# Firefox OS

# KIT DE SUPORTE E BOAS-VINDAS

User Success Team @ Mozilla February 20, 2015

### INCLUSO NESTE KIT:

- Visão geral do Firefox OS:
  - · O que é o Firefox OS?
- Como podemos ajudar? Níveis de suporte:
  - Camada de Suporte 1
  - Camada de Suporte 2
  - · Camada de Suporte 3
  - Aplicativo de Auto-Ajuda offline



## WHAT IS FXOS?

Firefox OS (às vezes abreviado como FxOS) é um novo sistema operacional móvel de código aberto, desenvolvido pela Mozilla.

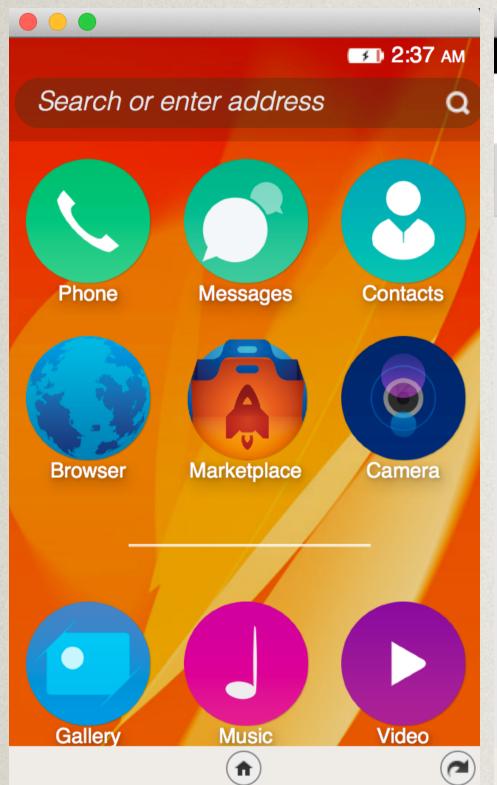
Ele utiliza um kernel Linux e inicia em um mecanismo de execução baseado no Gecko, permitindo que usuários executem aplicativos desenvolvidos inteiramente usando HTML, Javascript, e outras APIs da Web Aberta.

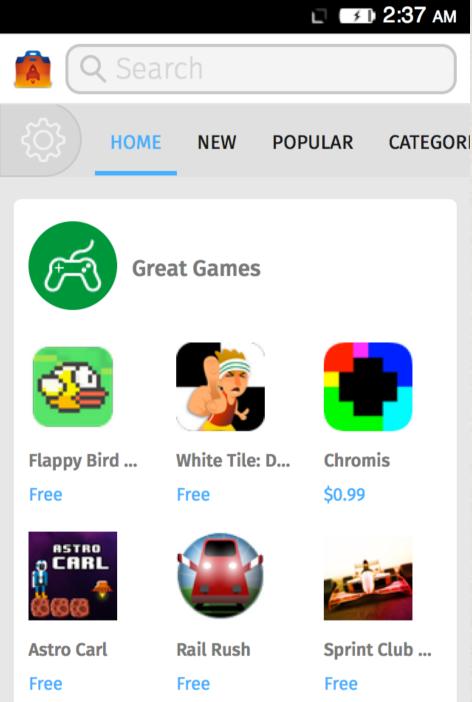


## CAMADA DE SUPORTE 1

- Simulador do Firefox OS
- Base de Conhecimento
- Fórum de Suporte
- Exército de Incríveis (Suporte no Twitter)

## SIMULADOR DO FXOS







O simulador é um ambiente de testes, prático para investigar recursos do Firefox OS.



É um add-on, acessível através do WebIDE, um recurso para desenvolvedores no Firefox.



