

Manual de Utilizador

Núcleo de Informática e Telecomunicações

Conteúdo

1	Introdução	1
2	Acesso ao Sistema	2
2.1	Login	2
2.2	Recuperação de password	3
2.2.1	Contactos	3
3	Navegação no Sistema	4
3.1	Início	5
4	Gestão de <i>Tickets</i>	6
4.1	Abrir um novo <i>Ticket</i>	6
4.2	Visualizar os meus <i>Tickets</i>	7
4.3	Detalhes do <i>Ticket</i>	8
5	Perfil do Utilizador	10
5.1	Meu perfil	10
6	Logout	11

Capítulo 1

Introdução

Este guia fornece instruções básicas sobre como usar o sistema de apoio do Núcleo de Informática e Telecomunicações. O sistema permite a criação, visualização e atualização de *tickets*, facilitando a gestão de problemas e tornando a resolução mais célere.

Capítulo 2

Acesso ao Sistema

Clique [aqui](#) para ter acesso ao Helpdesk.

2.1 Login

Aceda à página, insira as suas credenciais e confirme-as com o botão *Login*.

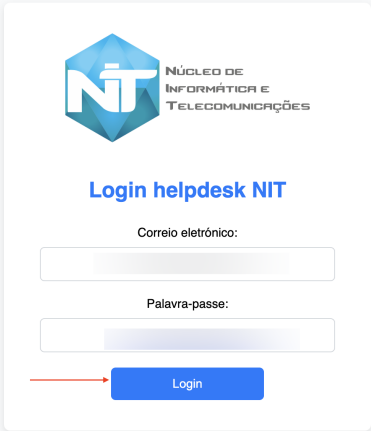
The image shows a login form for the NIT helpdesk. At the top, there is a logo consisting of a blue hexagon with the letters 'NT' inside, followed by the text 'NÚCLEO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES'. Below the logo, the title 'Login helpdesk NIT' is displayed in blue. The form contains two input fields: 'Correio eletrónico:' and 'Palavra-passe:'. Below these fields is a blue button labeled 'Login'. A red arrow points to the 'Login' button.

Figura 2.1: Página de *Login*

2.2 Recuperação de password

Caso se tenha esquecido da sua password, contacte o SRECD-NIT através do email srec.nit@azores.gov.pt ou através dos VOIP/número associado a cada um dos técnicos, para reposição da mesma.

2.2.1 Contactos

- Elisabete Martins - 310390/295401125
- Carlos Cota - 310385/295401130
- António Santos - 310381/295401135
- Maria Conceição Duarte - 310383/295401131
- Teresa Cota - 310382/295401173
- Pedro Santos - 310384/295401133
- Luís Martins - 310546/295401137
- Rafael Pereira - 310379/295401148
- Rodrigo Silva - 310384/295401146

Capítulo 3

Navegação no Sistema

Após Login, será redirecionado para a página inicial, onde encontrará um menu lateral com as seguintes opções:

- Inicio
- Abrir um novo *Ticket*
- *Tickets*
- Meu perfil
- Terminar Sessão

3.1 Início

Aqui é possível ter uma visualização geral da plataforma.

Pode ver os seus tickets abertos, em execução ou fechados.

É possível também ter acesso a uma pequena lista de funcionalidades , bem como as últimas atualizações feitas na plataforma.

