OsTicket

Tutorial

Tutorial *- Tópicos contemplados*

1 - Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket (**SEM** ou **COM** Federação)

2 - Apresentar **o aluno visualizando a resposta** (Resposta **direta**)

3 - Apresentar **o aluno visualizando a resposta** (Ticket **atribuído a outro agente**)

4 - Apresentar ao aluno como fazer **verificar status** via Osticket

5 - Cliente **respondendo em um ticket** aberto pelo mesmo

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket (Federação ou Sem Federação) - ***Página Inicial***

Selecione uma opção

Sem Federação

Com Federação

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket - ***Abrir novo ticket – Sem federação***

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/open.php

UNA-SUS/UFMA

Página Principal | Acesso Administrativo

Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.

Informações Básicas

Tópico de Ajuda: Certificado

* Obrigatório

Informações de contato

Endereço de e-mail: samir_guitar@hotmail.com

* Obrigatório

Nome completo: nome aluno sem federação

* Obrigatório

Número de telefone:

Ramal:

Detalhes do chamado

Por favor, descreva seu problema

Curso Relacionado: Atenção Domiciliar 2014.1 - Intercorrências Agudas no Domicílio I

* Obrigatório Selecione aqui o curso ao qual está relacionado este chamado

Endereço do curso(URL): Moodle 6 - moodle.ufma.unasus.gov.br

Informações quanto ao seu curso

Assunto: assunto aluno sem federação

* Obrigatório

Detalhes do problema:

detalhes aluno sem federação

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

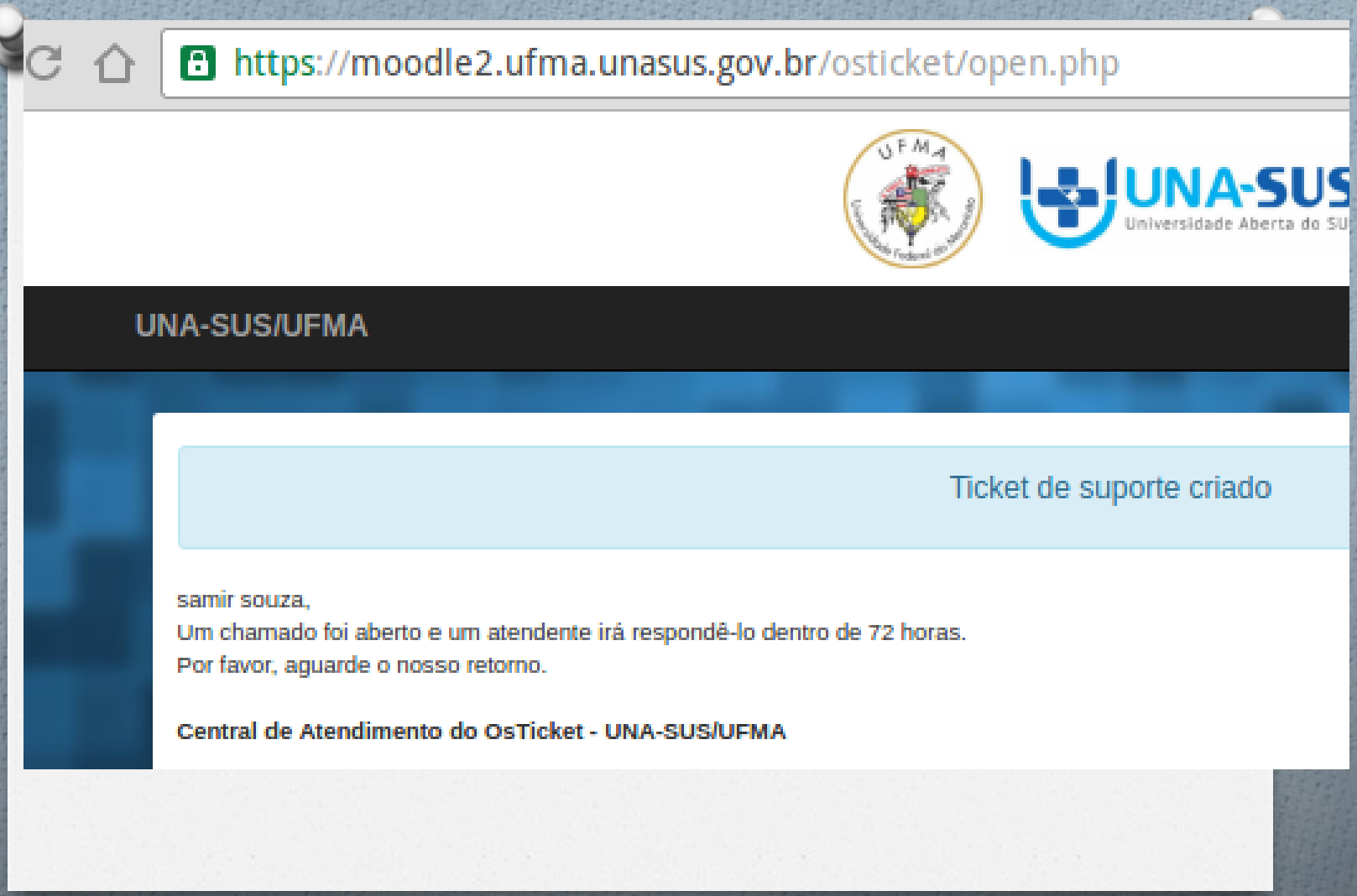
* Obrigatório

Criar Ticket | Recomeçar Formulário | Cancelar

Copyright © 2016 UNA-SUS/UFMA
Software de HelpDesk - powered by osTicket

SemFederação
Os dados (Nome e Email) são preenchidos manualmente

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket - ***Abrir novo ticket – Sem federação***



1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket

Abrir novo ticket – SEM federação - Alerta no email do Requisitante

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/tickets.php?id=29

UNA-SUS/UFMA

Página Principal | Acesso Administrativo

Ticket #000001

Procurando por seus outros tickets? Entrar ou registra uma conta para uma melhor experiência no help desk.

Info

Status do Ticket: Abrir

Nome: Samir Souza

Departamento: Secretária Acadêmica

E-mail: samir_guitar@hotmail.com

Data de Criação: 07/07/2016 10:27

Telefone: 00361 x123

Curso Relacionado: Atenção Domiciliar 2014.1 - Intercorrências Agudas no Domicílio I

Endereço do curso(URL): Moodle 6 - moodle.ufma.unasus.gov.br

Assunto: **assunto aluno sem federação**

detalhes aluno sem federação

07/07/2016 10:27 | samir souza

Postar uma resposta

*Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado **

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Publicar Resposta | Recomeçar Formulário | Cancelar

Copyright © 2016 UNA-SUS/UFMA
Software de HelpDesk - powered by osTicket

Novo | Responder | Excluir | Arquivar

Ticket de Suporte Aberto [#000001]

Suporte OsTicket UNA-SUS/UFMA | Adicionar aos conta

Para: samir souza

Caro samir,

Uma requisição de suporte foi criada com o número #000001.
Um representante irá atende-lo mais breve possível.
Você pode ver o andamento do seu chamado aqui.

UNA-SUS/UFMA - Secretária Acadêmica

Se você desejar prover comentários adicionais ou informações sobre este problema, por favor responda a este e-mail ou faça o login com a sua conta para um arquivo completo de suas requisições.

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket

Abrir novo ticket – Sem/Com federação - Alerta no email do Admin

Menu inicial

Alerta de Novo Chamado

Suporte OsTicket UNA-SUS/UFMA

para mim

-- resposta acima desta linha --

Olá Admin,

Novo chamado #000001 criado

From: samir souza <samir_quitar@hotmail.com>
Departmento: Secretária Acadêmica
Curso: Atenção Domiciliar 2014.1 - Intercorrências Agudas no Domicílio I
Mensagem:
detalhes aluno sem federação

...

