Firefox OS

PACK DE BIENVENIDA A SOPORTE

User Success Team @ Mozilla

February 27, 2015

INCLUIDO EN ESTE PAQUETE:

- Resumen de Firefox OS
  - ¿Que es Firefox OS?

- Cómo podremos ayudar - Niveles de Soporte
  - Camada de Soporte 1
  - Camada de Soporte 2
  - Camada de Soporte 3
  - Aplicación Autoayuda
    (no necesita conexión a datos)

QUE ES EL FIREFOX OS?

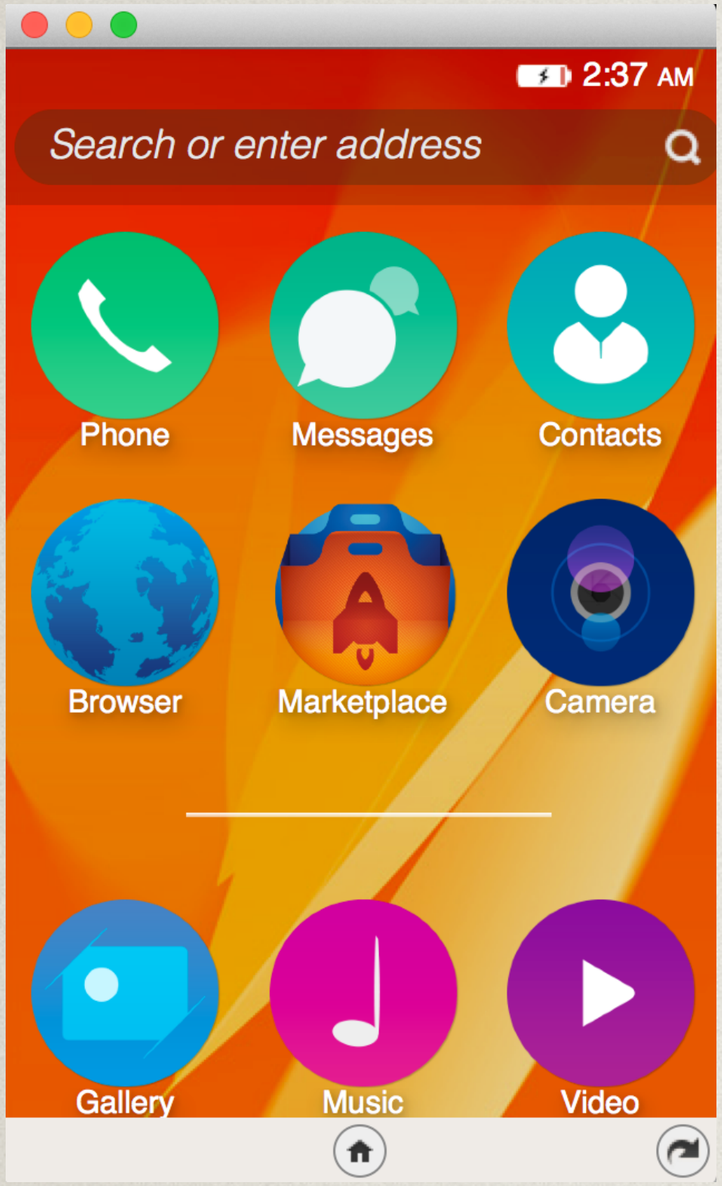
Firefox OS (abreviado a veces como FxOS) es un nuevo sistema operativo para dispositivos móveis de código abierto y desarrollado por Mozilla.

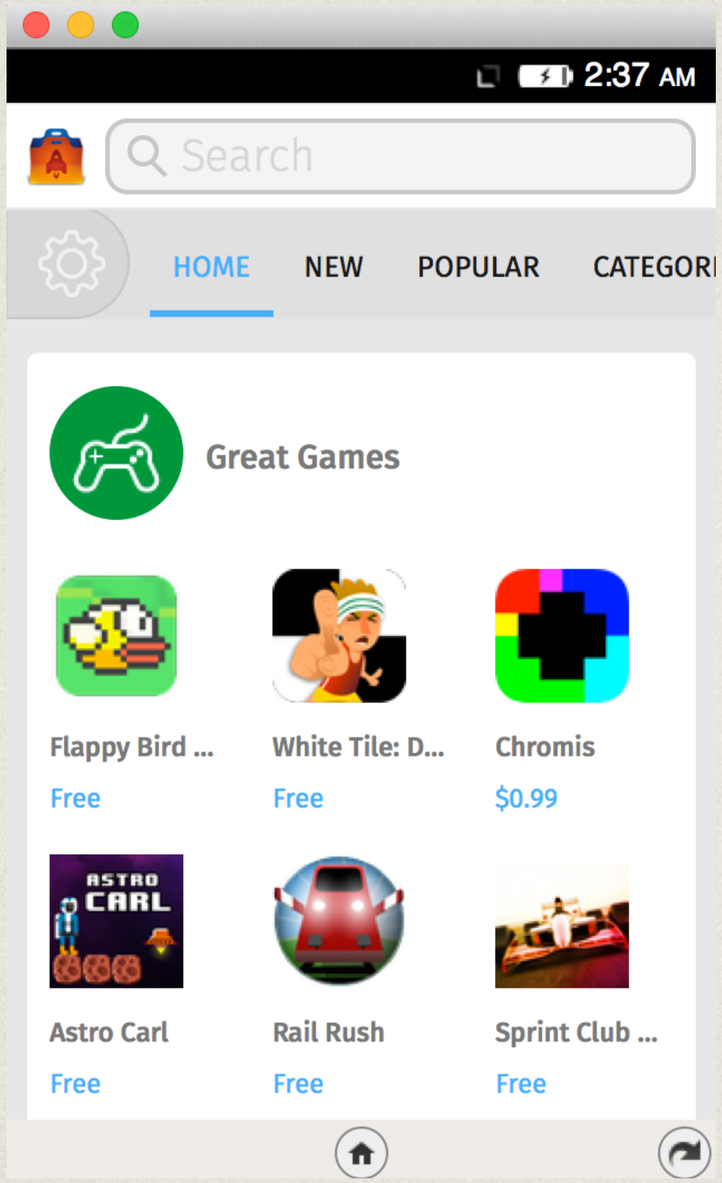
Usa un núvleo Linux y un motor en tiempo de ejecución basado en Gecko, que permite a los usuarios ejecutar aplicaciones desarrolladas enteramente usando HTML, Javascript, y otras APIs Open Web.