Multi-platforma



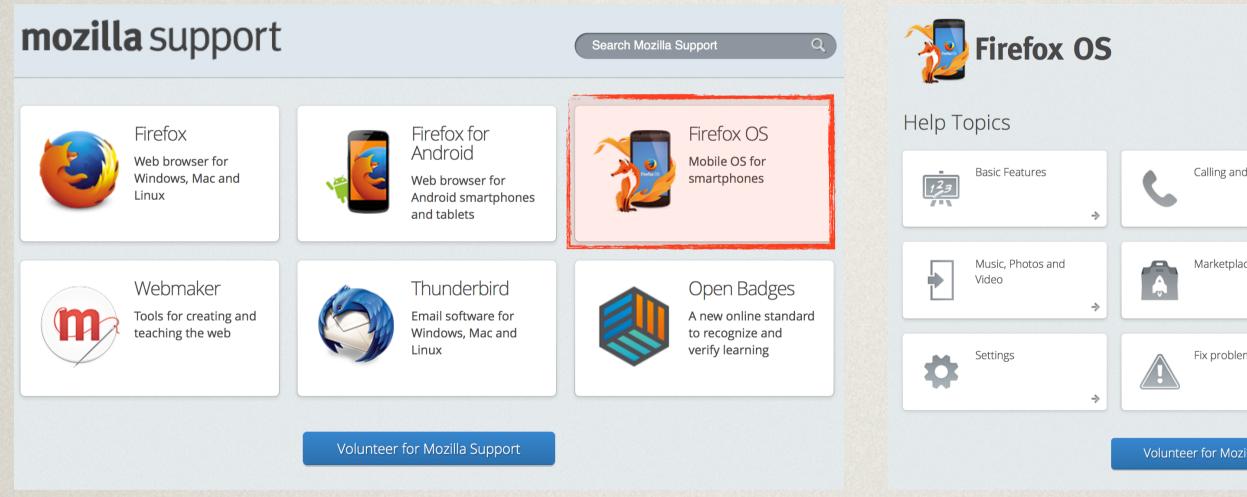
Não deve ser utilizado como uma ferramenta para identificar problemas em versões comerciais.

For more details please visit the Firefox OS Simulator Official Page: <a href="https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Tools/Simulador\_Firefox\_OS">https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Tools/Simulador\_Firefox\_OS</a>

**f** 

## SUMO

O portal do SUMO (SUporte MOzilla) hospeda as melhores documentações de suporte geral do Firefox OS. Desde perguntas básicas até tópicos mais avançados. Está tudo alí! https://support.mozilla.org/pt-BR/





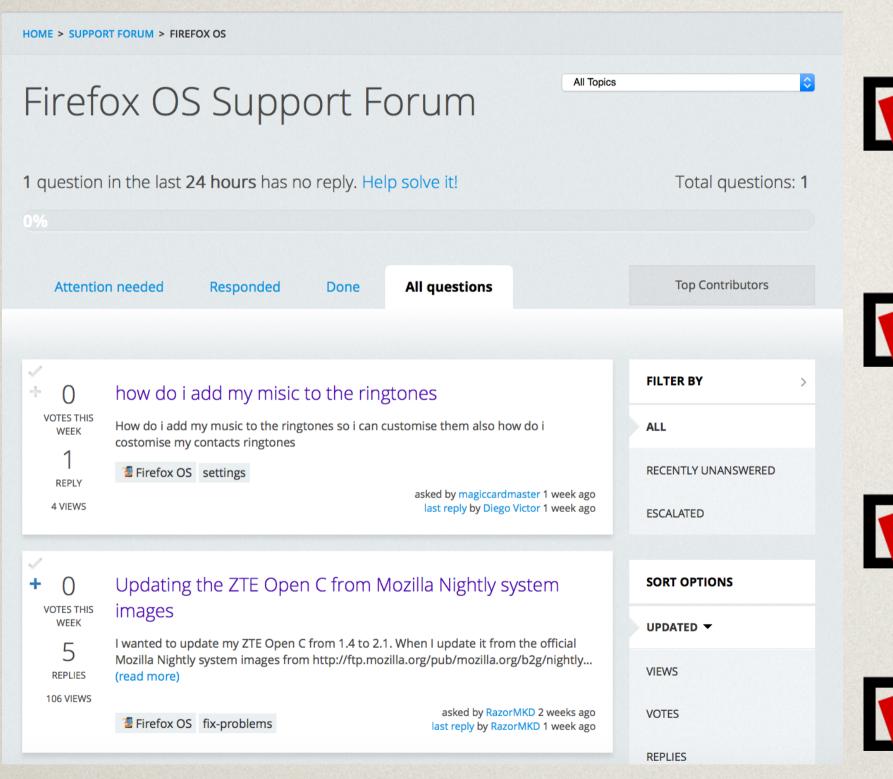
SUMO tem um formato wiki para que colaboradores possam editar e melhorar a Base de Conhecimento. Deseja adicionar algo?

