

Tutorial:

RT – Sistema de acompanhamento de tickets

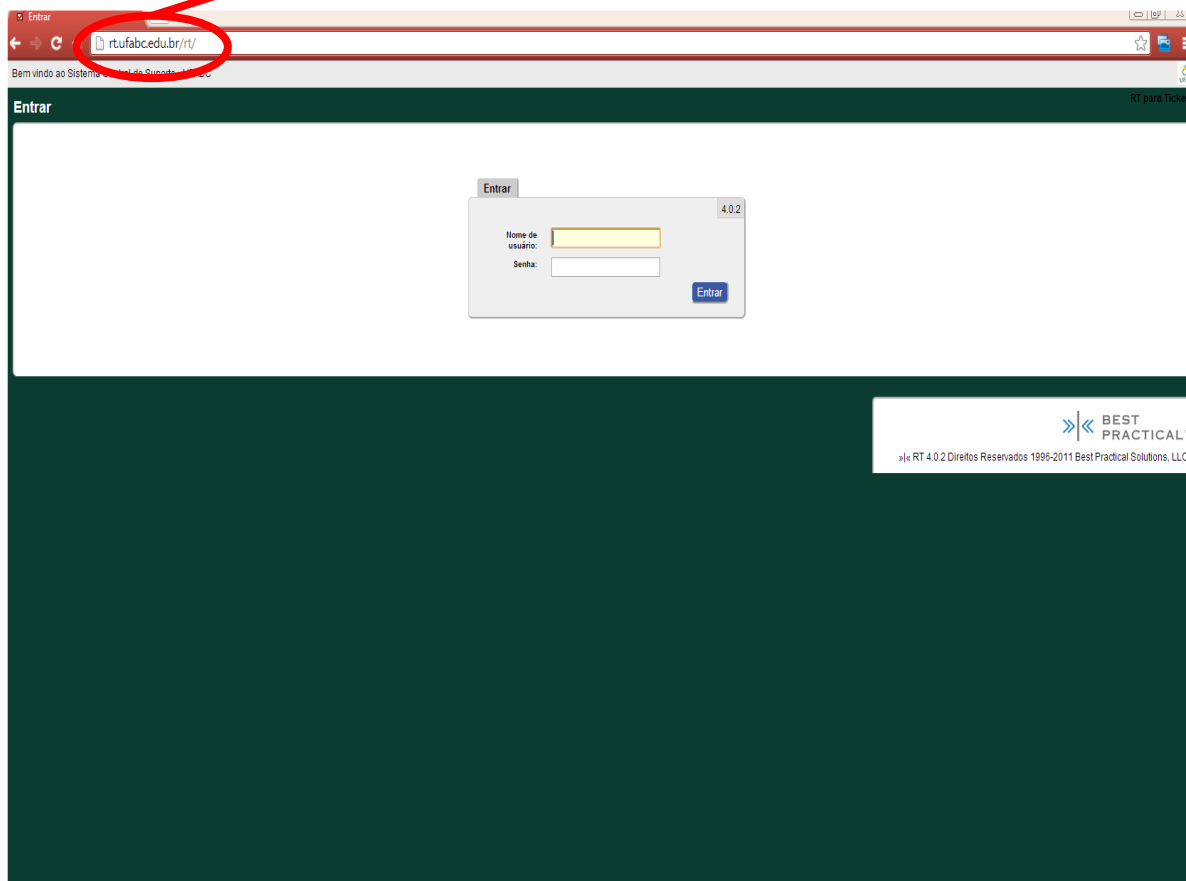


Universidade Federal do ABC



Universidade Federal do ABC

rt.ufabc.edu.br



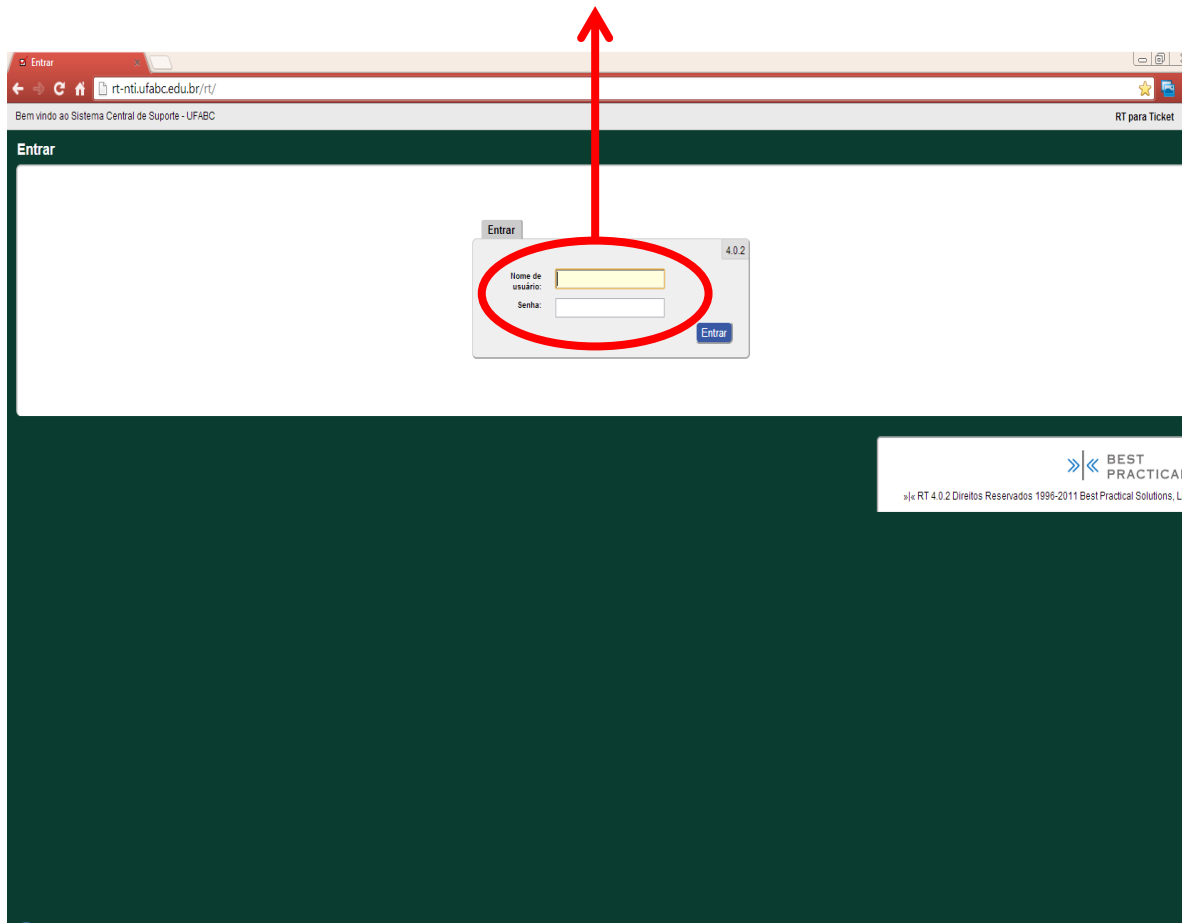
Para acessar o sistema de acompanhamento de Chamados/Tickets. Digite no navegador de sua preferência (Chrome, Firefox, Internet Explorer, dentre outros),

<http://rt.ufabc.edu.br>

Nome de usuário:

Senha:

Entrar



Nesta etapa você precisa acessar o sistema, utilizando seu login institucional e sua senha.

Seu login é o mesmo de seu e-mail institucional, **SEM** a necessidade de colocar @ufabc.edu.br)

Clique em: **Entrar**

Caso sua senha esteja errada tente Recuperar sua senha utilizando nosso **Tutorial: Recuperar Senha - Login**

Tickets ▾ Entrou como ▾ RT para Ticket

Tickets abertos ir para Ticket...

^ Meu(s) primeiro(s) tickete(s) aberto

#	Assunto	Estado	Requisitantes	Proprietário
8591	Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores	novos		

BEST PRACTICAL™
» RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 BestPractical Solutions, LLC.

Por padrão a tela inicial é apresentada desta maneira, com os Chamados/Tickets que estão Abertos.

8591 Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores

Tickets Entrou como RT para Ticket

Tiquetes abertos Ir para Tiquete...

Meu(s) primeiro(s) tiquete(s) aberto

#	Estado	Requisitantes	Proprietário
8591 Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores	novo		

BEST PRACTICAL
© RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 BestPractical Solutions, LLC.

Para acompanhar um Chamado/Ticket que pode ter sido aberto por você ou que tenha sido incluído como parte interessada, basta **CLICAR** nele.

Usaremos como exemplo este em destaque.

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there's a navigation bar with 'Tiquetes' and 'Entrou como'. The main header displays '#8591: Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores'. Below this, there are three main sections highlighted with red boxes and numbered 1, 2, and 3.

1. Sumário: A box containing ticket metadata: Identificador: 8591, Estado: novo, Prioridade: 0/.

2. Dados: A box containing a timeline of actions: Criado: Qua Out 30 11:42:48 2013, Iniciado: Não definido, Último Contato: Não definido, Vencimento: Não definido, Fechado: Não definido, Atualizado: Qua Out 30 11:42:48 2013 por Daniele Santos de Souza.

3. Histórico: A large box containing a detailed history of the ticket, including the requester's information (name, email, address) and the request details (category, title, location, equipment, and problem description).

At the bottom right, there is a logo for 'BEST PRACTICAL' and a copyright notice: '© RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 Best Practical Solutions, LLC.'.

