

Administrador de Filas

O administrador é o responsável por distribuir as solicitações aos membros da fila.

Após efetuar o login no Sistema, poderá visualizar as filas que tem autorização de visualização, mas poderá atuar somente naquela que tem autorização. Selecionando a Fila e o campo Assunto, será exibido a solicitação.

Início ▾ Buscar ▾ Ferramentas ▾ Entrou como adm-grad ▾ RT para FEEC

Visão geral do RT Novo tíquete em Informatica_ ▾ Buscar... Editar

^ 10 tíquetes de mais alta prioridade que eu possuo Editar

^ 10 tíquetes mais recentes sem proprietário Editar

#	Assunto	Fila	Estado	Criado	
11	Computador sem teclado	Informatica_Graduacao	novo	4 dias atrás	Tomar
9	Lab 20	Informatica_Graduacao	aberto	2 semanas atrás	Tomar

^ Tíquetes em Favoritos Editar

^ Criação rápida de tíquete

Assunto:

Fila: Informatica_Deptos ▾ Proprietário: Eu ▾

Requisitantes:

^ Meus lembretes

^ Busca rápida Editar

Fila	novo	aberto	pendente
Informatica_Deptos	1	1	1
Informatica_Graduacao	1	1	1

^ Painéis Editar

^ Atualizar

Não recarregar esta página. ▾ Ir!

Exemplo: O adm-grad é responsável pela fila Informatica_Graduacao, e então clicando em assunto exibirá a solicitação. Selecionando o menu Pessoas, e no campo Proprietário deverá ser alterado para o usuário do grupo que irá atender a solicitação. Não esqueça de Salvar .

Proprietário alterado de Nobody para rtracker1

Modificar as pessoas relacionadas ao tíquete #9

Novos observadores

Encontrar pessoas em que

Nome de usuário contém Ir!

Encontrar grupos em que

Nome contém Ir!

Adicionar novos observadores:

Tipo Mensagem
 - janete@grsd.fee.unicamp.br
 -
 -
 -

Proprietário

Proprietário: rtracker1

Observadores atuais

(Marque a caixa para remover)

Requisitantes: <hteste@grsd.fee.unicamp.br>

Cópia para: rtracker1

Cc Administrativo: nenhum

Modificar quem recebe email para o ticket #9

The checked users may receive email related to this ticket depending on the action taken. Uncheck users to stop sending email to them about this ticket.

- <hteste@grsd.fee.unicamp.br>
- rtracker1

O novo proprietário da solicitação poderá realizar várias ações sobre a solicitação.

O usuário que administra a fila, poderá além de designar um proprietário para atender a solicitação, terá outras atribuições para efetuar na solicitação, conforme mostrado na aba Ações.

Início Buscar Ferramentas Entrou como adm-grad RT para FEEC

#11: Computador sem teclado Novo tíquete em Informatica_ Buscar...

Exibir Histórico Básicos Pessoas Datas Vinculos Jumbo Lembretes Ações

Metadados do tíquete

Sumário

Identificador: 11
 Estado: aberto
 Prioridade: 0/
 Fila: Informatica_Graduacao

Pessoas

Proprietário: rtracker1
 Requisitantes: <jstoma@hotmail.com>
 Cópia para:
 AdminCc:

Mais sobre os requisitantes

<jstoma@hotmail.com> User Summary

Comentários sobre este usuário:
 Não há comentário sobre este usuário

Tíquetes Ativos Tíquetes Inativos Todos os Tíquetes

Este usuário 10 ticket de mais alta prioridade ativo:

11	rtracker1	Computador sem teclado	aberto
8	rtracker3 (RTracker 3)	Instalação software	aberto
7	rtracker3 (RTracker 3)	Troca de fonte	pendente

Lembretes

Novo lembrete:
 Assunto:
 Proprietário: adm-grad (Adm Grad)
 Vencimento:

Salvar

Datas

Vinculos

Ações

- Responder
- Comentar
- Bloquear
- Resolver
- Rejeitar
- Roubar

O administrador da fila poderá atuar somente naquela que é responsável.

Usuário

O usuário comum é aquele que irá executar o serviço atribuído a ele.

Após efetuar o login no Sistema, poderá visualizar as filas que tem autorização de visualização, mas poderá atuar somente naquela que tem autorização e nas solicitações que foram atribuídas a ele, de sua propriedade. Selecionando a Fila e o campo Assunto, será exibido a solicitação, de modo simplificado.

