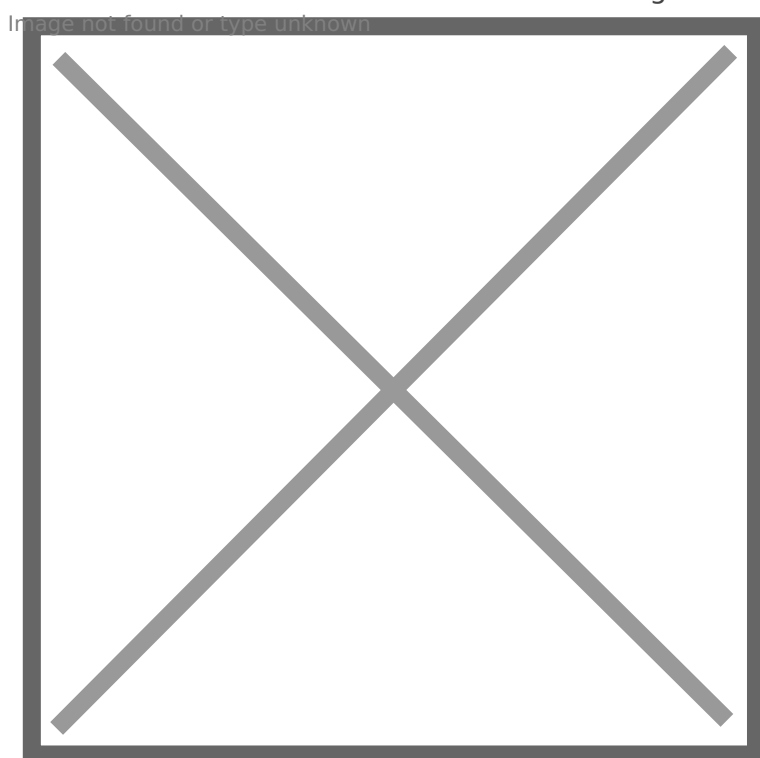


Helpdesk Serviços DEEC

NOTA: Sistema de acesso reservado a membros autorizados e pertencentes aos diferentes cargos elegíveis.

Acesso ao sistema

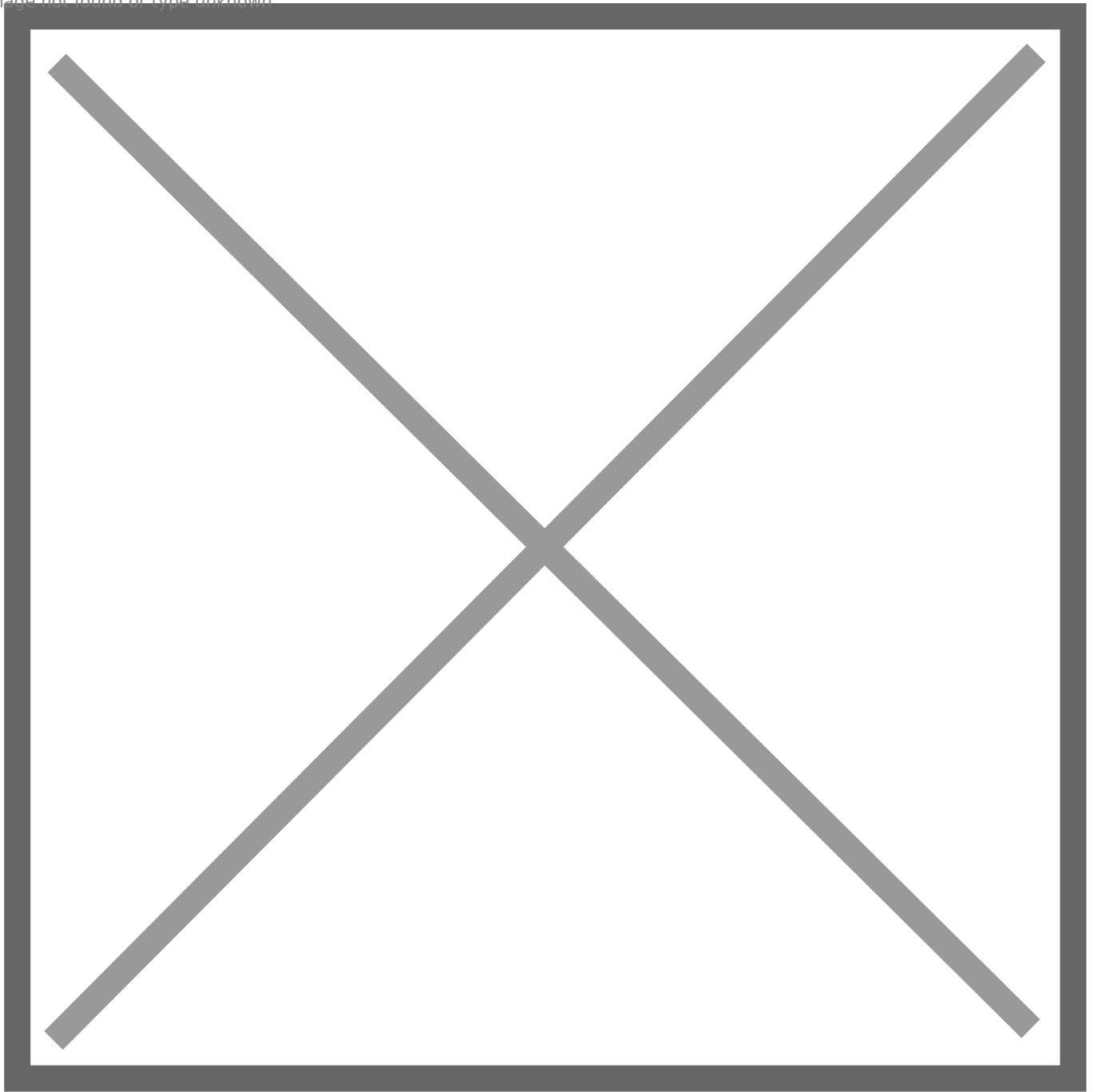
Para aceder à plataforma, deve aceder ao endereço <https://servicos.deec.uc.pt> e introduzir as suas credenciais de e-mail do DEEC e clicar em “Sign In”