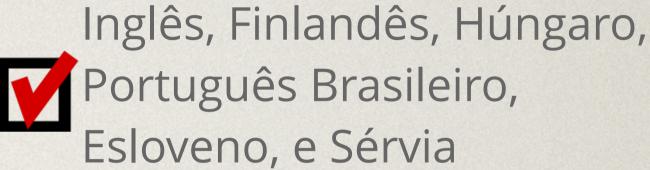
Suas contribuições alcançarão milhões de usuários no mundo: https://support.mozilla.org/pt-BR/get-involved

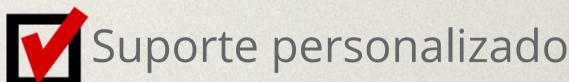
## FÓRUM DE SUPORTE

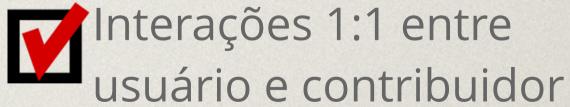
Não encontrou uma resposta na Base de Conhecimento? Use o Fórum de Suporte:

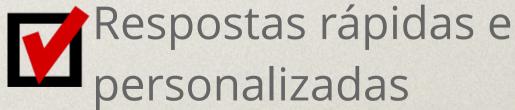
https://support.mozilla.org/pt-BR/questions/new/firefox-os





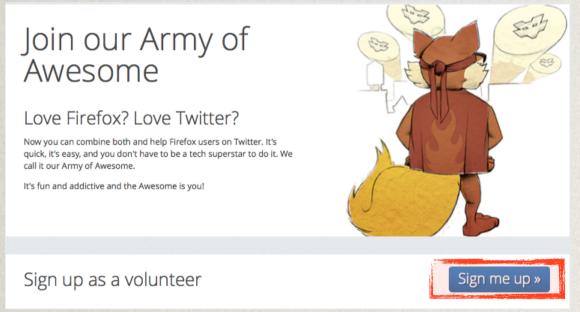






# EXÉRCITO DE INCRÍVEIS SUPORTE ATRAVÉS DO TWITTER

Uma ferramenta que permite permite os colaboradores oferecerem suporte através do Twitter, para usuários do Firefox OS: https://support.mozilla.org/pt-BR/army-of-awesome



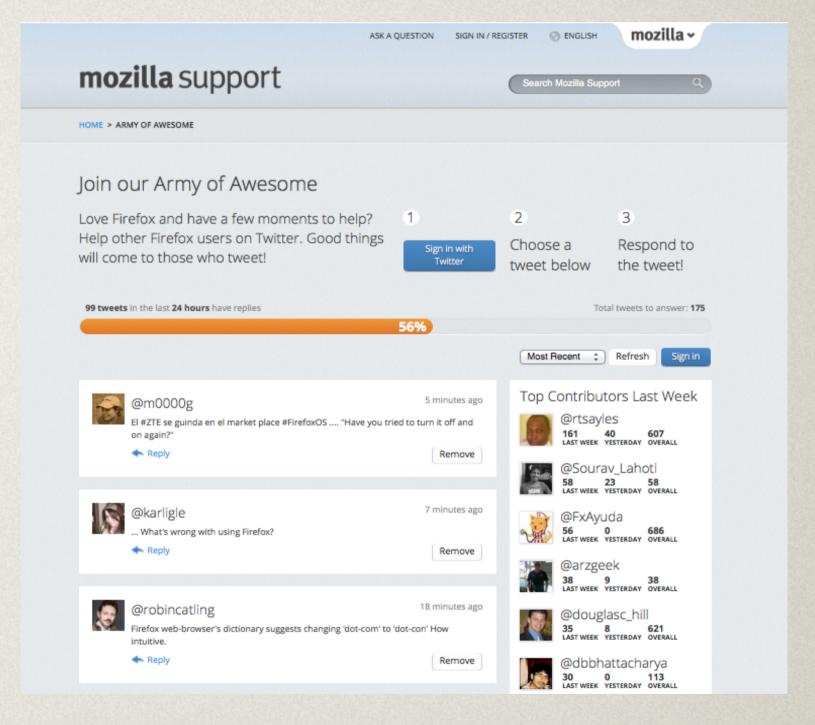




Entre e tenha acesso à todas as respostas rápidas.