The screenshot shows a web interface for a ticket management system. At the top, there is a navigation bar with links for 'Início', 'Buscar', 'Ferramentas', and 'Entrou como rtracker1'. On the right, it says 'RT para FEEC' with the FEEC logo. Below this is a header for ticket '#11: Computador sem teclado'. A secondary navigation bar contains tabs: 'Exibir', 'Histórico', 'Básicos', 'Pessoas', 'Datas', 'Vinculos', 'Jumbo', 'Lembretes', and 'Ações'. The 'Ações' menu is open, showing options: 'Responder', 'Comentar', 'Bloquear', 'Resolver', and 'Rejeitar'. The main content area is divided into several sections: 'Metadados do tickete' (expanded), 'Sumário' (expanded), 'Lembretes' (expanded), 'Pessoas' (expanded), 'Mais sobre os requisitantes' (expanded), 'Datas' (collapsed), and 'Vinculos' (collapsed). The 'Sumário' section shows: Identificador: 11, Estado: aberto, Prioridade: 0/, Fila: Informatica_Graduacao. The 'Lembretes' section has fields for 'Novo lembrete:', 'Assunto:', 'Proprietário:' (set to rtracker1), and 'Vencimento:', with a 'Salvar' button. The 'Pessoas' section shows: Proprietário: rtracker1, Requisitantes: <jstoma@hotmail.com>, Cópia para:, AdminCc:. The 'Mais sobre os requisitantes' section shows a link for '<jstoma@hotmail.com>' and a 'User Summary' link, with a note that there are no comments for this user.

Conforme exemplo acima, o usuário rtracker1, tem a solicitação #11 a ser resolvida, na aba ações tem as opções: responder, comentar, bloquear, resolver, rejeitar, sendo que qualquer opção escolhida será acrescida ao histórico da solicitação.

Qualquer opção escolhida, abrirá uma tela conforme figura a seguir, onde os campos podem ser preenchidos/selecionados

Atualizar tíquete #11 (Computador sem teclado)

Novo tíquete em Informatica_1

Buscar...

Exibir Histórico Básicos Pessoas Datas Vinculos Jumbo Lembretes Ações ▾ ☆

^ Mensagem

Cópia Única:
(Marque para adicionar) <janete@grsd.fee.unicamp.br>

Cópia Oculta Única:
(Marque para adicionar) <janete@grsd.fee.unicamp.br>

Assunto: Computador sem teclado

Mensagem: Pesquisar por artigos correspondentes

Incluir Artigo:

Teclado colocado no computador e testado.
Funcionamento OK.
Computador liberado para uso

Anexar: No file chosen

^ Ticket e Transação

Tipo de atualização: Responder para requisitantes ▾

Estado: resolvido ▾

Proprietário: rtracker1 (Sem alteração) ▾


Trabalhado: Minutos ▾

Depois de Atualizar Tíquete a mensagem é adicionada ao Histórico.

Qua Out 03 22:19:01 2018	rtracker1 - Comentários adicionados	<input type="button" value="Responder"/> <input type="button" value="Comentar"/>
teclado retirado no almoxarifado		Baixar (sem título) com cabeçalhos text/html 32B
Qua Out 03 22:26:03 2018	rtracker1 - Comentários adicionados	<input type="button" value="Responder"/> <input type="button" value="Comentar"/>
Teclado entregue pelo almoxarifado		Baixar (sem título) com cabeçalhos text/html 34B
Qua Out 03 22:26:43 2018	rtracker1 - Comentários adicionados	<input type="button" value="Responder"/> <input type="button" value="Comentar"/>
Em Seg Out 01 21:33:44 2018, rtracker1 escreveu: - Mostrar texto citado (entre aspas) -		Baixar (sem título) com cabeçalhos text/html 205B
Teclado entregue		
Sex Out 05 11:29:25 2018	rtracker1 - Correspondência adicionada	<input type="button" value="Responder"/> <input type="button" value="Comentar"/>
Teclado colocado no computador e testado. Funcionamento OK. Computador liberado para uso		Baixar (sem título) com cabeçalhos text/html 100B
Sex Out 05 11:29:26 2018	rtracker1 - Estado alterado de 'aberto' para 'resolvido'	

Histórico da solicitação

Na aba Pessoas, podemos alterar o proprietário, i.e., a solicitação estará sendo repassada à outro responsável. O atual proprietário poderá repassar somente a outro membro da sua equipe e aos administradores das filas, que nesse caso poderão repassar a um membro da nova fila. Segue exemplo de repasse entre filas.

Início ▾ Buscar ▾ Ferramentas ▾ Entrou como rtracker1 ▾ RT para FEEC 

Histórico do Tiquete # 10 software LE14 Novo tiquete em Informatica_ ▾ Buscar...