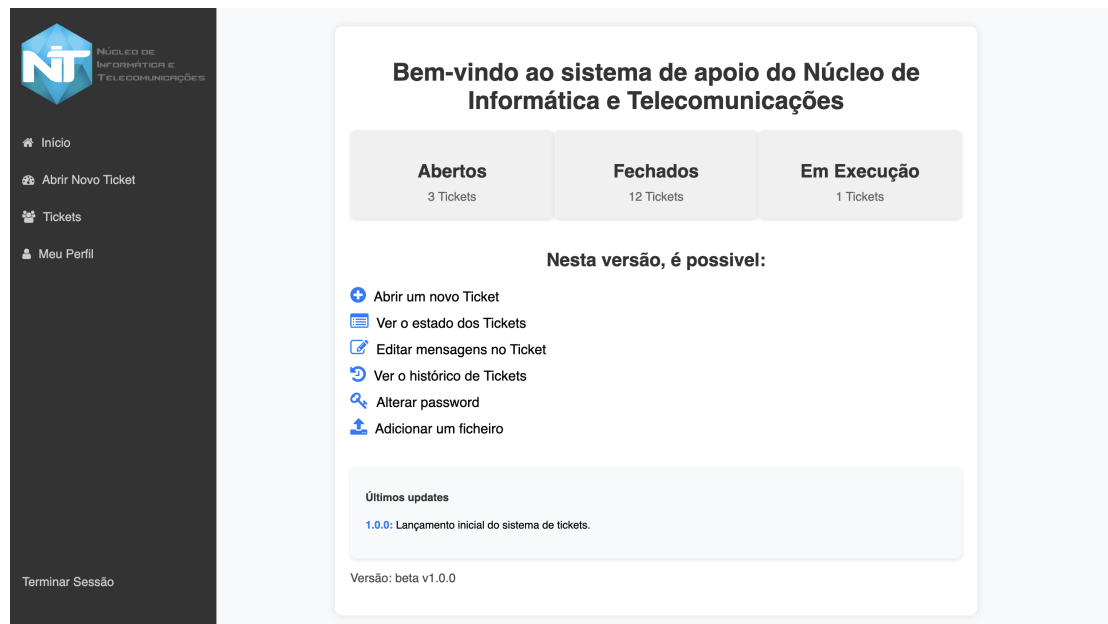


Figura 3.1: Página inicial

Capítulo 4

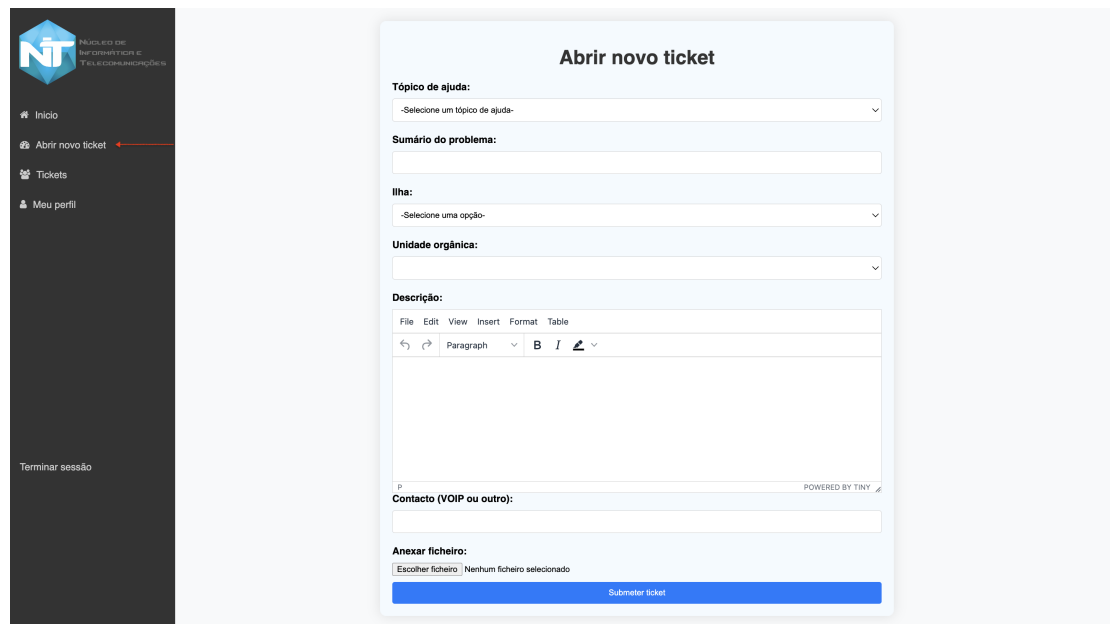
Gestão de *Tickets*

4.1 Abrir um novo *Ticket*

No menu lateral, clique em "Abrir um novo *Ticket*".

Preencha os campos necessários com as informações do *Ticket*.

No final, clique em "submeter ticket" a fim de submeter o seu *Ticket*.



The screenshot displays a web application interface for creating a new ticket. On the left is a dark sidebar with a logo at the top and a menu containing 'Início', 'Abrir novo ticket' (highlighted with a red arrow), 'Tickets', and 'Meu perfil'. At the bottom of the sidebar is a 'Terminar sessão' link. The main content area features a light blue form titled 'Abrir novo ticket'. The form includes several sections: 'Tópico de ajuda:' with a dropdown menu; 'Sumário do problema:' with a text input field; 'Ilha:' with a dropdown menu; 'Unidade orgânica:' with a dropdown menu; 'Descrição:' with a rich text editor (TinyMCE) showing a toolbar with options like File, Edit, View, Insert, Format, Table, and Paragraph, along with bold (B) and italic (I) buttons; 'Contacto (VOIP ou outro):' with a text input field; and 'Anexar ficheiro:' with a file selection button and the text 'Nenhum ficheiro selecionado'. A blue 'Submeter ticket' button is located at the bottom right of the form.

Figura 4.1: Novo *ticket*

4.2 Visualizar os meus *Tickets*

No menu lateral , clique em "*Tickets*".

