

MANUAL DE USO RT

Request Tracker v4.4.4

ÍNDICE

¿Qué es el RT?	2
¿Cómo se ingresa?	2
¿Qué es un pedido?	2
¿Qué es una cola?	2
Ventajas de usar RT	3
Flujo de Trabajo	3
Búsquedas	6
Artículos	7
Resolver	9

¿Qué es el RT?

Request Tracker (RT) es una forma en que se puede realizar un seguimiento de las listas de tareas, quién está trabajando en qué tareas, qué se ha hecho y cuándo se completaron las tareas. RT puede usarse para una variedad de tareas, como responder solicitudes de servicio a los usuarios.

¿Cómo se ingresa?

Se ingresa, desde un navegador web, escribiendo en la barra de navegación

<https://www.fhce.edu.uy/rtracker/>

Para iniciar sesión, el nombre de usuario es nombre.apellido y la contraseña es la que se utiliza asociada al mail nombre.apellido@fhce.edu.uy

¿Qué es un pedido?

Un pedido se genera cuando un usuario (solicitante) envía un correo electrónico. Éste será nuestro solicitante (el usuario) con el cual estaremos realizando intercambios desde el RT a su correo.

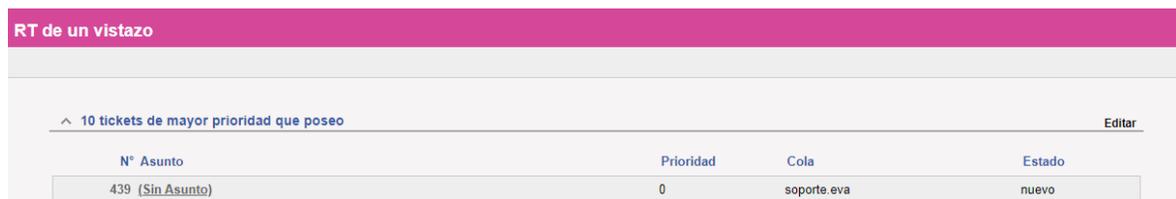
Cada pedido desde el inicio tiene un número, único, el cual se incrementa con cada pedido nuevo.

¿Qué es una cola?

Una cola es una forma que se agrupan pedidos del mismo tipo.

La cola está asociada a una casilla de correo, esta es la forma de entrada al sistema.

En el ejemplo de la imagen la cola soporte.eva está asociada a la casilla soporte.eva@fhce.edu.uy



N° Asunto	Prioridad	Cola	Estado
439 (Sin Asunto)	0	soporte.eva	nuevo

Ventajas de usar RT

- Se registra un evento (creación de tickets).
- Se asigna un propietario al ticket.
- Mantiene un historial de cambios realizados en el ticket.
- Se le informa a cada interesado de cada cambio.
- Las actividades se inician basadas en estatus o prioridad.

Flujo de Trabajo

Luego de iniciar sesión en el RT lo primero que nos aparece es RT de un vistazo, esta es la pagina principal donde vemos los últimos 10 tickes sin propietarios , las colas de pedidos, y luego a medida que tomemos los pedidos, nos irán apareciendo nuestros pedidos (los que hayamos tomado) en 10 tickets de mayor prioridad que poseo

The screenshot shows the RT 'RT de un vistazo' (RT Overview) page. It features a top navigation bar with 'Nuevo ticket en', 'General', and 'Búsqueda'. The main content is divided into several sections:

- 10 tickets de mayor prioridad que poseo:** A table with columns 'N° Asunto', 'Prioridad', 'Cola', and 'Estado'. It shows one ticket: '286 Envío de spam e info sobre nuevo correo' with priority 0 and status 'abierto'.
- Los 10 tickets más recientes sin propietario:** A table with columns 'N° Asunto', 'Cola', 'Estado', 'Creado', and 'Tomar'. It lists 10 tickets, all with 'nuevo' status and 'soporte.eva' or 'soporte.informatico' queues.
- Mis recordatorios:** A section for reminders.
- Lista de Colas:** A table showing queue counts for 'nuevo', 'abierto', and 'pendiente' categories. The 'General' queue has 50 new and 54 open tickets.
- Cuadros de Mandos:** A section for control panels.
- Recargar:** A dropdown menu set to 'Refrescar esta página cada 2 minutos' with a refresh icon.