CAMADA DE SOPORTE 1

- Simulador de Firefox OS
- Base de Conocimento
- Foro de Soporte
- Armada Alucinante (Soporte en Twitter)

SIMULADOR FIREFOX OS



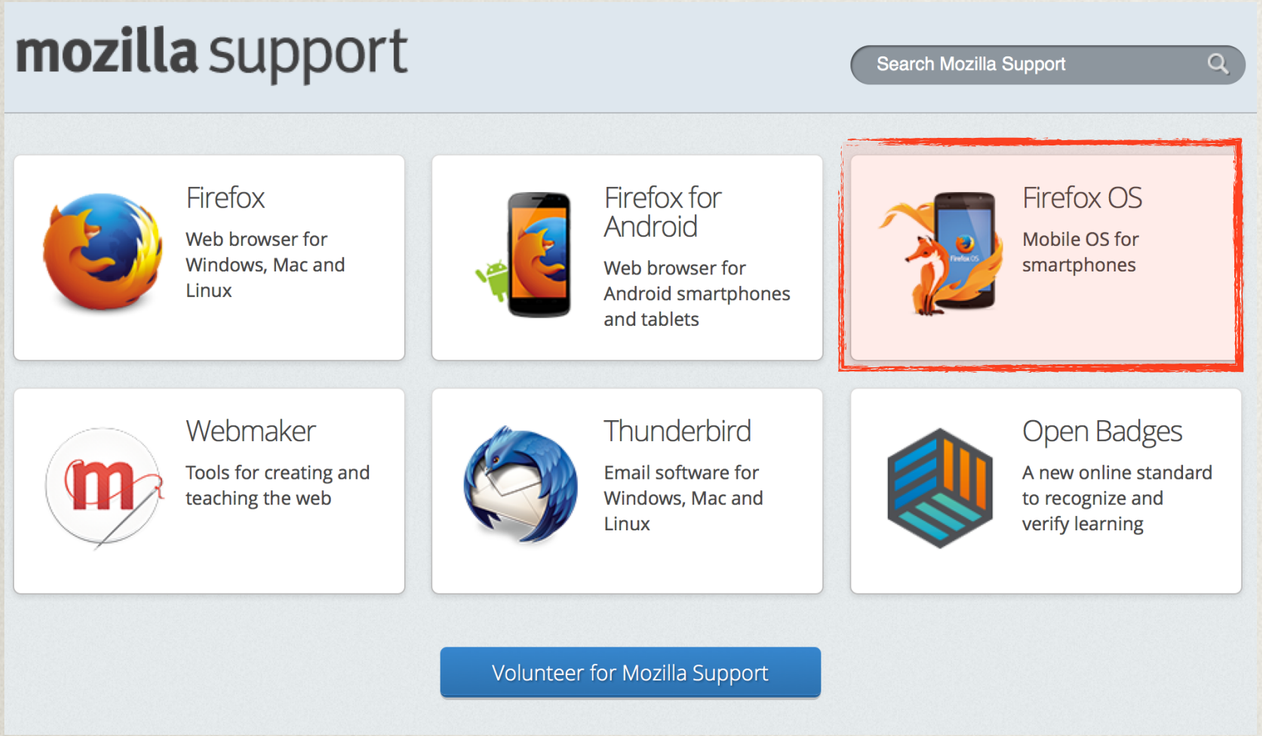


- ✔ Es un entorno de pruebas para experimentar Firefox OS
- ✔ Es un complemento disponible para WebIDE, una herramienta de desarrolladores para Firefox.
- ✔ Multi-platforma
- ✘ No es una herramienta para identificar y analizar problemas de dispositivos comerciales.