Exibir **Histórico** Básicos Pessoas Datas Vinculos Jumbo Lembretes Ações ▾ ☆

^ **Histórico** Mostrar todos os textos entre aspas — Mostrar cabeçalhos completos

Seg	Set 24 10:39:06 2018	<hteste@grsd.fee.unicamp.br> - Tiquete criado	Responder Comentar
<p>Data: Mon, 24 Sep 2018 10:39:02 -0300 (BRT)</p> <p>Assunto: software LE14</p> <p>Para: informatica_grad@ticket-devel.fee.unicamp.br, janete@grsd.fee.unicamp.br</p> <p>De: hteste@grsd.fee.unicamp.br</p>			
<p>Nome: Horde Teste Baixar (sem título) com cabeçalhos text/plain 187B</p> <p>E-mail: hteste@grsd.fee.unicamp.br</p> <p>Assunto: software LE14</p> <p>Fila: informatica_grad</p> <p>Corpo: Solicito instalação software ABC nos micros do LE14 para disciplina EE000</p>			
Ter	Set 25 11:43:45 2018	adm-grad (Adm Grad) - Comentários adicionados	Responder Comentar
<p>RT-Send-CC: rtracker1@grsd.fee.unicamp.br</p> <p>Solicito que seja efetuada a instalação do software no LE14 Baixar (sem título) com cabeçalhos</p>			
Ter	Set 25 14:20:12 2018	adm-grad (Adm Grad) - Dado a rtracker2 (RTracker 2)	
Qua	Out 03 16:00:30 2018	adm-grad (Adm Grad) - Roubado de rtracker2 (RTracker 2)	
Qui	Out 04 15:47:23 2018	adm-grad (Adm Grad) - Dado a rtracker1	
Sex	Out 05 11:56:05 2018	rtracker1 - Estado alterado de 'pendente' para 'aberto'	
Sex	Out 05 12:02:11 2018	rtracker1 - Comentários adicionados	Responder Comentar
<p>Poderiam emprestar-nos o software para instalação no LE14? Baixar (sem título) com cabeçalhos text/html 78B</p>			
Sex	Out 05 12:02:11 2018	rtracker1 - Dado a adm-suporte (Adm Suporte)	

onde o usuário rtracker1 repassa ao adm-deptos um comentário solicitando o empréstimo do software. A solicitação agora pertence à fila Informatica_Deptos, que deverá dar prosseguimento, podendo inclusive, retornar para a fila Informatica_Graduacao.

Pesquisa

A opção Buscar, efetua pesquisas de Tiquetes e Usuários , sendo que a opção Nova Busca personaliza a pesquisa:

Buscar → Tiquetes → Nova Busca

preenchendo-se o(s) campo(s), consegue-se refinar a pesquisa.

Adicionar Critério

identificador: menor que

Assunto: contém

Fila: é

Estado: é

Proprietário: é

Requisitante En: contém

Proprietário Gr: é

Criado: Antes de

Tempo Trabalho: menor que Minutos

Prioridade: menor que

Filho: é

Agregador: E OU

Busca atual

Ordenando

Ordenado por: identificador Asc

[nenhum] Asc

[nenhum] Asc

[nenhum] Asc

Linhas por página: 50

Exibir Colunas

Adicionar Colunas: identificador, NomeFila, Assunto, Estado, ExtendedStatus, AtualizarEstado

Formato: Vinculo, Titulo, Tamanho, Estilo

Apresentar Colunas: identificador, Assunto, Estado, NomeFila

Tela de pesquisa

#	Assunto	Estado	Fila	Proprietário	Prioridade
	Requisitante	Criado	Última atualização	Atualizado em	Tempo Restante
5	Teste <ricardo@fee.unicamp.br>	pendente 2 meses atrás	Informatica_Deptos	6 semanas atrás	0
7	Troca de fonte <jstoma@hotmail.com>	pendente 6 semanas atrás	Informatica_Deptos 3 semanas atrás	3 semanas atrás	0
8	Instalação software <jstoma@hotmail.com>	aberto 6 semanas atrás	Informatica_Deptos 4 semanas atrás	3 semanas atrás	0
9	Lab 20 <hteste@grsd.fee.unicamp.br>	resolvido 6 semanas atrás	Informatica_Graduacao	3 semanas atrás	0
10	software LE14 <hteste@grsd.fee.unicamp.br>	aberto 5 semanas atrás	Informatica_Graduacao 4 semanas atrás	2 semanas atrás	0
11	Computador sem teclado <jstoma@hotmail.com>	resolvido 4 semanas atrás	Informatica_Graduacao 3 semanas atrás	3 semanas atrás	0
13	erro impressão <janete.sayoko@gmail.com>	novo 3 semanas atrás	Informatica_Graduacao	Nobody in particular 3 semanas atrás	0

Resultado da pesquisa

Depois de efetuada a pesquisa, as abas:

- Atualização em Massa: atualiza múltiplos tickets
- Gráfico: gera gráficos
- Fontes de Notícias: exporta para tabelas, planilhas