Utilize-as para economizar tempo ao ajudar usuários.





As respostas rápidas incluem um link para artigos de ajuda com mais informações!

## CAMADA DE SUPORTE 2

Corrigindo problemas - Fluxo dos parceiros

Corrigindo problemas - Fluxo da Mozilla

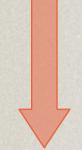


### FLUXO DE PROBLEMAS DE PARCEIROS

#### **NÍVEL 1**



- Serviço ao usuário N1 da operadora/fabricante recebe a chamada e:
- A. Resolve e classifica o problema
- B. Determina o problema requer redirecionamento para outros parceiros.



Se o problema não pode ser resolvido, e não requer redirecionamento, um ticket é criado e escalado para o suporte Nível 2.

#### **NÍVEL 2**



Suporte N2 recebe a chamada escalada e verifica se a incidência é um problema conhecido que pode ser resolvido com uma atualização.



Se o problema não pode ser resolvido com uma atualização já existente, o ticket é escalado para o suporte Nível 3.

#### **NÍVEL 3**



Escalações de suporte N3 são revisados diariamente pelo Suporte, QA, e engenheiros da Mozilla para abrir bugs que sejam acecíveis pela operadora e/ou fabricante para atualização de status. (ver a seguinte página para mais detalhes).

## FLUXO DE PROBLEMAS DA MOZILLA

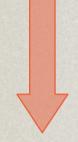
#### **NÍVEL 1**



N1 de suporte voluntário da Mozilla responde perguntas no fórum e:

A. Soluciona e classifica o problema.

B. É um problema de hardware ou rede, requer encaminhamento para parceiros.

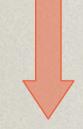


Se não pode ser solucionado, e não é um problema de hardware ou rede, a pergunta é marcada e encaminhada ao suporte N2 por um moderador do fórum.

#### **NÍVEL 2**



Moderador do fórum responde aos tópicos não-solucionados e verifica se é um problema já conhecido que pode ser solucionado com uma atualização.



Se o problema não pode ser resolvido com uma atualização existente, é escalado para o suporte N3.