For more details please visit the Firefox OS Simulator Official Page:
https://developer.mozilla.org/es/docs/Tools/Firefox_OS_Simulator

WEB DE SOPORTE SUMO

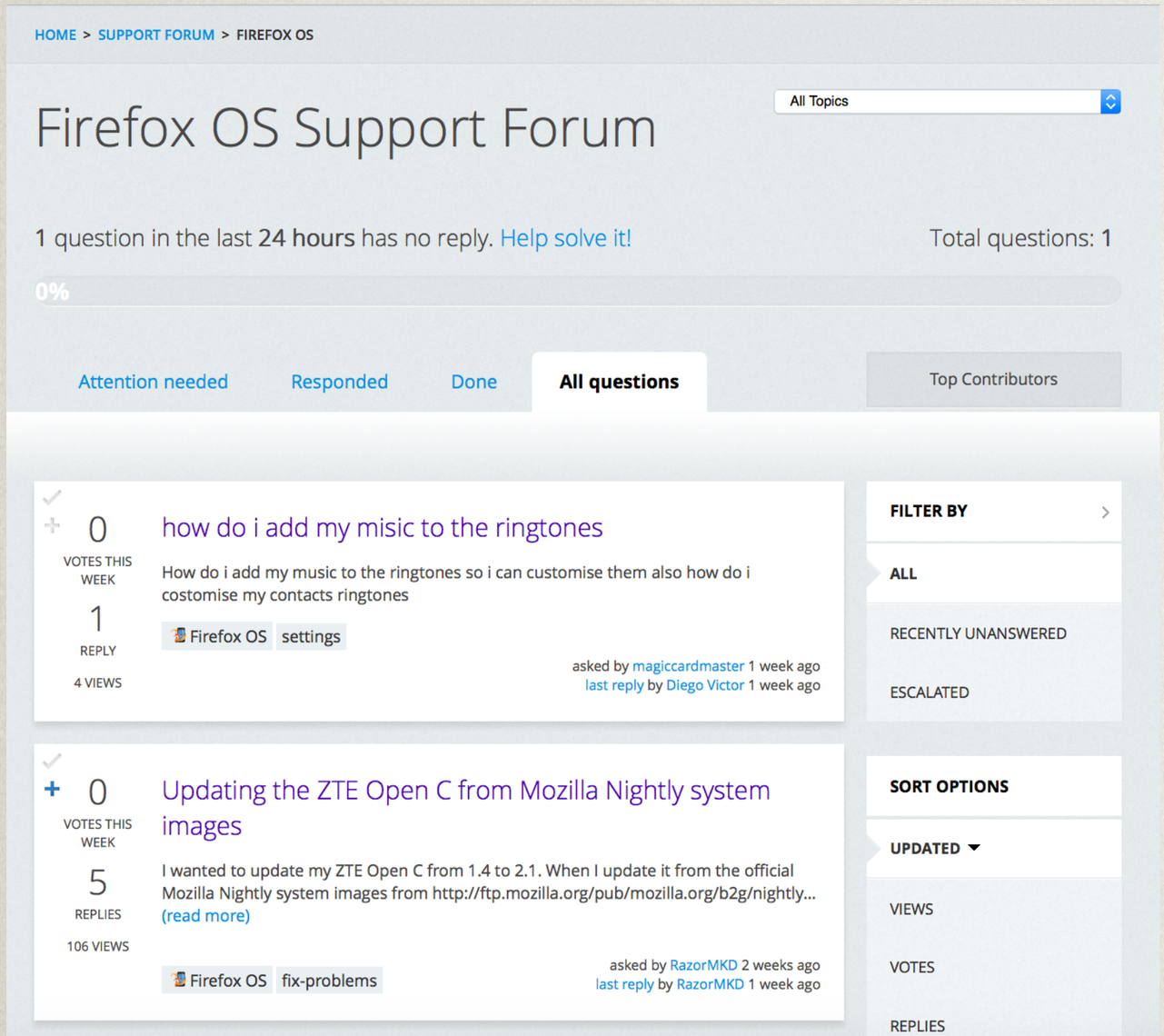
La página SUMO (Soporte Mozilla) tiene las mejores informaciones para el soporte general de Firefox OS. Desde la información más básica a las soluciones de problemas más avanzadas, lo podrán encontrar todo aqui! https://support.mozilla.org/es/



SUMO tiene un formato wiki para que los colaboradores pueden editar y mejorar la Base de Conocimiento. Hay algo que deseas añadir? Sus colaboraciones llegarón hasta milliones de usuários: https://support.mozilla.org/es/get-involved

FORO DE SOPORTE

¿No encontraste una respuesta en la Base de Conicimiento? Pregunta en el Foro de Soporte:
https://support.mozilla.org/es/questions/new/firefox-os

