Resolução de problemas

Começa pelo sintoma. Para um registo de horas, guarda a chave Jira, a data, a hora, o fuso e a duração. Estes dados permitem encontrar o lançamento antes de tentar de novo.

Encontrar um tema

Acesso e configuração · Guardar e encontrar horas · E-mails e apoio

Acesso e configuração

A aplicação não abre ou falta-me um menu

O Jira controla o acesso ao site e às tarefas. A política de Acessos do ScopeTime determina quem pode entrar na aplicação e quem pode consultar a análise coletiva.

1. Abre o Jira com a conta e no site habituais. Se surgir Verificar licença depois de uma falha de ligação, volta a verificar. Uma licença inativa deve ser revista pelo administrador da instalação.
2. Se só vires O meu tempo e o Cronómetro, o administrador Jira pode rever Organização → Administração → Acessos. Para a Folha da equipa, deve verificar também quem é o responsável ativo dessa equipa.

Como confirmar Reabre a aplicação com a conta afetada e verifica se consegues abrir o ecrã pretendido e a tarefa Jira.

Acessos · Folha da equipa

O projeto não aparece ou não permite guardar

Um código em falta e um projeto que já existe sem tarefa de horas gerais precisam de ações diferentes.

1. Pesquisa o código e o nome no seletor do formulário. Se faltar o projeto, escolhe Pedir Project ID e guarda o teu rascunho. Se houver um pedido igual, acompanha esse pedido.
2. No catálogo em Organização → Registo de tempo → Project IDs, o gestor pode pesquisar em todas as páginas e usar Só por configurar. Na ficha, confirma se o projeto está ativo e se a tarefa de horas gerais está definida. Usa Aplicar destino e Guardar configuração quando editar o destino.
3. Na tarefa, confirma que a tua conta consegue abri-la e que tem permissão para registar trabalho. Em Diversos, confirma também a atividade interna e a respetiva tarefa de destino.

Como confirmar Retoma um rascunho disponível em O meu tempo → Os meus rascunhos de horas. Abre Descrição e detalhes e confirma a chave antes de guardar.

Project IDs · Registar tempo

Uma pessoa não aparece ou tem capacidade por confirmar

Uma conta pode estar visível no Jira sem ter ficha, horário ou calendário confirmados no ScopeTime. Uma consulta parcial do diretório também pode omitir uma pessoa.

1. Em Organização → Pessoas e calendários → Pessoas e horários, pesquisa o nome e usa Atualizar lista do Jira. Se o Jira limitar a consulta, confirma a permissão Consultar utilizadores e grupos.
2. Se a conta estiver Por completar, escolhe Completar ficha. Confere departamento, equipa, horas de cada dia e período de calendário confirmado. Guarda a configuração e repete a consulta para as mesmas datas.

3. Se a diferença surgir numa importação de férias, confere a folha, o ano, a pessoa correspondente e os dias da pré-visualização antes de aplicar ao rascunho e guardar.

Como confirmar Na consulta de Capacidade, lê quais as pessoas e datas excluídas. Os lançamentos acessíveis podem aparecer mesmo quando faltam dados para calcular a capacidade.

Pessoas e horários · Calendário e ausências

Guardar e encontrar horas

Surgiu «Verificar gravação» depois de guardar

Uma interrupção pode acontecer depois de o Jira receber o pedido. O ScopeTime conserva a referência da operação.

1. Seleciona Verificar gravação na operação pendente. A aplicação procura o resultado do pedido original.
2. Em O meu tempo → Registos, procura a data, a tarefa e a duração. Confere o lançamento também na tarefa Jira. Se o Jira rejeitou a gravação e aparecer Tentar guardar novamente, usa essa ação no pedido original.

Como confirmar Um único lançamento com a hora e duração esperadas confirma o resultado. Se o estado continuar por confirmar, guarda a referência para o apoio.

Registar tempo · Cronómetro

Não encontro o lançamento no dia esperado ou vejo dois cartões

O dia do calendário depende da hora de início no fuso da organização. No mesmo dia podem existir vários lançamentos para a mesma tarefa.