Ver processos no sistema

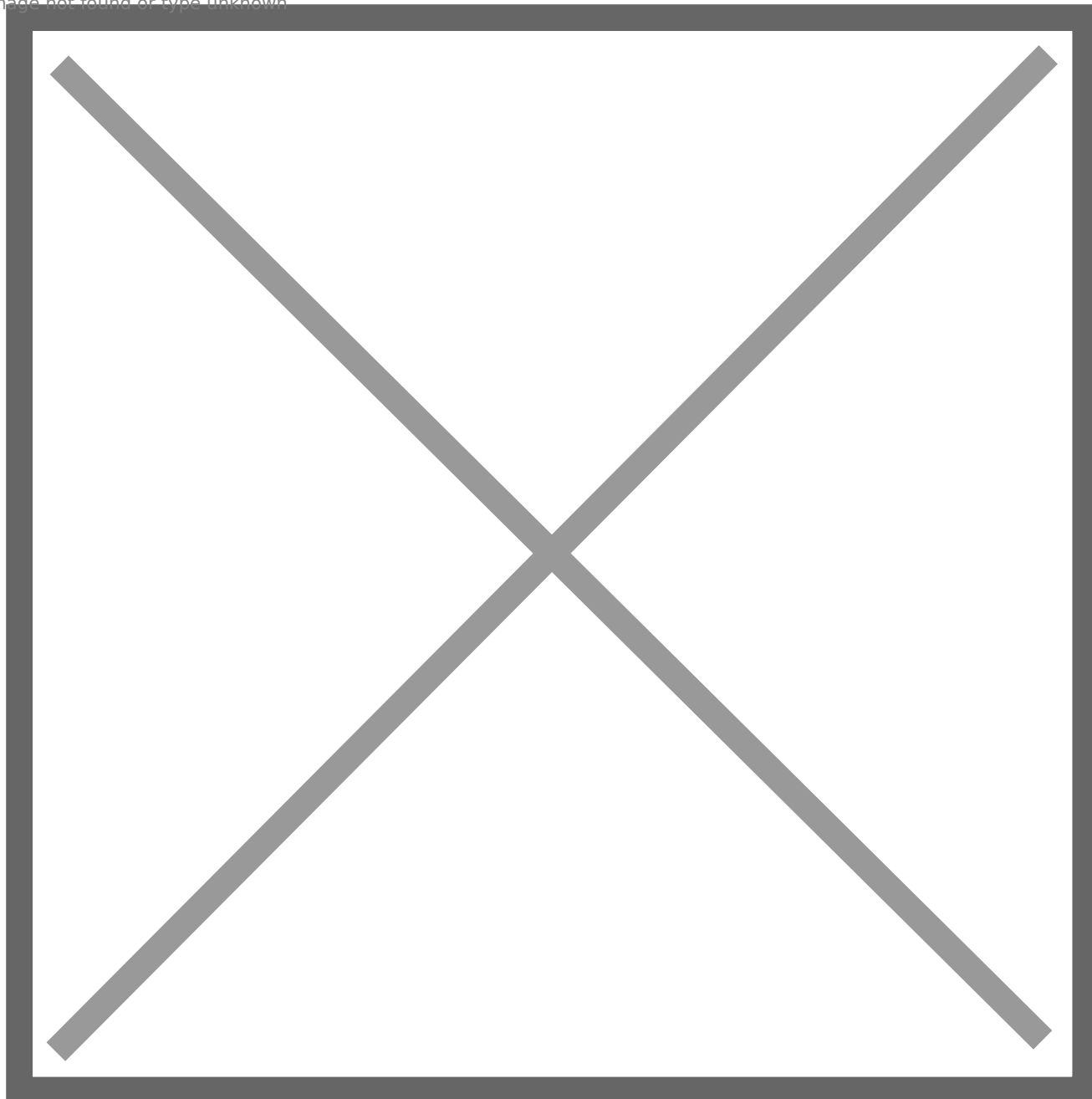
Para aceder aos processos, deve clicar em “Overviews”

Image not found or type unknown



Após aceder aos processos, pode seleccionar se pretende ver a lista dos que pertencem à secção que pretende trabalhar (Direção, Gabinete do Diretor, etc.):

Image not found or type unknown



Terá também acessos aos “Processos fechados”, por forma a verificar algum assunto que já tenha sido tratado e fechado.