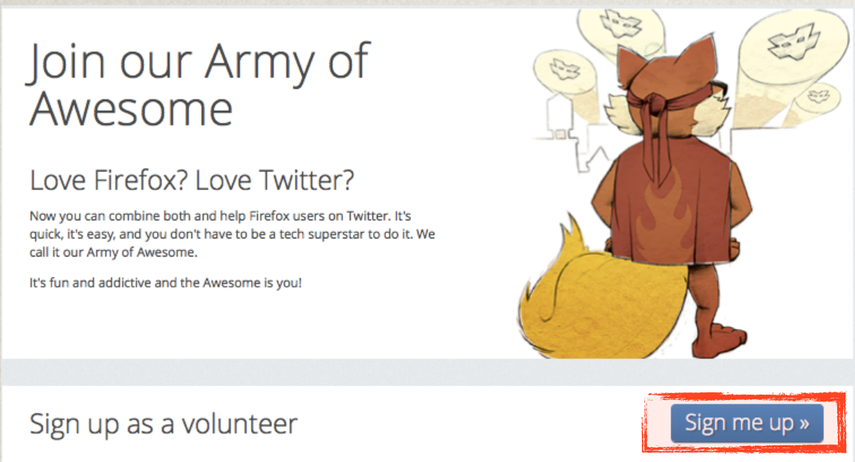


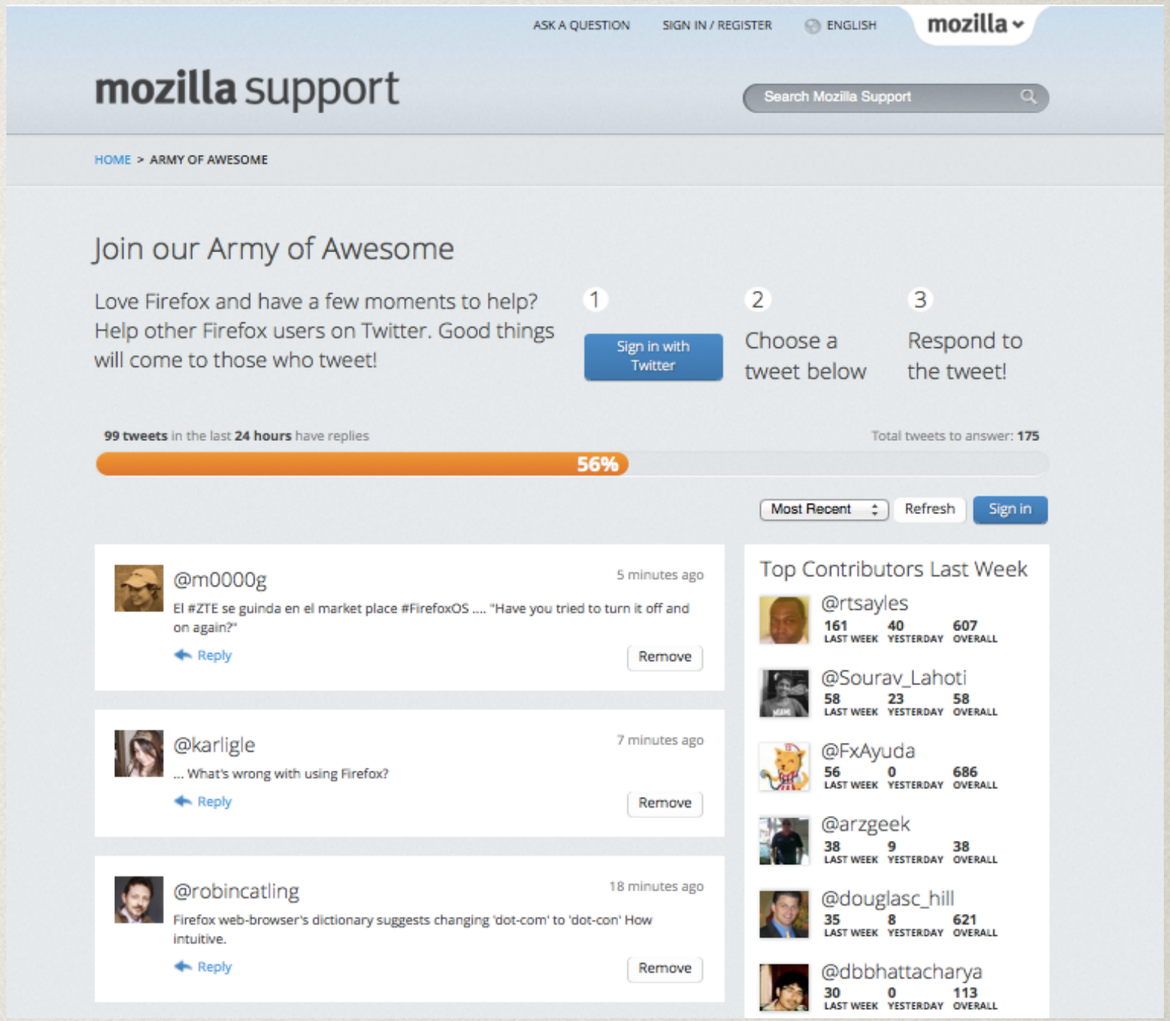
- Inglês, Finlandés, Húngaro, Português de Brasil, Español, Esloveno, y Serbio
- Respuestas concretas a las preguntas de los usuários
- Interaciones personales
- Respuestas rápidas y personalizadas

ARMADA ALUCINANTE

SOPORTE FIREFOX OS ATRAVES DEL TWITTER

Una herramienta que permite los collaboradores oferecer soporte a los usuários de Firefox OS que escriben sus preguntas en el Twitter: https://support.mozilla.org/es/army-of-awesome





- ☑ Ingresas a su cuenta para tener acesso a las respuestas rápidas.
- ☑ Ayuda rápida para los usuários en menos tiempo.

tip: Las respuestas rápidas de la Armada Alucinante siempre incluyen un link a un artigo de ayuda con más detalles.

CAMADA DE SOPORTE 2

- Flujo para solucionar problemas
  (Manejado internamente por el Operador)

- Flujo para solucionar problemas
  (Manejado por Mozillians)

FLUJO DEL OPERADOR PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS

NÍVEL 1

- Operadores de soporte de usuário N1, atiende las llamadas de usuários y:
  A. Resuelve y clasifica el problema, o
  B. Determina que es un problema de hardware, y lo escala al fabricante.

Si no dispone de solución al problema, y no es un problema hardware, crea un ticket y escala el problema a Soporte Nível 2.

NÍVEL 2

- Soporte N2 responden las llamadas escaladas, y verifican si es un problema conocido que será resuelto en futuras actualizaciones.

Si la solución no está incluida en un parche o actualización próxima, se escala para su resolución en el Soporte de Nível 3.

