

MANUAL DO USUÁRIO DO REQUEST TRACKER 4

Esse manual destina-se aos usuários que irão atender as solicitações inseridas no sistema RT4. A inserção das solicitações poderão ser realizadas por formulário que encontra-se na página da DTI e também através do RT, sendo que no formulário não há necessidade de efetuar login.

Os usuários que irão atender as solicitações devem acessar a página <http://webrt.fee.unicamp.br/rt>, e efetuar login

Username:

Password:

Login

O username utilizado será o mesmo do Unix (e-mail) e a senha será o primeiro nome do usuário. Para trocar a senha selecione Entrou com <login> → Definições → Sobre Mim e no menu Senha poderá ser efetuada a troca.

O menu Início apresentará as filas, as solicitações, mas poderão atuar somente naquela em que tem permissão. Exemplo:

O usuário rtracker1 pertence ao grupo adm-grad que atua na fila Informatica_Graduacao, logo ele poderá atender as solicitações dessa fila. As solicitações que estão nas outras filas poderão ser somente visualizados.

Quando selecionamos o Assunto do ticket, é mostrado os detalhes da solicitação, naquelas que o usuário tem autorização a aba Ações mostrará as opções do que poderá ser realizado. Caso o usuário não tenha autorização na fila, ele poderá visualizar o ticket, mas a aba Ações não mostrará nada.

#10: software LE14

Novo tíquete em

Informática_ ▾

Buscar...

Exibir Histórico Básicos Pessoas Datas Vínculos Jumbo Lembretes Ações ▾

Metadados do tíquete

Sumário

Identificador: 10
 Estado: aberto
 Prioridade: 0/
 Fila: Informatica_Graduacao

Pessoas

Proprietário: adm-suporte (Adm Suporte)
 Requisitantes: <hteste@grsd.fee.unicamp.br>
 Cópia para:
 AdminCc:

Mais sobre os requisitantes

<hteste@grsd.fee.unicamp.br> [User Summary](#)
 Comentários sobre este usuário:
 Não há comentário sobre este usuário

Lembretes

Novo lembrete:
 Assunto:
 Proprietário: rtracker1 ▾
 Vencimento:

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

Salvar

Datas

Criado: Seg Set 24 10:39:06 2018
 Inicia: Não definido
 Iniciado: Ter Set 25 11:50:35 2018
Último Contato: Ter Set 25 11:58:12 2018
 Vencimento: Não definido
 Fechado: Não definido
 Atualizado: Sex Out 05 12:02:11 2018 por rtracker1

Cada ação realizará uma mudança no status da solicitação e será acrescentado ao histórico, além de poder enviar e-mail para o requisitante ou para outro usuário escolhido (Cópia Única), por exemplo: rtracker2@grsd.fee.unicamp.br, adm-grad@grsd.fee.unicamp.br
 Nunca esqueça de Atualizar Tíquete

Mensagem

Cópia Única:
(Marque para adicionar) <janete@grsd.fee.unicamp.br>
 Cópia Oculta Única:
(Marque para adicionar) <janete@grsd.fee.unicamp.br>
 Assunto: software LE14
 Mensagem: Pesquisar por artigos correspondentes
 Incluir Artigo:



Anexar: No file chosen

Ticket e Transação

Tipo de atualização: Responder para requisitantes ▾
 Estado: aberto (Sem alteração) ▾
 Proprietário: adm-suporte (Adm Suporte) (Sem alteração) ▾
 Trabalhado: Minutos ▾

O usuário poderá também criar tíquetes (solicitações), tomar tíquetes da sua fila, mas lembrando que temos o usuário adm-<fila> que irá distribuir as solicitações entre os membros do grupo. Uma das opções para “repassar” a solicitação para outro usuário ou fila é selecionar responder ou comentar em Tipo de atualização, e no campo Proprietário escolher outro usuário ou responsável pela outra fila.

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

Atualizar tíquete #10 (software LE14) Novo tíquete em Informatica_ ▾ Buscar...

Exibir Histórico Básicos Pessoas Datas Vínculos Jumbo Lembretes Ações ▾ ☆

^ Mensagem

Cópia Única:
(Marque para adicionar)

Cópia Oculta Única:
(Marque para adicionar)

Assunto: software LE14

Mensagem: Pesquisar por artigos correspondentes

Incluir Artigo:

Estou aguardando devolução de software, como estou entrando em ferias, também estou alterando proprietário para [rtracker2](#)

Anexar: No file chosen

^ Ticket e Transação

Tipo de atualização: Comentários (Não enviados aos requisitantes) ▾

Estado: aberto (Sem alteração) ▾

Proprietário: rtracker2 (RTracker 2) ▾

Trabalhado: ▾

- Na tela de apresentação da solicitação, as abas:
- exibir: é a tela apresentada
 - histórico: visualização de todas as transações realizadas na solicitação
 - básicos: alterar o status da solicitação
 - pessoas: adicionar ou remover que irão acompanhar a movimentação da solicitação
 - data: pode-se agendar o início do serviço, colocar prazo limite de entrega
 - vínculos: pode-se unir a solicitação a outra pré-existente
 - jumbo: são todas opções anteriores em uma mesma tela

Quando existem várias solicitações, pode-se definir prioridades nas mesmas.

^ Modificar o tíquete #14

Assunto:

Estado: novo (Sem alteração) ▾

Fila: Informatica_Deptos ▾

Proprietário: Nobody in particular ▾

Tempo Estimado: ▾

Tempo Trabalhado: ▾

Tempo Restante: ▾

→ Prioridade:

Prioridade Final:

Os usuários das filas manutenção_* são os funcionários da oficina de manutenção sendo itami e jgfer responsáveis pela distribuição e controle das ordens de serviço na fila. O usuário luiz poderá responder, comentar, abrir, resolver e outros .

Nas filas predial_*, os usuários são edi, itami e jgfer, onde também o usuário edi poderá responder, comentar, resolver, etc, e itami e jgfer serão responsáveis pela distribuição e controle das ordens de serviço.

O grupo diretoria, que atualmente é composta pelo Prof. Akebo, pode acompanhar todas as solicitações em todas as filas.

Os usuários das filas informatica_* é composto pelos analistas e estagiários da DTI, sendo os analistas responsáveis pela distribuição e controle das ordens de serviços na fila.