Es importante que configuremos en "Recargar" que se refresque cada 2 minutos, esto es para siempre tener nuestro RT actualizado de los últimos movimientos, esta configuración se realiza la primera vez que iniciamos y queda guardada sin necesidad de hacerlo siempre.

Abrimos un pedido para leer la solicitud y si lo vamos a procesar nosotros, en Acciones -> Tomar esta acción hará que el pedido tenga un propietario. Esto se verá reflejado en la cola, donde aparecerá quien es el propietario del mismo.

No es obligatorio tomar un pedido, podemos procesarlo sin tomar el ticket, responder y gestionarlo, si optamos por esta forma de trabajo el ticket siempre tendrá de estado abierto a todos.

#439: Nuevo ticket en General Búsqueda...

Despliegue Historial Básicos Personas Fechas Enlaces Todo Recordatorios Acciones ☆ 🔄

^ Metadata del ticket Ocultar campos sin inicializar

^ Lo básico

Id: 439
Estado: nuevo
Prioridad: 0/
Cola: soporte.eva

^ Personas

Propietario: Nobody in particular
Solicitantes:
Cc:
AdminCc:

^ Recordatorios

Nuevo recordatorio:
Asunto:
Propietario: romina.blandor (Romina Blandor)
Fecha límite:

Guardar

^ Fechas

Creado: Lun Mar 30 09:07:51 2020
Comienzo: No establecido
Comenzado: No establecido
Último contacto: No establecido
Fecha límite: No establecido
Cerrado: No establecido
Actualizado: Lun Mar 30 09:07:51 2020 por romina.blandor (Romina Blandor)

Nuevo ticket en General Búsqueda...

Despliegue Historial Básicos Personas Fechas Enlaces Todo Recordatorios Acciones ☆ 🔄

^ Recordatorios

Nuevo recordatorio:
Asunto:
Propietario: Nobody in particular
Fecha límite:

^ Fechas

Creado: Lun Mar 30 09:07:51 2020
Comienzo: No establecido
Comenzado: No establecido
Último contacto: No establecido
Fecha límite: No establecido
Cerrado: No establecido

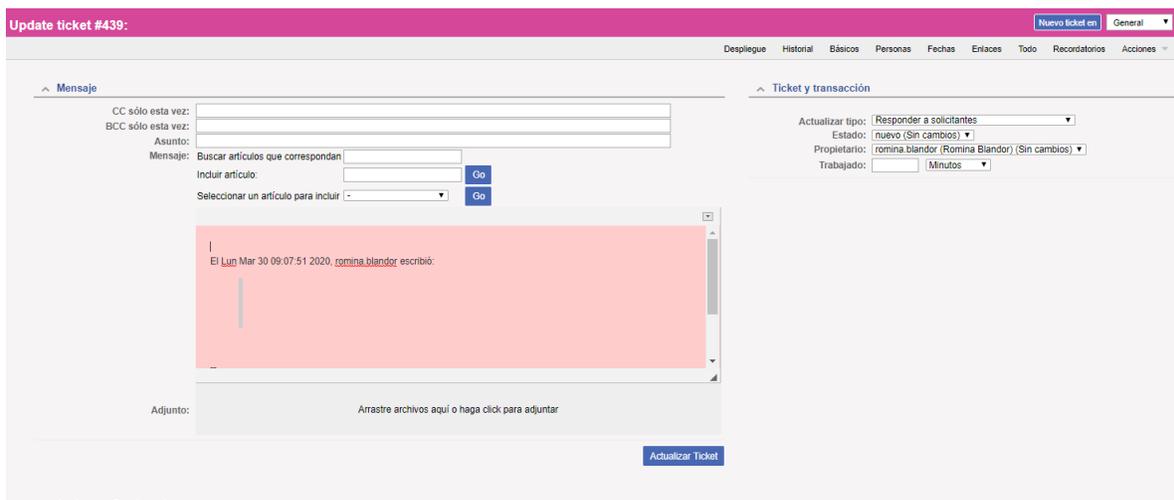
- Responder
- Comentario
- Reenviar
- Abrir
- Resolver
- Rechazar
- Borrar
- Tomar**
- Extraer artículo

Para responder una solicitud hacemos click en Responder.