NÍVEL 3

- Los problemas escalados a N3 son revisados diariamente por el grupo de Soporte de Mozilla, QA, y Ingeniería, que crean bugs privados cuyo estado puede ser consultado por la operadora para conocer los detalles y su estado. (Más detalles en las próximas páginas)

FLUJO DE MOZILLIANS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS

NÍVEL 1

El soporte N1 de la Comunidad Mozilla responde preguntas en el Foro y:
A. Resuelve y clasifica el problema, o
B. Determina que es un problema de hardware o red, y informa el Operador y el fabricante.

Si el problema no puede ser resuelto y no está relacionado con el hardware o la red, el problema es marcado y escalado al Soporte N2.

NÍVEL 2

El moderador del Foro responde a las preguntas no resueltos, comprueba si el probema es conocido y si puede resolverse con una actualización o parche disponible.

Si el problema no puede resolverse o no hay un parche o actualización donde se resuelva, se escala el problema a Soporte N3.

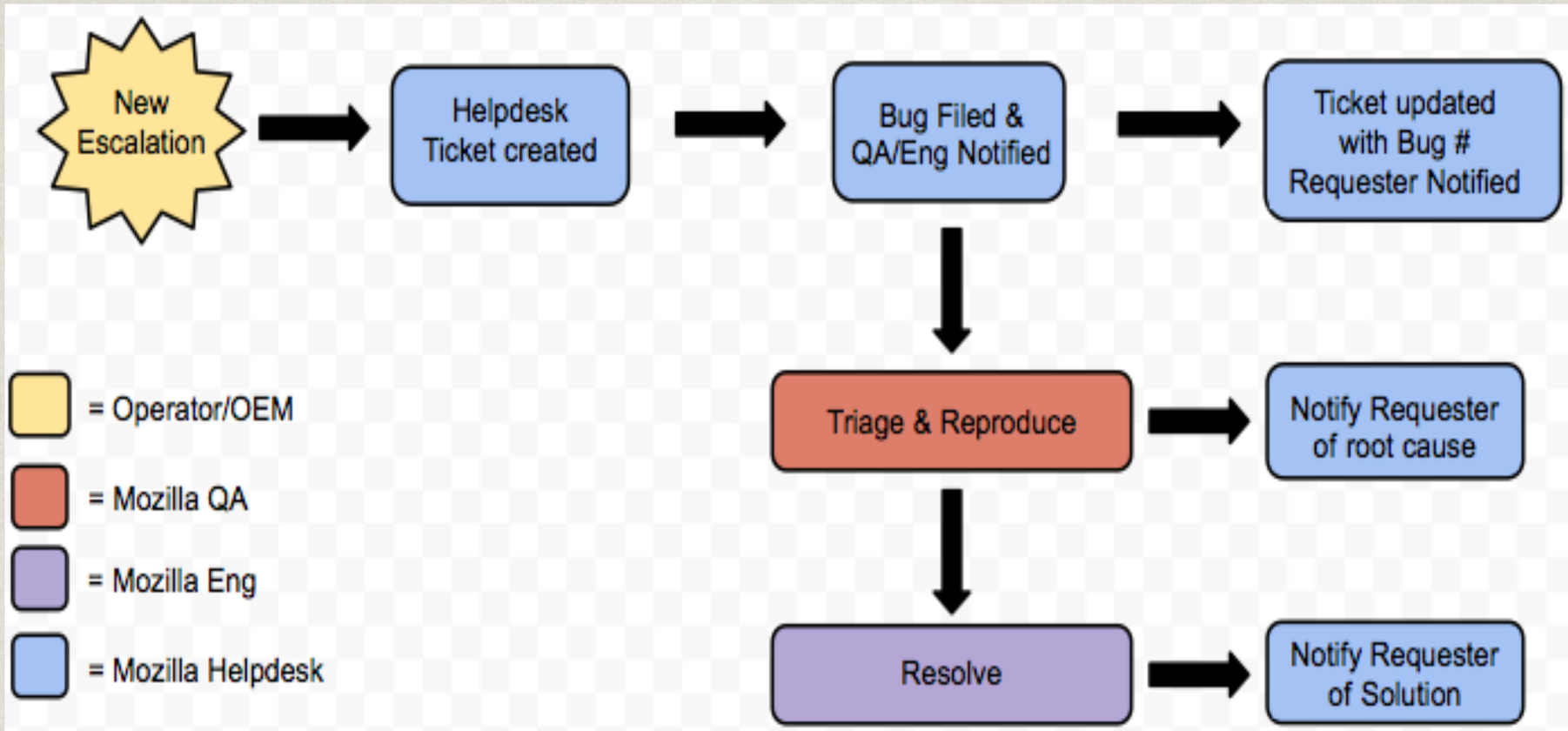
NÍVEL 3

Los problemas escalados a N3 son revisados diariamente por el grupo de Soporte de Mozilla, QA, y Ingeniaria, que crean bugs privados cuyo estado puede ser consultado por la Operadora y OEM para conocer los detalles y su estado. (Más detalles en las próximas páginas)