A lista dos seus *Tickets* será exibida.

É possível ver o número atribuído ao *Ticket*, a data de criação, o seu estado(aberto, em execução ou fechado), o assunto e o técnico a quem foi atribuído.

Para visualizar os detalhes de um *Ticket*, basta clicar na hiperligação presente no campo "Assunto".

#Pedido	Data de criação	Estado	Assunto	Atribuído a
234	2024-05-23	em execucao		
233	2024-05-21	Fechado		
231	2024-05-15	Fechado		
229	2024-05-10	Fechado		
228	2024-05-09	Fechado		
226	2024-05-08	Fechado		
224	2024-05-08	Fechado		
221	2024-05-08	Fechado		
220	2024-05-08	Fechado		
218	2024-05-07	Fechado		

Figura 4.2: Tickets

4.3 Detalhes do *Ticket*

Ao visualizar os detalhes do *Ticket*(descrito acima como fazer) é possível trocar mensagens e receber avisos do técnico ao qual o mesmo foi atribuído.

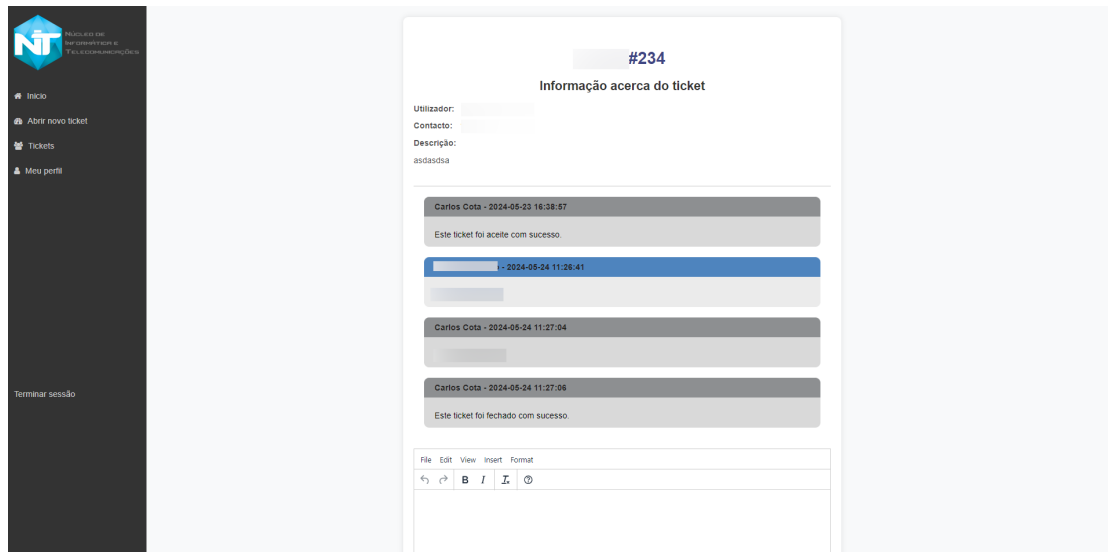


Figura 4.3: Detalhes do ticket

Se desejar adicionar ficheiros ao ticket, após o mesmo já estar aberto, deve fazê-lo da seguinte maneira:

- Clicar na opção "Escolher ficheiro";
- Após seleccionar o ficheiro, esperar uns segundos até ser gerado um URL para o ficheiro;
- Posto isso, apenas precisa de copiar o URL, colocá-lo na caixa das mensagens e atribuir-lhe a funcionalidade de link (como pode observar na imagem abaixo) e adicionar uma nova mensagem se necessário.

