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”
17445

Ver processos no sistema

Para aceder aos processos, deve clicar em “Overviews”**17446**

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

17447

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 direcioná-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”.

17448

Revision #3
Created 2022-06-02 11:17:01 UTC by Rafael Ribeiro
Updated 2022-06-09 14:20:08 UTC by Rafael Ribeiro