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket ***- Abrir novo ticket – Com federação***

Ao clicar em "Utilizando Login e Senha"

na tela inicial o usuário é redirecionado para esta tela de login

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket - ***Abrir novo ticket – Com federação***

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/open2.php

UNA-SUS/UFMA

Página Principal | Acesso Administrativo

Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.

Informações Básicas

Tópico de Ajuda: Atividades avaliativas

* Obrigatório

Informações de contato

Endereço de e-mail: samir.guitar@gmail.com

* Obrigatório

Nome completo: Samir José Lopes Souza

* Obrigatório

Número de telefone:

Ramal:

Detalhes do chamado

Por favor, descreva seu problema

Curso Relacionado: Gestão Pública em Saúde - Licitação e Contratos Administrativos

* Obrigatório Selecione aqui o curso ao qual está relacionado este chamado

Endereço do curso(URL): Moodle 7 - moodle2.ufma.unasus.gov.br

Informações quanto ao seu curso

Assunto: assunto aluno com federação

* Obrigatório

Detalhes do problema:

detalhes aluno com federação

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

* Obrigatório

Criar Ticket | Recomeçar Formulário | Cancelar

Copyright © 2016 UNA-SUS/UFMA
Software de HelpDesk - powered by osTicket

Com Federação
Os dados (Nome e Email) vêm do cadastro do usuário na federação

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket

Abrir novo ticket – Com federação

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket - ***Abrir novo ticket – Com federação***

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/tickets.php?id=30

UNA-SUS/UFMA

Página Principal | Acesso Administrativo

Ticket #000002

Procurando por seus outros tickets? Entrar ou registra uma conta para uma melhor experiência no help desk.

Info

Status do Ticket:
Abrir

Nome:
Samir Souza

Departamento:
Secretária Acadêmica

E-mail:
samir.guitar@gmail.com

Data de Criação:

Curso Relacionado: Gestão Pública em Saúde - Licitação e Contratos Administrativos

Endereço do curso(URL): Moodle 7 - moodle2.ufma.unasus.gov.br

Assunto: **assunto aluno com federação**

detalhes aluno com federação

07/07/2016 10:48 | Samir Souza

Postar uma resposta

Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado *

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Publicar Resposta | Recomeçar Formulário | Cancelar

Copyright © 2016 UNA-SUS/UFMA
Software de HelpDesk - powered by osTicket

Tick t de Suporte Aberto [#000002] Entrada x

Suporte OsTicket UNA-SUS/UFMA
para mim

-- resposta acima desta linha --

Caro Samir,

Uma requisição de suporte foi criada com o número #000002.
Um representante irá atende-lo mais breve possível.
Você pode ver o andamento do seu chamado aqui.

UNA-SUS/UFMA - Secretária Acadêmica

Se você desejar prover comentários adicionais ou informações sob
ou faça o login com a sua conta para um arquivo completo de suas

1-Apresentar ao aluno como fazer o acesso ao Osticket -***Abrir novo ticket – Sem/Com federação - Alerta no email do Admin***

Menu inicial

Alerta de Novo Chamado

Suporte OsTicket UNA-SUS/UFMA 10:49 (Há 6 minutos)

para mim

-- resposta acima desta linha --

Olá Admin,

Novo chamado #000002 criado

From: Samir Souza <samir.guitar@gmail.com>
Departmento: Secretária Acadêmica
Curso: Gestão Pública em Saúde - Licitação e Contratos Administrativos
Mensagem:
detalhes aluno com federação

...

2 -Apresentar o aluno visualizando a resposta(Resposta direta)

Menu inicial

Suporte OsTicket UNA-SUS. Re: assunto aluno com federação - -- resposta acima desta linha -- Prezado 11:22

Re: assunto aluno com federação

Suporte OsTicket UNA-SUS/UFMA 11:22 (Há 41 minutos)

para mim

-- resposta acima desta linha --

Prezado Samir Souza,

Resposta direta. Sem atribuir nenhum

Equipe UNA-SUS/UFMA,

Esperamos que esta resposta tenha respondido às suas perguntas. Se não, por favor, não é necessário enviar outro e-mail. Em vez disso, responde a este e-mail ou acessar a sua conta para um arquivo completo de todos suas requisições de suporte e respostas.