CAMADA DE SOPORTE 3

- Mozilla Helpdesk
- Enviar un ticket - Como hacerlo
- Bugzilla

MOZILLA HELPDESK



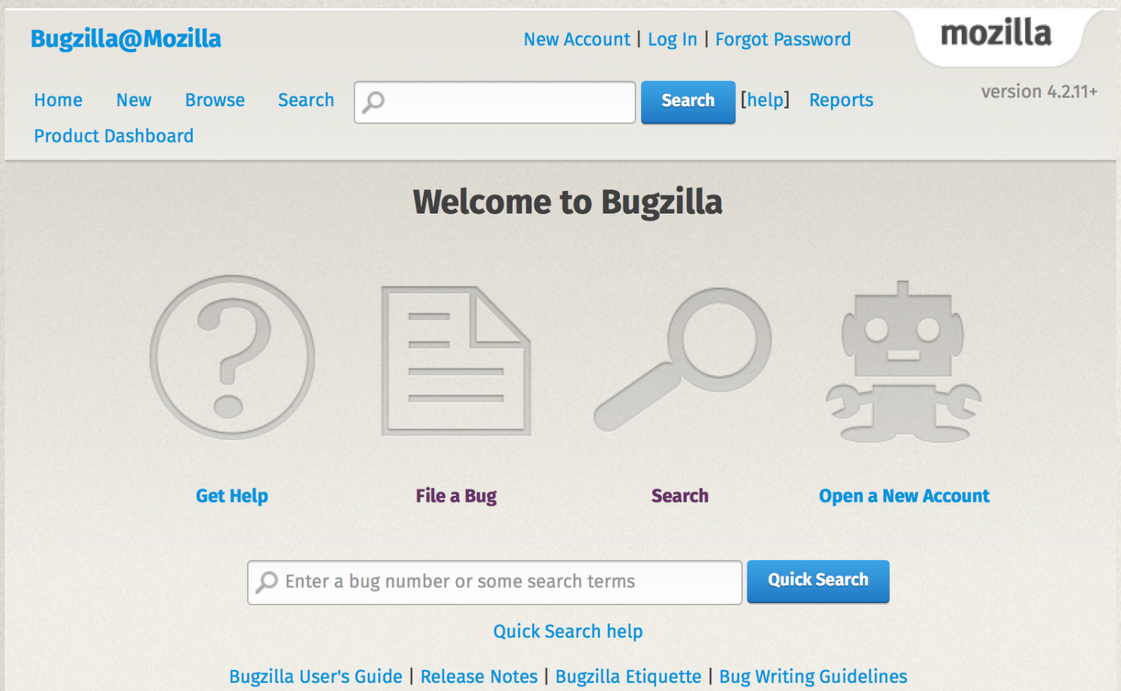
- Enviar escalaciones através de:
  support@appsmarket.zendesk.com
  https://appsmarket.zendesk.com/anonymous_requests/new

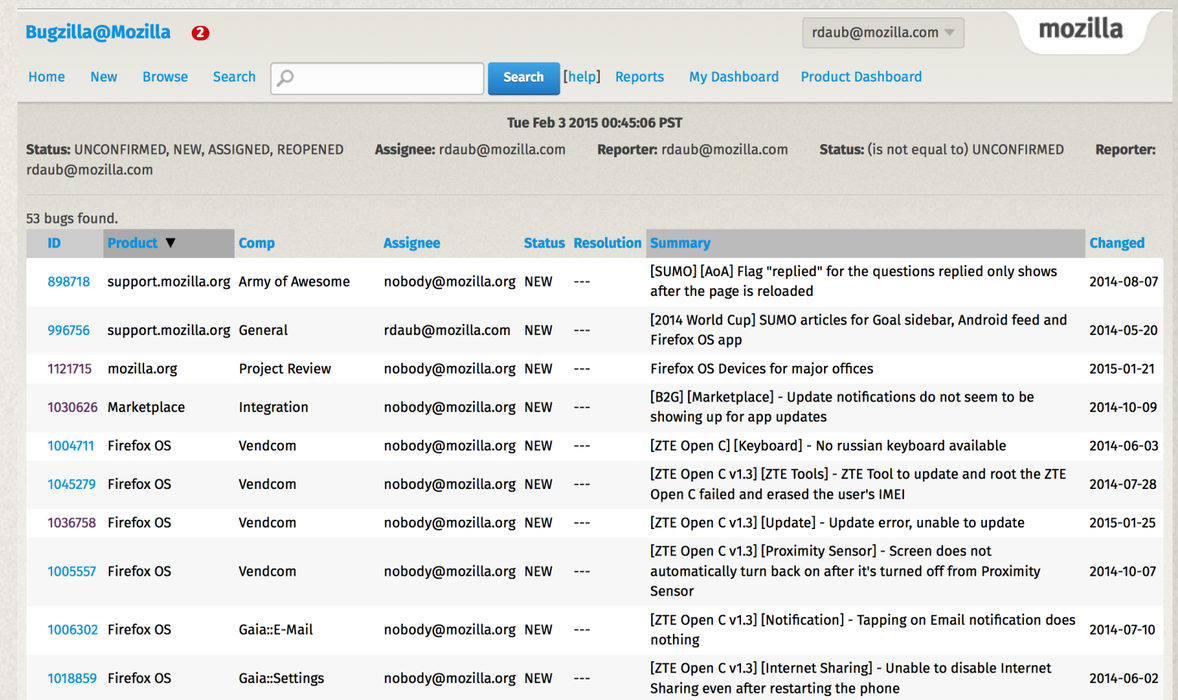
- Necesario incluir los siguientes detalles:
  - Numero de usuários afectados, idioma, región, y operadora.
  - Marca y modelo del dispositivo, y componentes afectados.
  - Pasos detallados para reproducir el problema.