#### **NÍVEL 3**



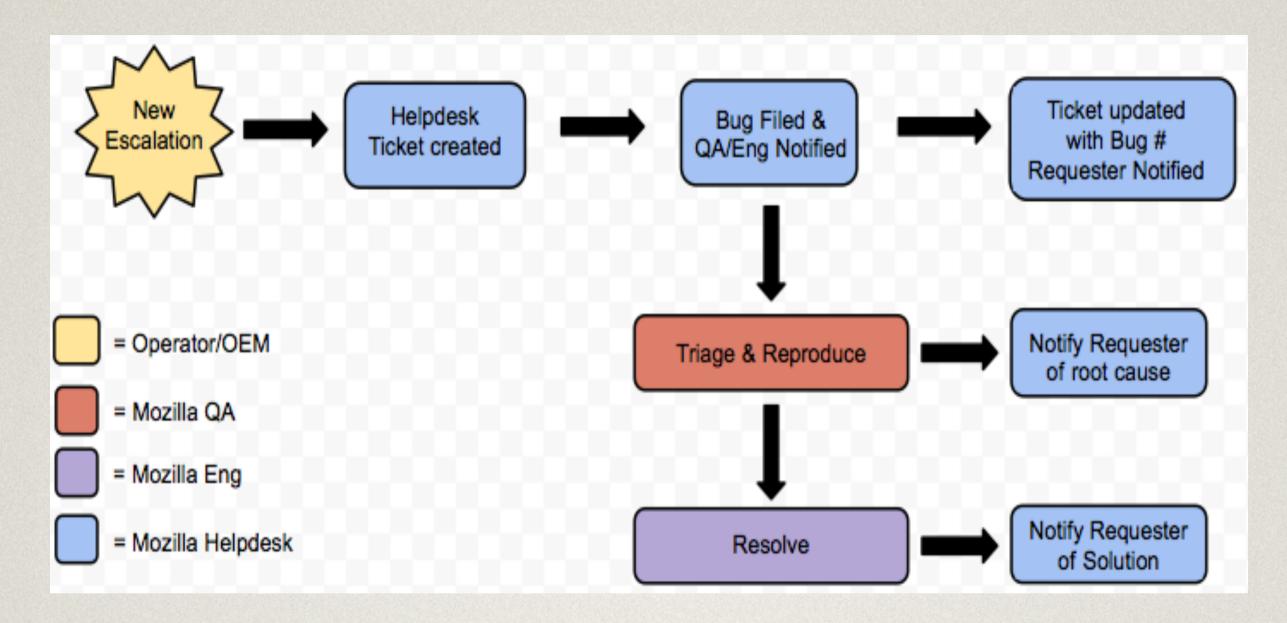
Escalações de suporte N3 são revisados diariamente pelo Suporte da Mozilla, QA, e engenheiros para que novos bugs sejam registrados e acessíveis por funcionários da operadora ou fabricante para atualizações.

## CAMADA DE SUPORTE 3

- Helpdesk da Mozilla
- Submetendo um ticket Como fazer
- **Bugzilla**



## HELPDESK DA MOZILLA





Enviar novas escalações de casos através de: support@appsmarket.zendesk.com <a href="https://appsmarket.zendesk.com/anonymous\_requests/new">https://appsmarket.zendesk.com/anonymous\_requests/new</a>



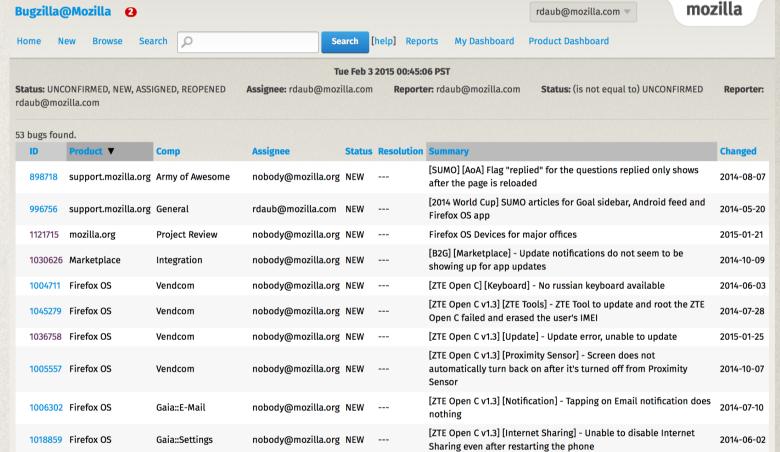
Incluir os seguintes detalhes:

- · Número de usuários afetados, idioma, região, e operadora.
- · Fabricante, modelo, e componente do dispositivo afetado.
- Passos para reproduzir o problema com comportamento esperado e atual.

## BUGZILLA

Bugzilla é o sistema de rastreamento de defeitos utilizado pela mozilla para rastreio, triagem, priorizagem, e documentar modificações e melhorias no software.





Permite a Mozilla e seus parceiros:



Submeter e rastrear bugs relacionados ao Firefox OS



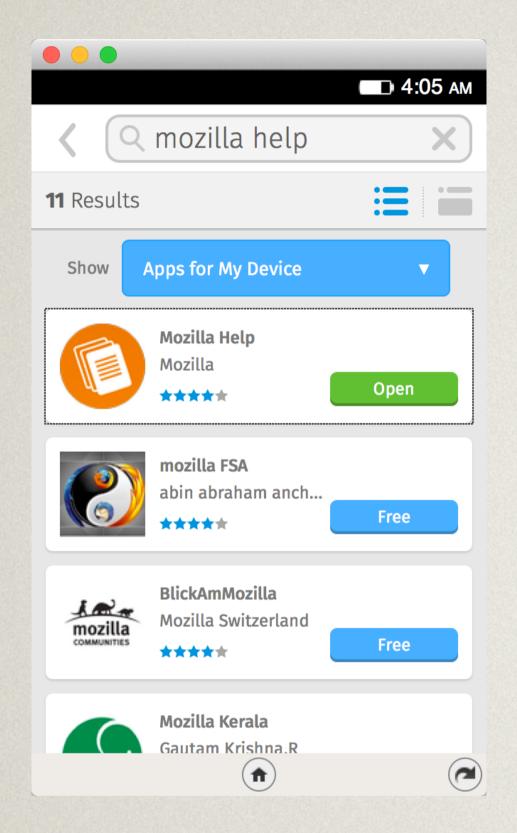
Comunicar com as equipes envolvidas

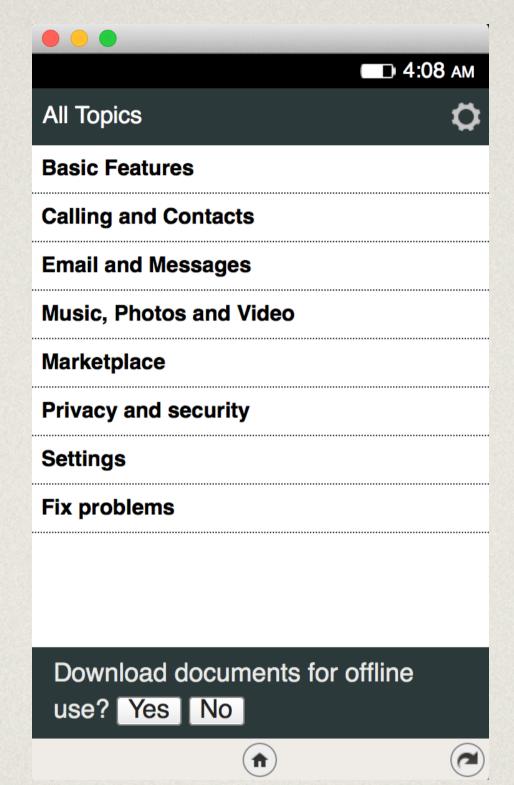
# AUTO-AJUDA

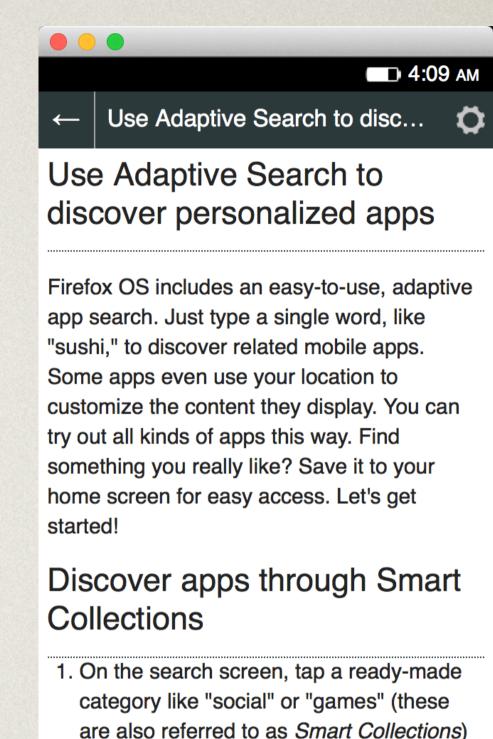
Aplicativo de Ajuda da Mozilla no Firefox Marketplace



## MOZILLA HELP - SUPORTE OFFLINE









Aplicativo disponível no Marketplace para baixar conteúdo de suporte: <a href="https://marketplace.firefox.com/app/mozilla-help">https://marketplace.firefox.com/app/mozilla-help</a>



Artigos de ajuda disponívels com suporte offline em diversos idiomas.

# Firefox OS

# KIT DE SUPORTE E BOAS-VINDAS

User Success Team @ Mozilla February 20, 2015