



Team Digitalis

Sistema de *tickets* para suporte ao cliente
Manual do utilizador

Conteúdos |

PREFÁCIO	4
Prefácio 1.1 Âmbito e Propósito do Manual	4
Prefácio 1.2 Informações acerca deste manual	4
Prefácio 1.3. Abreviaturas e Acrónimos	4
Prefácio 1.4. Documentação Relacionada.....	4
CAPÍTULO 1 INTRODUÇÃO	5
Capítulo 1.1. Visão Geral do SIGES	5
Capítulo 1.2. Serviços Digitalis.....	5
CAPÍTULO 2 REGISTO E AUTENTICAÇÃO	6
Capítulo 2.1. Fazer um novo registo no Team Digitalis	6
Capítulo 2.2. Aceder ao Team Digitalis se já tem conta de acesso	9
CAPÍTULO 3 TICKETS	10
Capítulo 3.1. Lista de Tickets de Suporte	10
Capítulo 3.2. Lançar um ticket de Suporte	11
3.2.1. A opção “Editar”	12
3.2.2. Inserção e redimensionamento de imagens	13
3.3.1. Ciclo de vida de um ticket	14
CAPÍTULO 4 FICHA DE CLIENTE	15
Capítulo 4.1. Informação Cliente	15
Capítulo 4.2. Informação Colaboradores	16
Capítulo 4.3. Informação Contactos	16
Capítulo 4.4. Licenças	17
Capítulo 4.5. Contrato	17
Capítulo 5.6. Tickets	18
SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE	19
Contactos Digitalis.....	19



Team Digitalis

O Team Digitalis é um sistema de Gestão de Tickets que tem como objetivo gerir o relacionamento entre a equipa de suporte da Digitalis e os seus clientes.

A plataforma tem como objetivo a gestão da comunicação e do Helpdesk de suporte e de tarefas de consultoria técnica.

Identificação do Documento

Título: Team Digitalis

Identificador do Documento: @manualTeamDigitalis

Tipo de Documento: Manual do Utilizador

Língua do Documento: PT

Versão: v1.0.0 | 26-12-2022

Data: 26-12-2022

NOTA: Todo o conteúdo inserido, neste manual, reproduz a versão do sistema no momento da sua publicação, e poderá sofrer eventuais alterações, por motivos de melhoria do produto ou por quaisquer outras razões que assim o justifiquem, sem aviso prévio ao cliente

Prefácio

Este prefácio apresenta o âmbito, o propósito e a audiência deste manual. Providencia informação sobre a forma como o documento está estruturado, descreve as convenções utilizadas e lista outra documentação, considerada útil para o utilizador.

Prefácio 1.1 | Âmbito e Propósito do Manual

O SIGES foi criado, em 1994, pela Digitalis, e tem sido alvo de melhorias, através do alargamento das funcionalidades e módulos iniciais, para dar resposta às inúmeras necessidades das IES.

A partir de 2023 a Digitalis adota o sistema Team Digitalis para gerir toda a informação o relacionamento com os seus clientes em âmbito de suporte e consultoria.

Este documento descreve as funcionalidades do sistema Team Digitalis e fornece as instruções de utilização para que possa gerir de forma eficaz toda a informação da sua IES no que diz respeito ao relacionamento com a Digitalis.

Prefácio 1.2 | Informações acerca deste manual

Utilize este manual se for utilizador do SIGES e tenha permissão para lançar *tickets* de suporte relacionado com os processos geridos pelo SIGES na sua IES.

Para utilizar o módulo assume-se que o utilizador possui conhecimentos básicos de informática na ótica do utilizador.

Prefácio 1.3. | Abreviaturas e Acrónimos

IES - Instituição(ões) do Ensino Superior

SIGES - Sistema Integrado de Gestão do Ensino Superior

Prefácio 1.4. | Documentação Relacionada

Em adição a este manual, aconselha-se a leitura da seguinte documentação:

- Fichas de produto dos módulos SIGES;
- Manuais de utilizador dos módulos SIGES.

Capítulo 1 | Introdução

Capítulo 1.1. | Visão Geral do SIGES

O SIGES, acrónimo de Sistema Integrado de Gestão do Ensino Superior, é um sistema informático de gestão académica, direcionado para as IES. É desenvolvido numa arquitetura cliente-servidor e implementado sobre uma plataforma integrada baseada em tecnologia Oracle.

O SIGES é composto por vários módulos, integrados entre si e em contínua evolução. O SIGES na sua versão mais recente, o SIGES.11, é atualmente composto três áreas de atuação:



- ✓ WIN: módulos de gestão académica por parte da secretaria e tesouraria académica;
- ✓ WEB: módulos destinados maioritariamente à comunidade discente e docente;
- ✓ IS: módulos integradores com aplicações de terceiros;
- ✓ IL: camada de Serviços de Integração com Sistemas Externos.