Nesta tela são apresentados os detalhes do seu Chamado/Ticket:

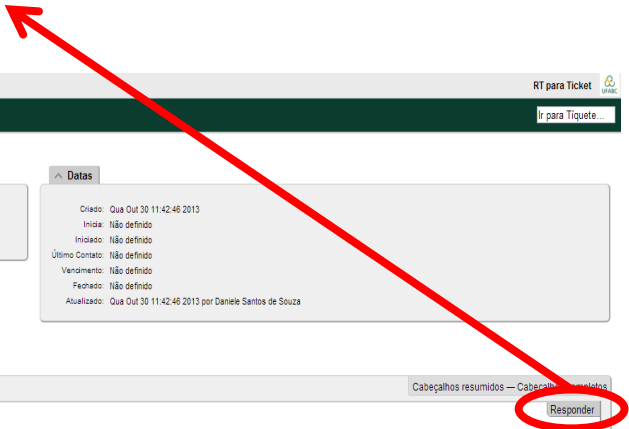
(1) Sumário: Onde consta o Número de Registro, o Estado que se encontra e a Prioridade.

(2) Data: Quando ele foi Criado, quando foi Iniciado, Último Contato, Vencimento, Fechado e Atualizado.

(3) Histórico: A descrição do que foi solicitado, e os comentários realizados.

OBS: Tudo que for comentado sobre o chamado será enviada uma cópia para seu e-mail institucional.

Responder



Tickets - Entrou como [usuário] - RT para Ticket

#8591: Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores

Sumário

Identificador: 8591
Estado: novo
Prioridade: 0/

Datas

Criado: Qua Out 30 11:42:46 2013
Iniciado: Não definido
Iniciado: Não definido
Último Contato: Não definido
Vencimento: Não definido
Fechado: Não definido
Atualizado: Qua Out 30 11:42:46 2013 por Daniele Santos de Souza

Historico

Qua Out 30 11:42:46 2013 Daniele Santos de Souza - Tiquete criado
Assunto: Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores

Informações do Solicitante

- Solicitante: xxxxxxxxxxxxxxx
- Email: xxxxxx.xxxxx@ufabc.edu.br
- Sala: xxxxx
- Andar: xxxxx
- Unidade: xxxxx
- Ramal: xxxxx

Solicitação

- Categoria: Equipamentos
- Título: Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores
- Unidade: Bloco A
- Tipo de local: docente1
- Nome: xxxxx
- Local: xxxxx
- Ramal/Telefone de contato: xxxxx
- Equipamento / Patrimônio: xxxxx
- Breve descrição do problema: xxxxx

Baixar (sem título)
text/html 728b

Responder

BEST PRACTICAL
© RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 Best Practical Solutions, LLC.

Se durante o andamento de seu Chamado/Ticket, você tenha alguma **Dúvida**, **Sugestão**, **Critica** ou **Esclarecimento**, basta clicar em

Responder



Escolher arquivo

The screenshot shows a web interface for updating a ticket. At the top, there is a button labeled "Escolher arquivo" (Choose file). Below it, the form includes fields for "Estado" (Status) set to "novo (Sem atribuição)", "Assunto" (Subject) "Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores", and "Anexo" (Attachment) "Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado". A large red box labeled "1" highlights the main content area. At the bottom right of the form, there is a "Submeter" button. A red arrow points from the "Escolher arquivo" button to the "1" box, and another red arrow points from the "Submeter" button to a larger "Submeter" button at the bottom of the slide.

1

Submeter

Submeter

Digite no campo (1) tudo que deseja relatar, caso seja necessário enviar algum anexo basta clicar em

Escolher Arquivo

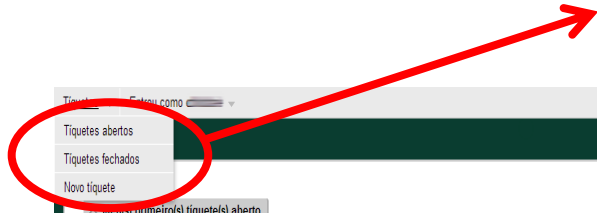
Para enviar clique em:

Submeter

Tíquetes abertos

Tíquetes fechados

Novo tíquete



RT para Ticket UFABC

Ir para Tíquete...

meu(s) primeiro(s) tíquete(s) aberto

#	Assunto	Estado	Requisitantes	Proprietário
8591	Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores	novo		Nobody
		aberto		
		aberto		
		aberto		
		aberto		
		pendente		
		pendente		
		pendente		

Caso deseja ver algum Chamado/Ticket que já tenha sido **Fechado** clique no canto superior esquerdo.

OBS: Se o ticket foi fechado sem ter sido resolvido completamente, você deve abrir um **NOVO** Chamado/Ticket e informar o número deste que não foi resolvido corretamente.

Lembrando que o item **Novo Tíquete NÃO** esta em funcionamento então toda solicitação de suporte técnico deve ser feito pelo nosso portal: <http://nti.ufabc.edu.br>

Sair

Tickets

RT para Ticket

Tickets

Sair

Meu(s) primeiro(s) tickete(s) aberto

#	Assunto	Estado	Requisitantes	Proprietário
8591	Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores	NOVO		

BEST PRACTICAL

RT 4.0.2 Direitos Reservados 1996-2011 BestPractical Solutions, LLC.

Para sair do sistema
basta clicar em:

Sair