En el dialogo rojo escribimos la respuesta que le llegará al solicitante, también se puede agregar adjuntos a la respuesta.

Por último, realizamos “actualizar ticket”.



La diferencia con la opción comentario es que, si queremos agregar un comentario al pedido, este mensaje quedará en el RT exclusivamente (no se envía a los solicitantes) y podemos agregar otras casillas en CC solo esta vez.

Todos los tickets de los solicitantes, así como las respuestas que se realicen en los mismo los recibiremos en nuestras casillas de correo, donde podremos visualizarlos, no obstante, recomendamos que el seguimiento de los pedidos y todas las acciones que se requieran (responder a los solicitantes) se realice desde la interfaz del RT y no desde el correo.

Búsquedas

En el menú superior se encuentra la opción Búsqueda la cual nos facilita encontrar un ticket que por algún motivo no se encuentra en el inicio.

Búsqueda-> Tickets-> Búsqueda simple

En la barra podemos buscar por el nombre de la cola a la que pertenece el ticket, el número, el nombre del solicitante.

Búsqueda de ticket ingresando el id, palabras del tema "entre comillas", colas por su nombre, Dueños por nombre_de_usuario, Solicitantes por email, y estado de tickets. Buscar para el dominio @mi_dominio.com retornará tickets con Solicitantes de ese dominio. Cualquier palabra que no sea reconocida por RT se busca en el asunto de los tickets.

Ingresando initial, active, inactive o any limita los resultados a los tickets con uno de los respectivos tipos de estado. Cualquier nombre de estado individual limita los resultados a solo los estados mencionados. A menos que especifique un estado en particular, solo los tickets con estado activo (nuevo, abierto, pendiente) son buscados.

Empiece el término de búsqueda con el nombre de un campo soportado seguido por dos puntos, como en queue:"Example Queue" y owner:email@example.com, para indicar explícitamente el tipo de búsqueda.

Se puede buscar en los campos personalizados usando una sintaxis similar a la anterior con ct.Name:value.

Para una búsqueda más potente en RT por favor visite la interfaz para construcción de búsquedas.

Si queremos buscar los últimos tickets en los que hemos estado trabajando nos dirigimos a Búsqueda -> Tickets -> Recently Viewed.

#439: Tickets

- Artículos
- Usuarios
- Activos

Metadatos del ticket

Lo básico

Id: 439
Estado: resuelto
Prioridad: 0/
Cola: soporte.eva

Personas

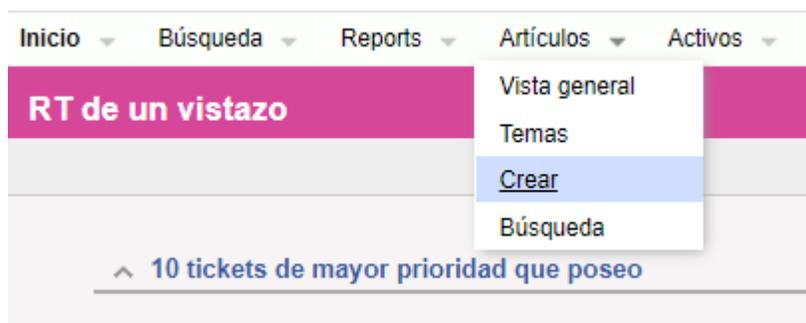
Propietario: romina.blandor (Romina Blandor)
Solicitantes:
Cc:
AdminCc:

#439: (No subject)
#286: Envío de spam e info sobre nuevo correo
#386: metodos y tecnicas en antropología biologica
#438: No conecta al SGAE - laptop FHCE7233
#428: Fwd: Pedido desde Etnografia
#431: acceso grabaciones clase
#430: Francés 1 fines universitarios
#411: CELEX - matriculación en curso
#311: (No subject)
#336: Cursos Chino I, II y III en EVA