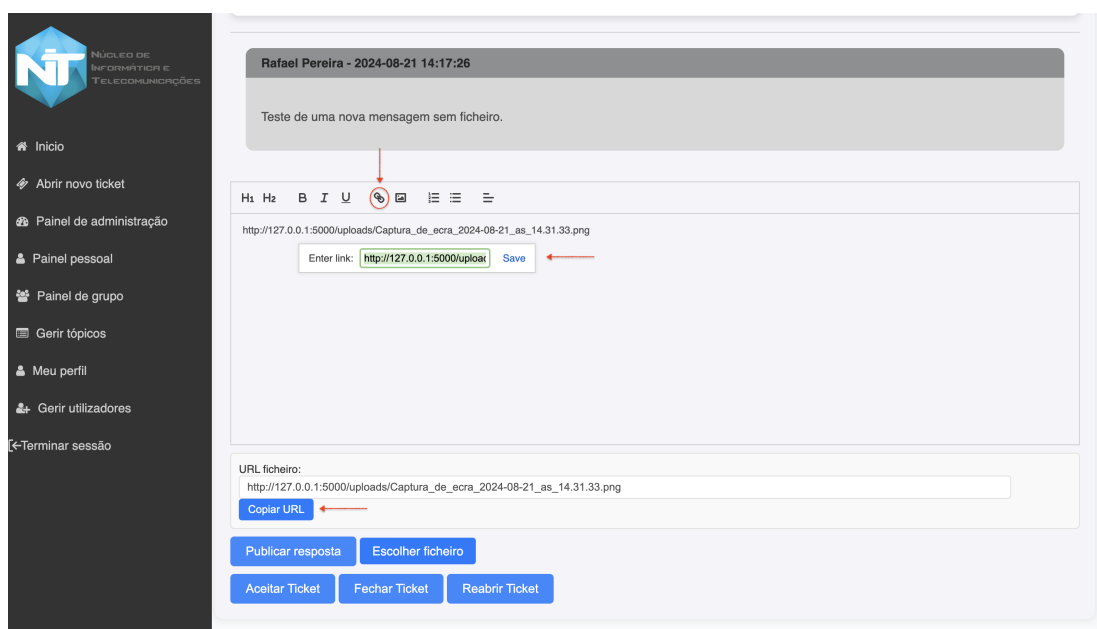


Figura 4.4: Ficheiros no ticket

Capítulo 5

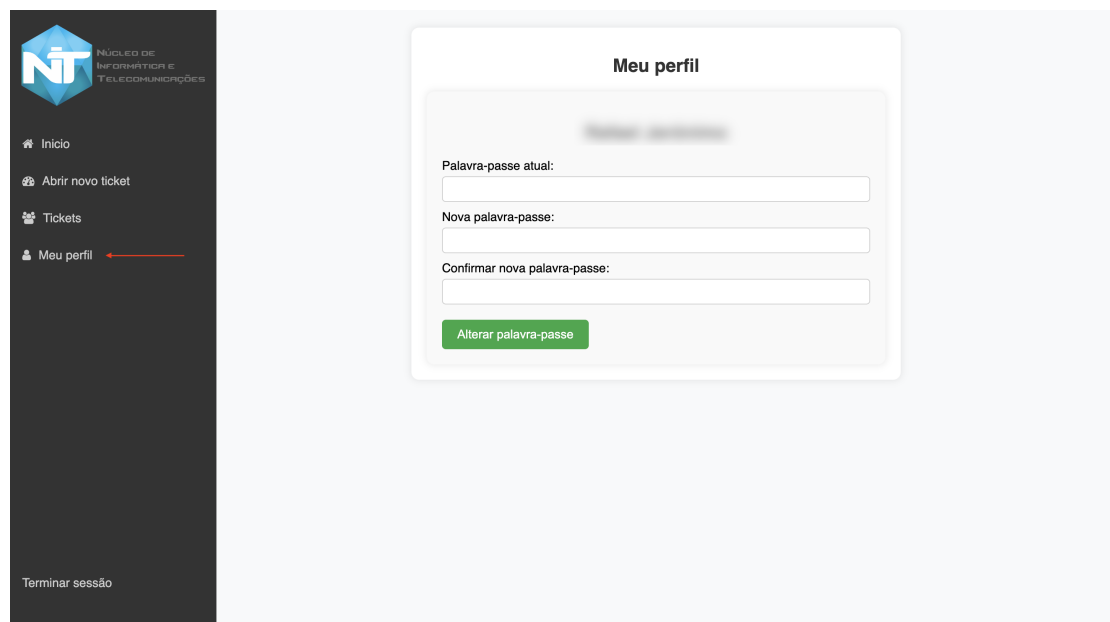
Perfil do Utilizador

5.1 Meu perfil

No menu lateral , clique em "Meu Perfil".

Visualize ou edite as suas informações pessoais.

Na primeira utilização do Helpdesk, é sugerido que o utilizador comece por alterar a sua password.



The screenshot shows a web interface for a Helpdesk system. On the left is a dark sidebar menu with the logo 'NT' and the text 'NÚCLEO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES'. The menu items are: 'Início', 'Abrir novo ticket', 'Tickets', and 'Meu perfil' (which is highlighted with a red arrow). At the bottom of the sidebar is 'Terminar sessão'. The main content area is light gray and contains a white box titled 'Meu perfil'. Inside this box, there is a blurred profile picture. Below it are three input fields: 'Palavra-passe atual:', 'Nova palavra-passe:', and 'Confirmar nova palavra-passe:'. At the bottom of the box is a green button labeled 'Alterar palavra-passe'.

Figura 5.1: Meu Perfil

Capítulo 6

Logout

Para sair da plataforma, clique no botão "Terminar Sessão", presente em qualquer uma das páginas, no menu lateral.