1. Escolhe a semana certa e compara o fuso junto de Início com a hora que registaste. Perto da meia-noite, verifica também o dia adjacente. Na mudança de hora, indica a primeira ou segunda ocorrência se o formulário pedir.
2. Abre Semana → Por horário para ver cada intervalo e depois Registos para conferir a chave, hora e duração. Por dia pode agrupar vários lançamentos da mesma tarefa.
3. Se o intervalo se sobrepuser a outro, abre Rever sobreposições. Compara ambos antes de editar ou eliminar um registo teu.

Como confirmar Compara os lançamentos individuais com a tarefa Jira. Duas entradas na mesma tarefa podem corresponder a duas sessões reais.

Semana · Registos

O cronómetro não permite parar ou não consigo editar horas

A contagem tem de chegar a um minuto completo para poder ser guardada. Depois da gravação, as correções são feitas no lançamento.

1. Confere o projeto e a chave da tarefa no cronómetro em curso. Espera pelo primeiro minuto completo e usa Parar ou, na tarefa, Parar e guardar.
2. Para alterar horas já lançadas, abre o registo individual em O meu tempo → Registos. As ações de edição e eliminação dependem de seres o autor e das permissões Jira nesse projeto.

Como confirmar Depois de uma alteração, atualiza o período e confirma a duração na tarefa e na tua lista.

Cronómetro · Registos

O total do relatório é diferente do total da folha

Horas por projeto soma trabalho imputado. A Folha da equipa e a Análise por pessoa também podem contabilizar férias, feriados e ausências. Uma consulta parcial ou um filtro afetam os dados visíveis.

1. Usa o mesmo período, pessoa e projeto. Na análise individual compara a rubrica Trabalho com o relatório do projeto. Confere as rubricas de calendário separadamente.
2. Para horas por atividade, confirma o agrupamento e os filtros de equipa, departamento e Project ID. Procura Sem atividade indicada se alguns registos de projeto não tiverem tipo.

Como confirmar Numa consulta parcial, regista o aviso junto ao total. As horas acessíveis permitem conferir os lançamentos já visíveis.

Relatórios · Horas por atividade

E-mails e apoio

O botão de teste está desativado ou o e-mail ficou na fila

O teste da notificação de tarefa é enviado para a conta Jira que o pede. A aceitação do pedido pelo Jira e a entrega na caixa de correio são momentos diferentes.

1. Com Notificação de tarefa Jira, abre Organização → Administração → E-mails. Ativa o envio, seleciona uma tarefa de contexto acessível e guarda a configuração. Espera o intervalo indicado se já pediste um teste.
2. Usa Enviar resumo de teste para mim. Se aparecer Teste na fila de envio do Jira, procura «ScopeTime» em todas as pastas, incluindo spam, arquivo e pastas para onde as regras de correio movem mensagens.
3. Com Jira Automation · sem tarefa, testa a regra no Jira. Confirma o fuso e o dia agendados, a ligação pessoal, a condição send = true e o resultado de Send customized email no histórico da regra.

Como confirmar Confirma a receção no endereço da conta destinatária. Pré-visualizar resumo mostra o conteúdo que seria preparado.

E-mails

Preciso de ajuda com um caso concreto

Um caso com valores verificáveis permite distinguir um problema de gravação de um problema de consulta. Por exemplo, «Um registo de 30 min está na tarefa ENS-24 e falta na semana apresentada».

1. Abre Suporte → Problemas e sugestões. Indica ecrã e versão, período, hora e fuso, chave de exemplo, ações efetuadas e os resultados esperado e observado.
2. Usa Ajuda → Diagnóstico e desempenho para consultar a versão e o estado da consulta. Revê os dados que incluíres numa mensagem ou captura.

Como confirmar Conserva a referência do pedido. Se precisares de contactar o suporte por e-mail, o endereço é support@ramsvio.com.

Preferências e privacidade da conta · Registos

Abrir o Centro de Ajuda da ScopeTime