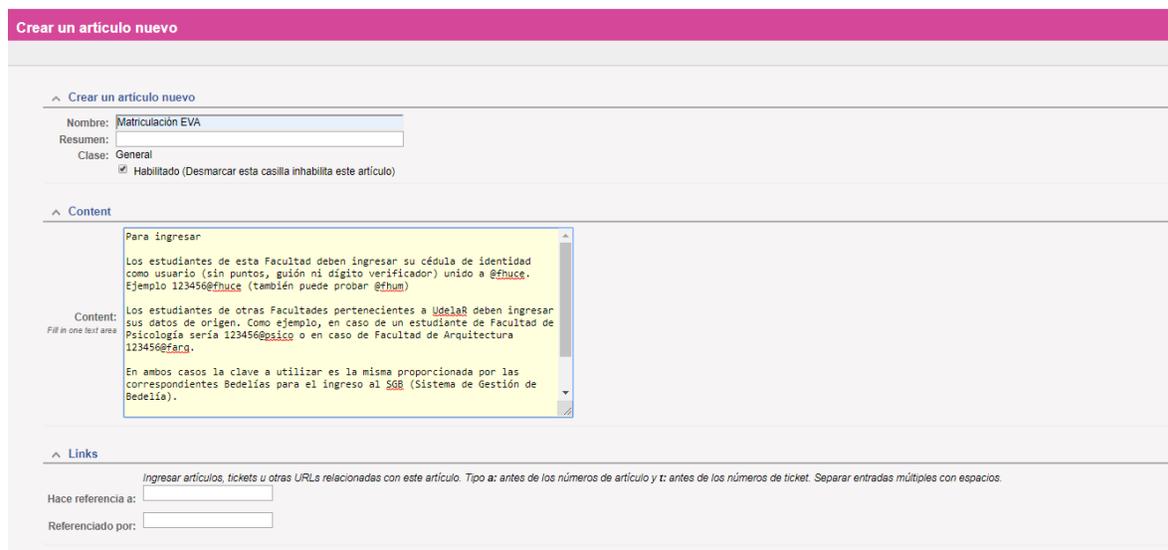
Artículos

El fin de crear un artículo es que obtendremos una mejora del tiempo de respuesta, ya que tendremos una serie de soluciones pre-creadas con información resolutive de tickets anteriores.

Para crear un artículo, nos dirigimos al menú superior, Artículos -> Crear.



Le asignamos un nombre relacionado con el tema y en Contenido, agregamos detalladamente lo que deseamos explicar, esto será la respuesta que le daremos a los usuarios luego.

A screenshot of a web form titled 'Crear un artículo nuevo'. The form is divided into several sections. The first section, 'Crear un artículo nuevo', contains fields for 'Nombre' (filled with 'Matriculación EVA'), 'Resumen', and 'Clase' (set to 'General'). There is a checkbox labeled 'Habilitado (Desmarcar esta casilla inhabilita este artículo)' which is checked. The second section, 'Content', contains a large text area with a yellow background. The text in the area is: 'Para ingresar Los estudiantes de esta Facultad deben ingresar su cédula de identidad como usuario (sin puntos, guión ni dígito verificador) unido a @fhuce. Ejemplo 123456@fhuce (también puede probar @fhum) Los estudiantes de otras Facultades pertenecientes a UdeLaB deben ingresar sus datos de origen. Como ejemplo, en caso de un estudiante de Facultad de Psicología sería 123456@psico o en caso de Facultad de Arquitectura 123456@fara. En ambos casos la clave a utilizar es la misma proporcionada por las correspondientes Bedelías para el ingreso al SGB (Sistema de Gestión de Bedelía)'. The third section, 'Links', contains two input fields: 'Hace referencia a:' and 'Referenciado por:'. Below these fields is a small text note: 'Ingresar artículos, tickets u otras URLs relacionadas con este artículo. Tipo a: antes de los números de artículo y t: antes de los números de ticket. Separar entradas múltiples con espacios.'

Terminamos haciendo click en "Crear".

