**Programa Formação RT – Sistema de E-mail e Tickets**

**1.RT geral**

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, etc.
1.4 Criação de novos tickets: 2 métodos de criação
1.5 Pesquisas no sistema RT: pesquisa simples (só tickets activos), 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 pcorrespondência outras filas)
1.7 Preferências pessoais

**2. Perguntas e respostas**