3 - Apresentar o aluno visualizando a resposta (Ticket atribuído a outro agente)

Menu inicial

Re: assunto aluno sem federação

Suporte OsTicket UNA-SUS/UFMA Adicionar aos contatos 07/07/2016

Para: samir souza

Prezado samir souza,

resposta para ticket atribuído por outro agente a mim

Equipe UNA-SUS/UFMA,

Esperamos que esta resposta tenha respondido às suas perguntas. Se não, por favor, não é necessário enviar outro e-mail. Em vez disso, responde a este e-mail ou acessar a sua conta para um arquivo completo de todos suas requisições de suporte e respostas.

5 - Cliente respondendo em um ticket aberto pelo mesmo

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/tickets.php?id=29

UNA-SUS
Universidade Aberta do SUS

UNA-SUS/UFMA

Página Principal | Seja bem-vindo, samir | Acesso Administrativo

Ticket #000001

Procurando por seus outros tickets? Entrar ou registra uma conta para uma melhor experiência no help desk.

Info

Status do Ticket:
Abrir

Nome:
Samir Souza

Departamento:
Secretária Acadêmica

E-mail:
samir_guitar@hotmail.com

Data de Criação:
07/07/2016 10:27

Telefone:
981600361 x123

Curso Relacionado: Atenção Domiciliar 2014.1 - Intercorrências Agudas no Domicílio I

Endereço do curso(URL): Moodle 6 - moodle.ufma.unasus.gov.br

Assunto: **assunto aluno sem federação**

detalhes aluno sem federação

07/07/2016 10:27 | samir souza

resposta para ticket atribuido por outro agente a mim

07/07/2016 12:20 | Samir Souza

Postar uma resposta

*Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado **

Resposta do usuário. Ótimo atendimento...

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Publicar Resposta | Recomeçar Formulário | Cancelar

5 - Cliente respondendo em um ticket aberto pelo mesmo

Menu inicial

Alerta de nova mensagem

Suporte OsTicket UNA-SUS/UFMA Adicionar aos contatos 18:25

Para: Samir Souza

Olá Samir Souza,

Nova mensagem foi adicionada ao chamado #000001

From: samir souza <samir_guitar@hotmail.com>
Department: Secretária Acadêmica

Resposta do usuário. Ótimo atendimento...

Para ver ou responder ao chamado, favor acessar ao sistema de atendimento

Seu amigo sistema de atendimento

powered by osTicket

dle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/tickets.php?id=29#reply

UNA-SUS Universidade Aberta do SUS

Página Principal | Seja bem-vindo, samir | Acesso Administrativo

Mensagem postada com sucesso

Ticket #000001

Procurando por seus outros tickets? Entrar ou registra uma conta para uma melhor experiência no help desk.

Info

Status do Ticket: Abrir

Nome: Samir Souza

Departamento: Secretária Acadêmica

E-mail: samir_guitar@hotmail.com

Data de Criação: 07/07/2016 10:27

Telefone: 981600361 x123

Curso Relacionado: Atenção Domiciliar 2014.1 - Intercorrências Agudas no Domicílio I

Endereço do curso(URL): Moodle 6 - moodle.ufma.unasus.gov.br

Assunto: **assunto aluno sem federação**

detalhes aluno sem federação

07/07/2016 10:27 | samir souza

resposta para ticket atribuído por outro agente a mim

07/07/2016 12:20 | Samir Souza

Resposta do usuário. Ótimo atendimento...