BUGZILLA

Bugzilla es el sistema usado por Mozilla para rastrear, priorizar, y documentar arreglos y mejoras en el software.

https://bugzilla.mozilla.org/





ID	Product	Comp	Assignee	Status	Resolution	Summary	Changed
898718	support.mozilla.org	Army of Awesome	nobody@mozilla.org	NEW	---	[SUMO] [AoA] Flag "replied" for the questions replied only shows after the page is reloaded	2014-08-07
996756	support.mozilla.org	General	rdaub@mozilla.com	NEW	---	[2014 World Cup] SUMO articles for Goal sidebar, Android feed and Firefox OS app	2014-05-20
1121715	mozilla.org	Project Review	nobody@mozilla.org	NEW	---	Firefox OS Devices for major offices	2015-01-21
1030626	Marketplace	Integration	nobody@mozilla.org	NEW	---	[B2G] [Marketplace] - Update notifications do not seem to be showing up for app updates	2014-10-09
1004711	Firefox OS	Vendcom	nobody@mozilla.org	NEW	---	[ZTE Open C] [Keyboard] - No russian keyboard available	2014-06-03
1045279	Firefox OS	Vendcom	nobody@mozilla.org	NEW	---	[ZTE Open C v1.3] [ZTE Tools] - ZTE Tool to update and root the ZTE Open C failed and erased the user's IMEI	2014-07-28
1036758	Firefox OS	Vendcom	nobody@mozilla.org	NEW	---	[ZTE Open C v1.3] [Update] - Update error, unable to update	2015-01-25
1005557	Firefox OS	Vendcom	nobody@mozilla.org	NEW	---	[ZTE Open C v1.3] [Proximity Sensor] - Screen does not automatically turn back on after it's turned off from Proximity Sensor	2014-10-07
1006302	Firefox OS	Gaia::E-Mail	nobody@mozilla.org	NEW	---	[ZTE Open C v1.3] [Notification] - Tapping on Email notification does nothing	2014-07-10
1018859	Firefox OS	Gaia::Settings	nobody@mozilla.org	NEW	---	[ZTE Open C v1.3] [Internet Sharing] - Unable to disable Internet Sharing even after restarting the phone	2014-06-02

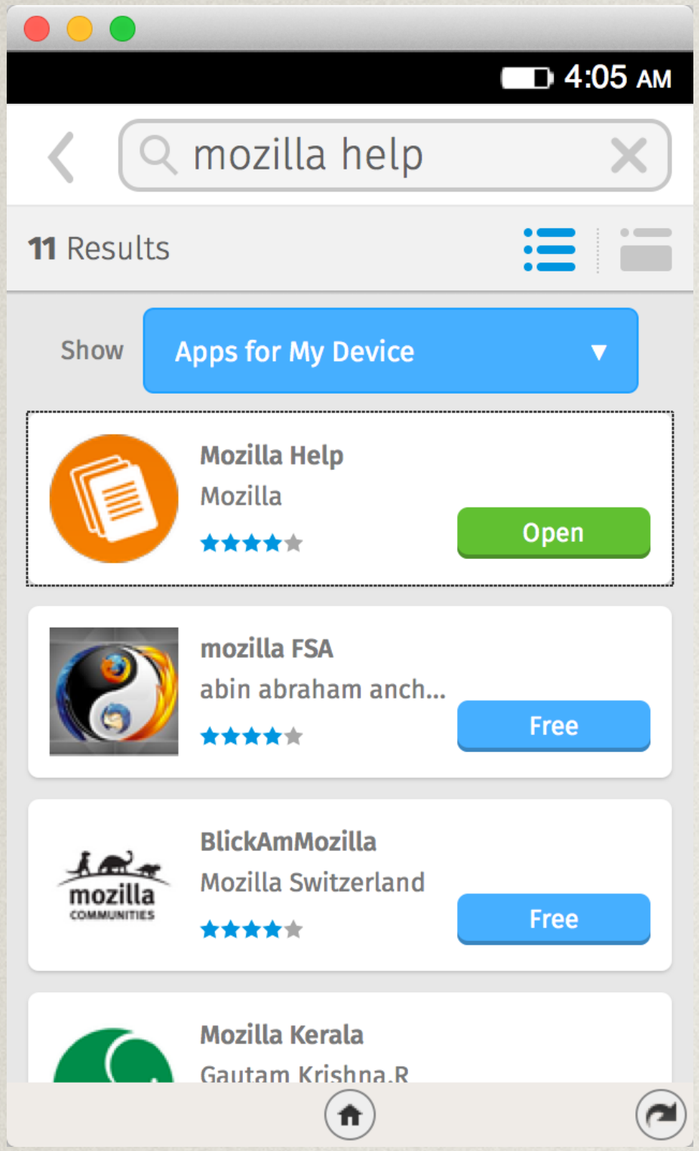
Permite Mozilla y sus asociados a:

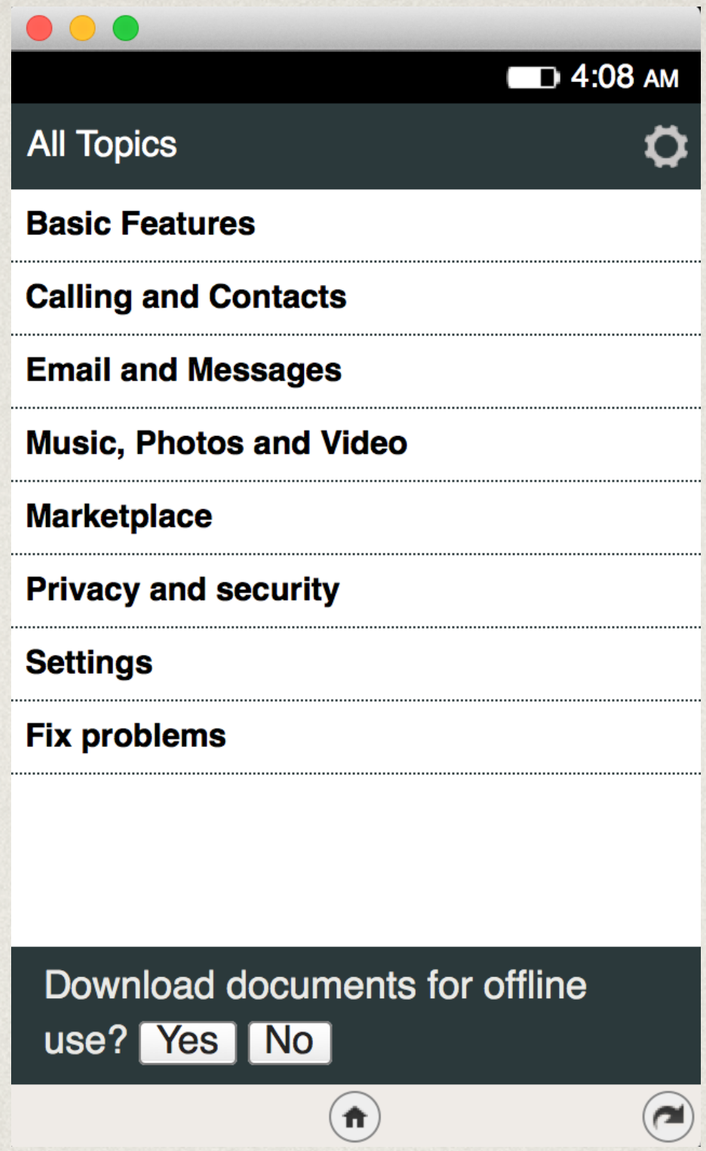
- ☑ Enviar y hacer seguimiento de bugs relacionados con Firefox OS.
- ☑ Permite la comunicación entre todos los equipos involucrados.

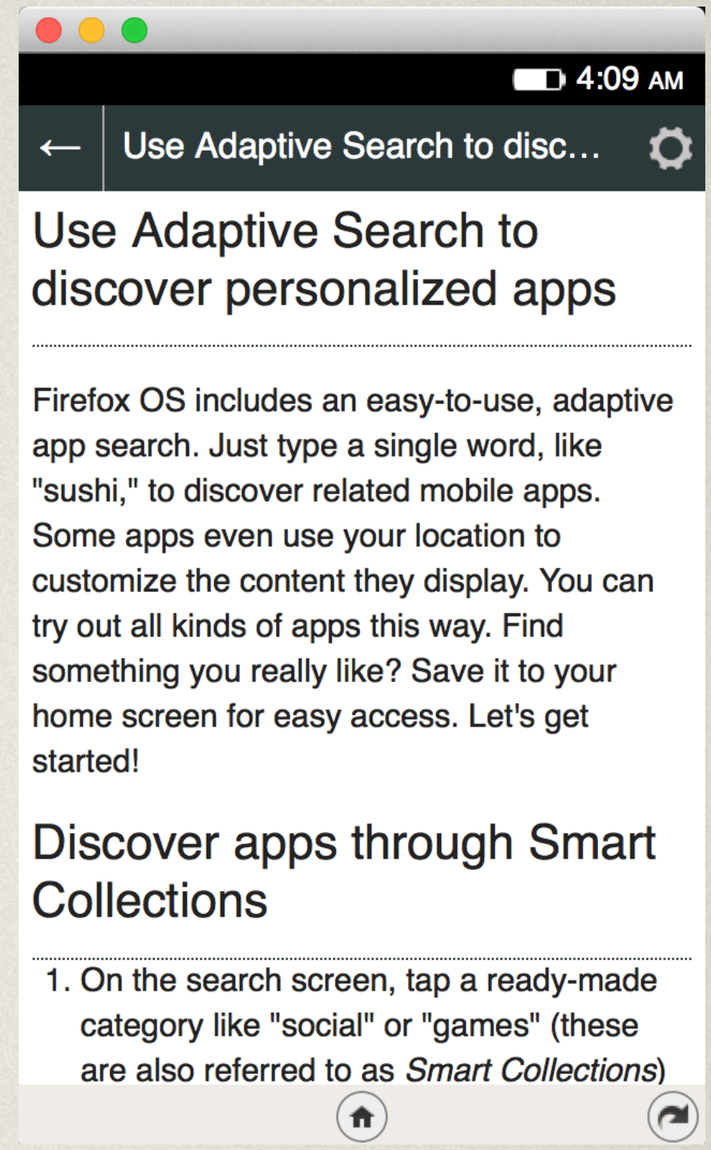
AUTO AYUDA

Aplicación **Mozilla Help** en el Firefox Marketplace

MOZILLA HELP - SOPORTE OFFLINE







- ☑ App en Marketplace, para consultar contenido de ayuda. https://marketplace.firefox.com/app/mozilla-help
- ☑ Artigos de ayuda descargables con soporte offline multilingüe.

Firefox OS

PACK DE BIENVENIDA A SOPORTE

User Success Team @ Mozilla

February 27, 2015