

CURSO	IST 360º: MÓDULO III - PLATAFORMAS E FERRAMENTAS DIGITAIS IST
	10. RT - SISTEMA DE E-MAIL E TICKETS
ÁREA DE FORMAÇÃO	482 - INFORMÁTICA NA ÓTICA DO UTILIZADOR
FORMA DE ORGANIZAÇÃO	PRESENCIAL
MODALIDADE	CONTÍNUA
DURAÇÃO	2H
CALENDARIZAÇÃO	CONSULTAR PÁGINA NFD

DESTINATÁRIOS/ PRÉ-REQUISITOS	Trabalhadores do IST/ É necessário os formandos levarem portátil.
LIMITE PARTICIPANTES	Preferencialmente até 20 Formandos (disposição em U), máximo 30 Formandos (capacidade sala 7)

OBJETIVOS GERAIS

No final da formação, os/as formandos/as deverão ter adquirido a capacidade de utilizar o sistema de e-mail – *Request Tracker* (RT).

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	CARGA HORÁRIA	FORMADOR
1. Enquadramento geral 1.1. Introdução o sistema RT: propósito e conceitos (equipa, arquivo, ticket, filas); 1.2. Tratamento de um ticket: estado, pessoas, respostas e comentários, ligações, entre outros; 1.3. Ecrã inicial: vistas; 2. Funcionalidades 2.1. Métodos de criação de novos tickets; 2.2. Pesquisas no sistema RT: pesquisa simples (tickets ativos) e pesquisa detalhada, estatísticas; 2.3. Personalização de configurações (Preferência). 3. Alertas importantes e boas práticas 4. Conclusão e esclarecimento de dúvidas	2h	Marta Brites (ALU)

METODOLOGIA DA FORMAÇÃO	Expositiva, interrogativa e Ativa.
--------------------------------	------------------------------------

RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS	Apresentação.
-------------------------------------	---------------

ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS	Sala de Formação, computador e Projetor. Será necessário formandos levarem portátil.
-------------------------------	---