject line.

Edit templates

Language support

Add a language to support translations for your project's notifications.

Manage languages

Rules

The following rules send email notifications to your customers. Edit a rule to change who receives the notification or customize its content.

Name	Description	Action
Request created	When customers create requests in the portal or send an email to your email channel, your service desk sends a confirmation that their request was received.	Edit
Public comment added	When a comment that is visible to your customers is added to the request/issue, your service desk sends all the customers involved on the request a notification.	Edit
Public comment edited	When a comment that is visible to your customers is edited, your service desk sends all the people involved on the request a notification.	Edit
Request resolved	When a request resolution field is set, your service desk notifies the reporter and all customers involved. This notification is sent to the reporter even if they have turned off notifications for a request.	Edit
Request reopened	When a request's resolution field is cleared, your service desk notifies all people involved.	Edit
Participant added	When participants are added to a request, your service desk notifies the new participants.	Edit
Organization added	When a request is shared to an organization, your service desk notifies the organization's members so they can opt-in to further updates.	Edit

Portal do Cliente



3layer Tecnologia

Portal de Gestão Compartilhada

Bem vindo ao portal de Gestão Compartilhada. Aqui você pode abrir e acompanhar o andamento das suas solicitações, além de interagir com a central de serviços visando sempre a qualidade e agilidade no atendimento das suas necessidades.



Consulta



Demanda



Incidente

Exemplo de Formulário no Portal do Cliente



3layer Tecnologia / Portal de Gestão Compartilhada

Demanda

Raise this request on behalf of

 Julio Cesar Silveira

Summary

Descreva aqui de forma resumida a sua solicitação

Description

Descreva aqui de forma detalhada as necessidades da sua solicitação

Urgência

None

Informado pelo cliente, indica a rapidez com que a demanda deve ser atendida. Também pode ser interpretado como o que está acontecendo no ambiente de negócio

Impacto

None

Informado pelo cliente, indica o impacto da demanda no seu negócio. Também pode ser interpretado como quantos recursos estão sendo afetados no ambiente de negócio

Exige Pre-análise (optional)

☒ None

☐ SIM

☐ NAO

Indique se o atendimento a esta solicitação necessita de uma pré-análise com estimativa de tempo

Attachment (optional)

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Anexa screens de telas, arquivos ou qualquer outro documento que possa auxiliar no diagnóstico e resolução da sua solicitação