07/07/2016 12:25 | samir souza

4 - Apresentar ao aluno como fazer verificar status via Osticket

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/

UNA-SUS
Universidade Aberta do SUS

UNA-SUS/UFMA

Página Principal Acesso Administrativo

BEM VINDO AO SISTEMA DE SUPORTE

Com o objetivo de centralizarmos todos nossos pedidos de atendimento e melhor servir, utilizamos um sistema de ticket.
Cada ticket recebe um número único, que pode ser utilizado para acompanhar o progresso e suas respostas.
Para seu acompanhamento, provemos o histórico de todos os tickets do nosso sistema suporte.
Para abrir um ticket, é necessário um endereço de e-mail válido.

Abrir Novo Ticket

Por favor, dê o máximo possível de detalhes, e então poderemos atendê-lo melhor.

Sem Login e Senha

Utilizando Login e Senha

Verificar Status do Ticket

Nós provemos arquivos e históricos completos com respostas de todas as suas requisições passadas e atuais.

Verificar Status do Ticket

Perguntas Frequentes

Explore nossa base de Perguntas Frequentes antes de criar um novo ticket

Pesquisar

Copyright © 2016 UNA-SUS/UFMA
Software de HelpDesk - powered by osTicket

4 - Apresentar ao aluno como fazer verificar status via Osticket

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/view.php

UNA-SUS
Universidade Aberta do SUS

UNA-SUS/UFMA

Página Principal Acesso Administrativo

Verificar Status do Ticket

Por favor, forneça seu endereço de e-mail e o número do chamado.

Um link de acesso será enviado ao seu e-mail.

E-mail

samir_guitar@hotmail.com

Número do Ticket

1

Submeter

Possui uma conta conosco? Identifique-se aqui

ou cadastre-se para abrir uma conta e acessar todos os seus tickets.

Se esta é primeira vez que você entra em contato conosco ou se você perdeu o número (ID) do ticket, por favor, abra um novo ticket

Copyright © 2016 UNA-SUS/UFMA
Software de HelpDesk - powered by osTicket

samir - link de acesso enviado para seu e-mail!

4 - Apresentar ao aluno como fazer verificar status via Osticket

Link de acesso ao Ticket [000001]

Suporte OsTicket UNA-SUS/UFMA Adicionar aos contatos 17:30

Para: samir_guitar@hotmail.com

Olá samir,

Uma solicitação de link de acesso para o ticket #000001 foi enviada em seu nome pelo endereço https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket.

Acesse o link abaixo para verificar o status do ticket #000001.

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/view.php?auth=o1xbaaaaaa3aaaaaSUywdY9DIMzDIw%3D%3D

Se você **não** realizou a solicitação, por favor delete e desconsidere esse e-mail. Sua conta permanece segura e o acesso ao ticket não foi concedido. Seu endereço de e-mail pode ter sido fornecido por engano.

--

UNA-SUS/UFMA

4 - Apresentar ao aluno como fazer verificar status via Osticket

Menu inicial

https://moodle2.ufma.unasus.gov.br/osticket/tickets.php?id=29

UNA-SUS
Universidade Aberta do SUS

UNA-SUS/UFMA

Página Principal Acesso Administrativo

Ticket #000001

Procurando por seus outros tickets? Entrar ou registra uma conta para uma melhor experiência no help desk.

Info

Status do Ticket:
Abrir

Nome:
Samir Souza

Departamento:
Secretária Acadêmica

E-mail:
samir_guitar@hotmail.com

Data de Criação:
07/07/2016 10:27

Telefone:
981600361 x123

Curso Relacionado: Atenção Domiciliar 2014.1 - Intercorrências Agudas no Domicílio I

Endereço do curso(URL): Moodle 6 - moodle.ufma.unasus.gov.br

Assunto: **assunto aluno sem federação**

detalhes aluno sem federação

07/07/2016 10:27 | samir souza

resposta para ticket atribuído por outro agente a mim

07/07/2016 12:20 | Samir Souza

Resposta do usuário. Ótimo atendimento...

07/07/2016 12:25 | samir souza

Postar uma resposta