En el menú Artículos -> Vista general nos lista todos los artículos que tenemos creados y desde allí tenemos la opción de Actualizar, para modificar nuestro artículo.

Artículos		
^ Artículos más recientes de 10		
N°	Nombre	Creado por
1	Matriculación EVA <small>(sin resumen)</small>	romina.blandor [Actualizar]
2	Matriculación cursos <small>(sin resumen)</small>	romina.blandor [Actualizar]

^ 10 artículos mas actualizados		
N°	Nombre	Creado por
2	Matriculación cursos <small>(sin resumen)</small>	romina.blandor [Actualizar]
1	Matriculación EVA <small>(sin resumen)</small>	romina.blandor [Actualizar]

Dentro de un pedido, si queremos insertar un artículo en el mensaje de respuesta, se despliega “seleccionar un artículo para incluir”, allí nos aparecerán todos los artículos que hayamos creado y podemos seleccionar el que nos interesa.

Update ticket #439: Despliegue

^ Mensaje

CC sólo esta vez:

BCC sólo esta vez:

Asunto:

Mensaje: Buscar artículos que correspondan

Incluir artículo:

Seleccionar un artículo para incluir -

Matriculación en cursos

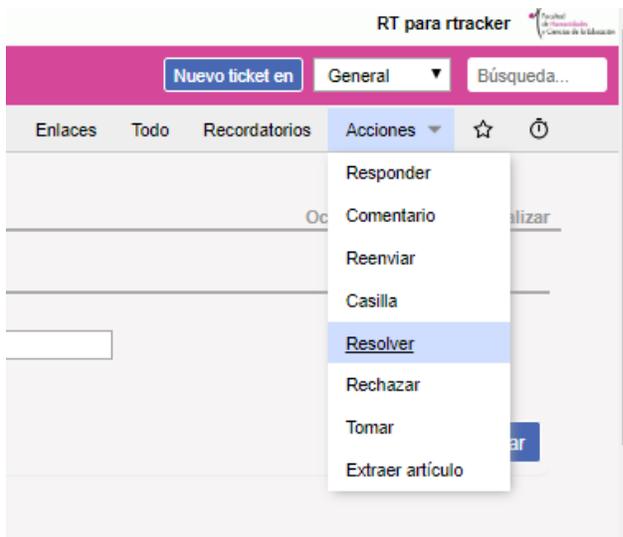
Una vez accedan con usuario y clave, para matricularse a cada curso se les pedirá una clave individual, esta les será dada por el docente a cargo.

El Lun Mar 30 09:07:51 2020, romina.blandor escribió:

Adjunto: Arrastre archivos aquí o haga click para adjuntar

Resolver

Cuando el pedido ha sido atendido y solucionado dentro del pedido en el menú Acciones - > Resolver nos permite cerrarlo.



Podemos agregar un comentario interno con el fin de explicar por qué cerramos el ticket.

Esta práctica no es obligatoria, pero permite controlar cuales pedidos están en curso, cuales han finalizado y que los que hayan sido resueltos se retiren del inicio en nuestro RT de un vistazo.

Update ticket #439:

Despliegue

Mensaje

CC sólo esta vez:

BCC sólo esta vez:

Asunto:

Mensaje: Buscar artículos que correspondan

Incluir artículo:

Seleccionar un artículo para incluir

El usuario logro acceder|

--

Romina Blandor

UNIDAD de MEDIOS TÉCNICOS

Facultad de Humanidades y

Ciencias de la Educación

Adjunto: Arrastre archivos aquí o haga click para adjuntar

Acciones y Destinatarios

Desactive las casillas para inhabilitar notificaciones a los destinatarios listados **solo para esta transacción**; el silenciamiento persistente es administrado en la página Personas.

Todos los receptores

On Comment Notify AdminCcs as Comment

Al comentar Notificar AdminCcs como comentario con la plantilla Comentario del administrador en HTML

Para que en esta acción el usuario no sea notificado debemos de quitarlo en Acciones y Destinatarios.

Luego se hace click en “Actualizar Ticket” y nos aparecerá el siguiente mensaje:

“Comentarios añadidos Ticket nro: Estado cambiado de 'nuevo' a 'resuelto”.