

Sistema de Suporte do IPCB

Acesso

O sistema encontra-se disponível no endereço: <http://suporte.ipcb.pt/>

É recomendado autenticar-se para criar um pedido de assistência. É usada a autenticação federada do IPCB (pode usar a credenciais do SIGA).

Criar um pedido (ticket)

A página inicial do sistema encontra-se apresentada abaixo.

The screenshot shows the homepage of the IPCB Support System. At the top right, it says "Utilizador convidado | Iniciar sessão" with flags for the USA and Portugal. A navigation bar contains "Página Inicial", "Base de Conhecimento", "Novo Ticket", and "Verificar Ticket". The main heading is "Bem-vindo ao Sistema de Suporte do IPCB" with a red callout box containing the number "1" pointing to it. Below the heading is a paragraph in Portuguese explaining the ticket system. An English translation follows: "Welcome to IPCB Support System. In order to streamline support requests and better serve you, we utilize a support ticket system. Every support request is assigned a unique ticket number which you can use to track the progress and responses online. For your reference we provide complete archives and history of all your support requests. You only need a valid email address to submit a ticket." There are two main sections: "Novo Ticket" with a green button and "Verificar Ticket" with a blue button. A red callout box with the number "1" points to the "Novo Ticket" button. Another red callout box with the number "2" points to the "Verificar Ticket" button in the navigation bar. At the bottom, it says "Consulte as Perguntas Frequentes (FAQs) antes de abrir um novo ticket." and "Copyright © 2014 IPCB - All rights reserved. Powered by: osTicket".

Antes de criar um pedido consulte a base de conhecimento / repositório de perguntas frequentes (1) pois o problema que encontrou pode já ter sido reportado bem como possíveis soluções. Caso pretenda avançar com a criação do pedido autentique-se em “Iniciar Sessão” (2). Será redirecionado para uma nova página (abaixo) onde aparece listado todo o histórico de pedidos efetuados.

Pedro G | Perfil | Pedidos de assistência (1) - Terminar sessão

serviços de informática
Instituto Politécnico de Castelo Branco

Página Inicial Base de Conhecimento Novo Ticket Pedidos de assistência (1)

Pedidos de assistência

— Qualquer estado — Ir Atualizar

Mostrando 1 - 1 de 1 Todos os pedidos de assistência

Pedido de assistência #	Data de criação	Estado	Assunto	Departamento
677053	24/11/2014	Closed	Pedido de migração de ...	Informatica

Página: [1]

Copyright © 2014 IPCB - All rights reserved.
Powered by: osTicket

Pode agora clicar em “Novo Ticket” (3) para criar o pedido. Será redirecionado para uma nova página (abaixo) para que possa indicar os detalhes do seu pedido.

serviços de informática
Instituto Politécnico de Castelo Branco

Pedro G | Perfil | Pedidos de assistência (1) - Terminar sessão

Página Inicial Base de Conhecimento Novo Ticket Pedidos de assistência (1)

Novo Ticket

Por favor preencha o formulário abaixo para criar um novo pedido de assistência.

Tópico:

E-mail: pedro.goncalves@ipcb.pt
 Cliente: Pedro G

Detalhes do ticket

Por favor descreva o seu problema/pedido

Local:

Sumário:

Detalhes:

Details on the reason(s) for opening the ticket.

Largue ficheiros aqui ou escolha-os

Criar pedido de assistência Repor Cancelar

Copyright © 2014 IPCB - All rights reserved.
 Powered by: osTicket

Na caixa “Tópico” (4) seleccione o tópico que mais se aproxima. Existem dois grandes grupos “Problemas” e “Pedidos”. “Problemas” representa situações anómalas encontradas num dos diversos sistemas informáticos do IPCB. “Pedidos” representa a criação e/ou atualização de sistemas ou informações em sistemas informáticos do IPCB. **Tente ser o mais preciso possível na escolha do tópico pois assim o seu pedido será automaticamente enviado à equipa mais adequada para lidar com o seu problema levando a uma resolução mais célere.**

Em “Local” (6) selecione o local onde o problema o ocorreu.

Em “Súmário” (7) indique o assunto do seu pedido e em “Detalhes” (8) descreva em detalhe o seu problema/pedido. Caso seja necessário pode anexar ficheiros em (9).

Certifique-se que todos os campos assinalados com um (*) estão preenchidos pois são

obrigatórios.

Por fim clique em “Criar pedido de assistência” (10) para criar o seu pedido. Deverá receber de imediato um e-mail com o número que foi atribuído ao seu pedido com o qual poderá acompanhar o estado deste.

Certos tipos de pedidos requerem informação adicional específica que será pedida consoante o tópico escolhido.

Consultar/Adicionar informações a um pedido (*ticket*)

Mantém-se a primeira parte do ponto anterior em que é necessário autenticar-se.



The screenshot shows the user interface of the osTicket helpdesk system. At the top right, the user is logged in as 'Pedro G' with a profile link and a link to 'Pedidos de assistência (1) - Terminar sessão'. The main navigation bar includes links for 'Página Inicial', 'Base de Conhecimento', 'Novo Ticket', and 'Pedidos de assistência (1)'. A red callout box with the number '1' points to the 'Pedidos de assistência (1)' link. Below the navigation bar, the page title is 'Pedidos de assistência'. There is a search bar and a dropdown menu for 'Qualquer estado'. The main content area displays a table of tickets with the following data:

Pedido de assistência #	Data de criação	Estado	Assunto	Departamento
677053	24/11/2014	Closed	Pedido de migração de ...	Informatica

Below the table, it says 'Mostrando 1 - 1 de 1 Todos os pedidos de assistência' and 'Página: [1]'. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2014 IPCB - All rights reserved.' and 'Powered by: osTicket'.

Pode agora clicar em “Pedidos de assistência” (1) para listar todos os seus pedidos. Clique no pedido que pretende consultar para ver os detalhes do pedido bem como as diversas iterações entre os vários intervenientes no pedido. Caso pretenda responder ou acrescentar alguma informação use a caixa no final da listagem (ver abaixo) (2) e depois clique em “Publicar resposta” (3).

Auto Assignment

--

25/11/2014 11:10

Ricardo Fontes

Olá Pedro G,

O assunto do seu pedido de suporte #677053 foi realizado e concluído com sucesso!

Os melhores Cumprimentos,
Ricardo Fontes

Publicar uma resposta

*Pedido de assistência será reaberto ao publicar mensagem **

<> ¶ B I U ↺ ☰ ☷ ↶ ↷ 🖼️ 📺 📄 🔗 ☰ —

2

3

📎 Largue ficheiros aqui ou [escolha-os](#)

Publicar resposta

Repor

Cancelar