É também possível aceder a uma vista de tickets já atribuídos ao seu utilizador na opção “Os meus processos”.

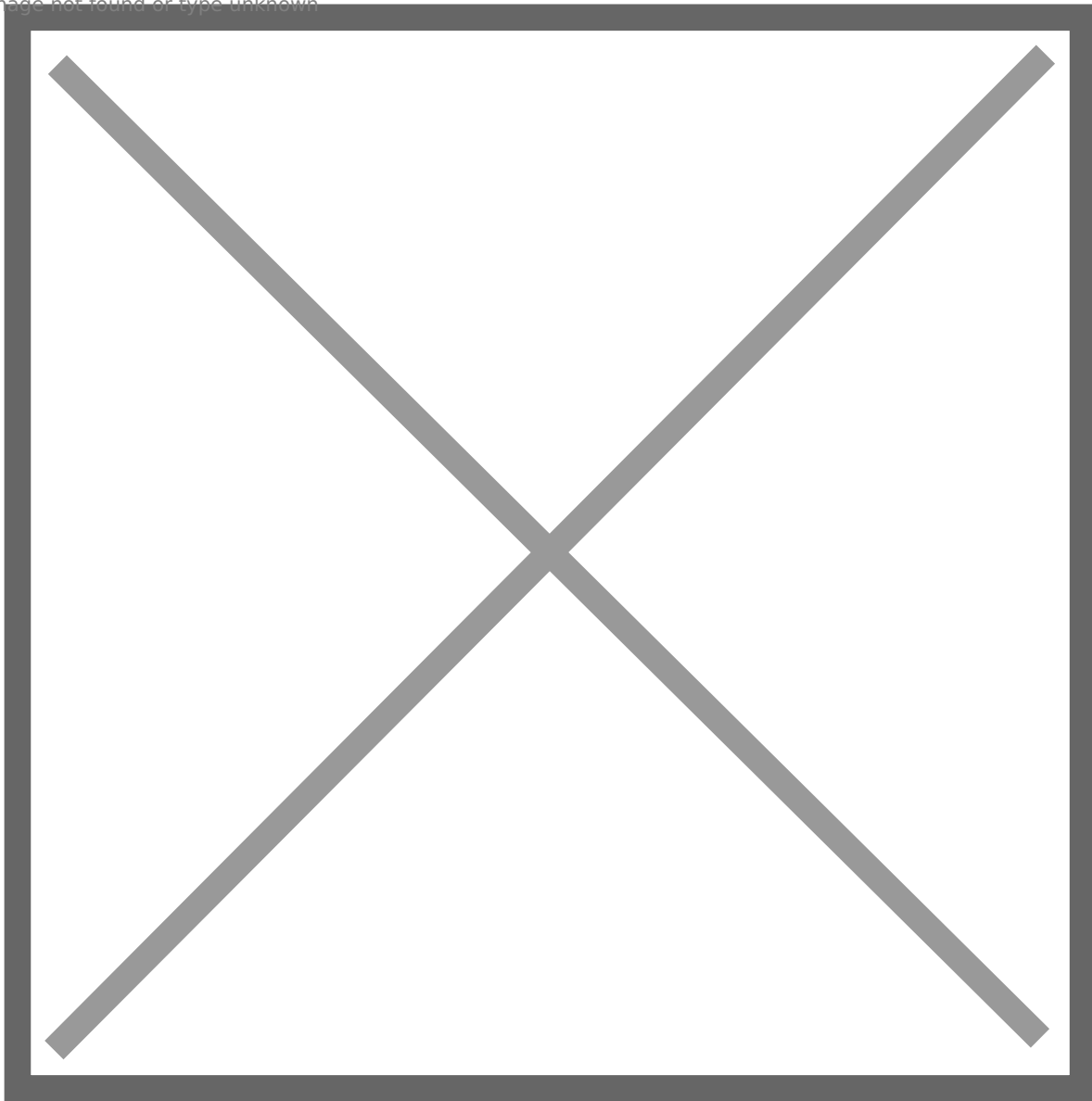
Tratar tickets em sistema

Para resolver um processo recebido, tem um várias opções: no menu lateral direito pode direccioná-lo para a lista correta (Gabinete do Diretor ou Direção) atribuir um responsável pelo ticket, alterar o estado do ticket e definir a sua prioridade.

Nas opções assinaladas na parte inferior do ticket é possível responder a quem abriu o ticket, encaminhá-lo para um e-mail, dividir em 2 tickets caso existam 2 problemas no mesmo ticket e pode ainda apagar o ticket.

Qualquer esta ação só é validada após clicar no botão “Atualizar”.

Image not found or type unknown



Revision #3

Created 2 June 2022 11:17:01 by Rafael Ribeiro

Updated 9 June 2022 14:20:08 by Rafael Ribeiro