

CURSO	RT - SISTEMA DE E-MAIL E TICKETS – 6ª EDIÇÃO
ÁREA DE FORMAÇÃO	482 - INFORMÁTICA NA ÓTICA DO UTILIZADOR
FORMA DE ORGANIZAÇÃO	Presencial
MODALIDADE	Contínua
DURAÇÃO	2h30
CALENDARIZAÇÃO	05 de junho, das 14h00 às 16h30
DESTINATÁRIOS/ PRÉ-REQUISITOS	Trabalhadores do IST
LIMITE PARTICIPANTES	-

OBJETIVOS GERAIS

No final da formação, os/as formandos/as deverão ter adquirido conhecimentos e competências sobre a utilização do RT – Sistema de E-mail e Tickets.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	CARGA HORÁRIA	FORMADOR
1. RT geral <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Propósito do sistema RT: email em equipa, arquivo, nomes de filas e orgânica do IST; 1.2. Ecrã inicial: vistas, tickets, filas, e tomar conta de tickets; 1.3. Tratamento de um ticket: estado, pessoas, respostas e comentários, entre outros; 1.4. Criação de novos tickets: 2 métodos de criação; 1.5. Pesquisas no sistema RT: pesquisa simples (só tickets ativos), e pesquisa detalhada, bulk update, estatísticas; 1.6. Alertas importantes: mudanças de fila, boas práticas (assunto nos tickets, comentar devidamente antes de fechar, notificar requerentes, não enviar correspondência outras filas); 1.7. Preferências pessoais. 2. Casos Práticos – Esclarecimentos de dúvidas	2h30	Gonçalo Cruz

METODOLOGIA DA FORMAÇÃO

Expositiva e interrogativa.

RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS

Apresentação.

ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS

Sala de Formação e Projetor.