A arquitetura modular do SIGES permite às IES implementar, somente, os módulos que contêm as funcionalidades pretendidas por estas. Desta forma, o SIGES pode ser customizável e ir ao encontro das necessidades/requisitos de cada IES.

Capítulo 1.2. | Serviços Digitalis

Através da plataforma Team Digitalis é possível ao utilizador os seguintes serviços:

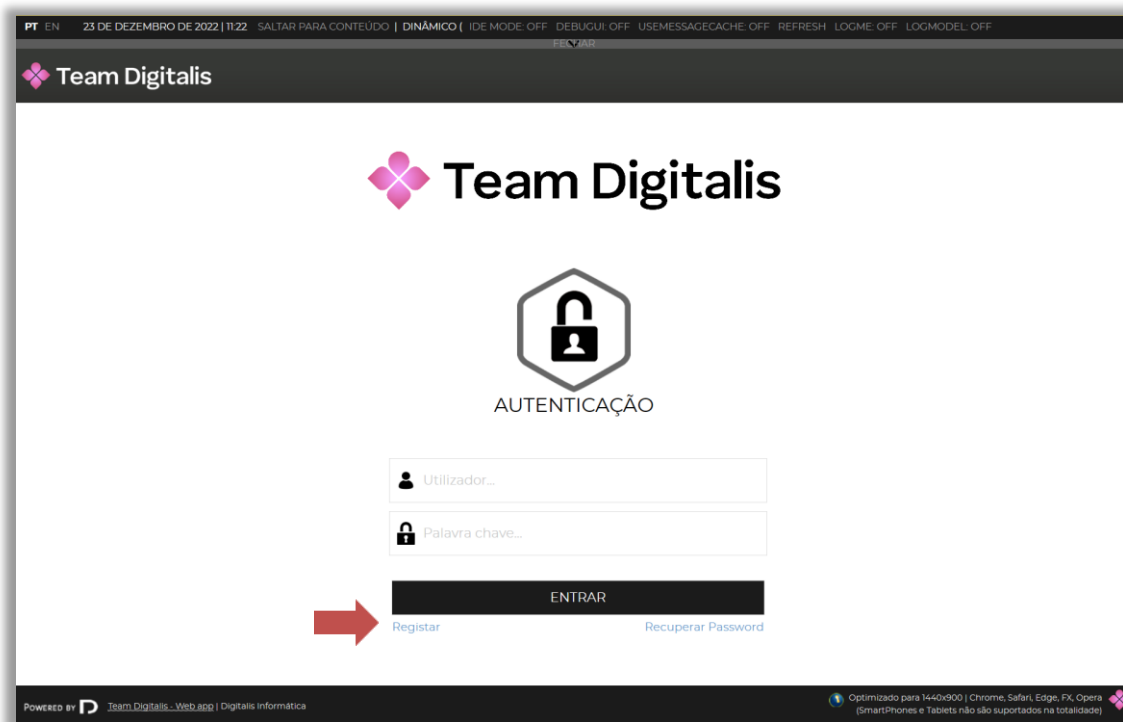
- ✓ Gestão da Ficha de Cliente;
- ✓ Gestão da ficha de Utilizador;
- ✓ Gestão de Tickets de Suporte.

Capítulo 2 | Registo e autenticação

Neste capítulo será explicado como aceder ao sistema Team Digitalis da Digitalis.

Capítulo 2.1. | Fazer um novo registo no Team Digitalis

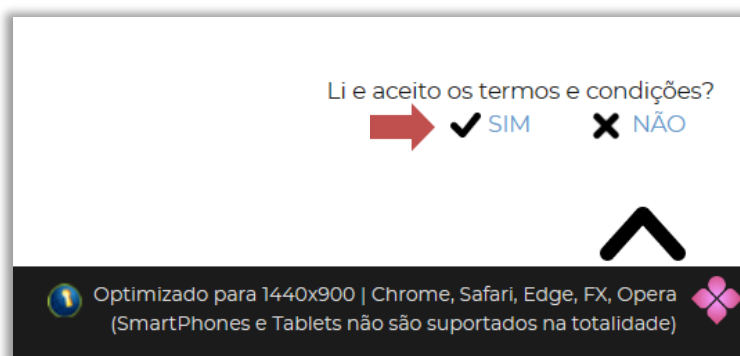
Se não tem uma conta no Team Digitalis deverá aceder ao endereço <https://www.digitalis.pt/team> e carregar na opção [Registar].



2.1. a) Registo no Team Digitalis

Será direcionado para uma página de [Termos e condições] e deverá aceitar para prosseguir.

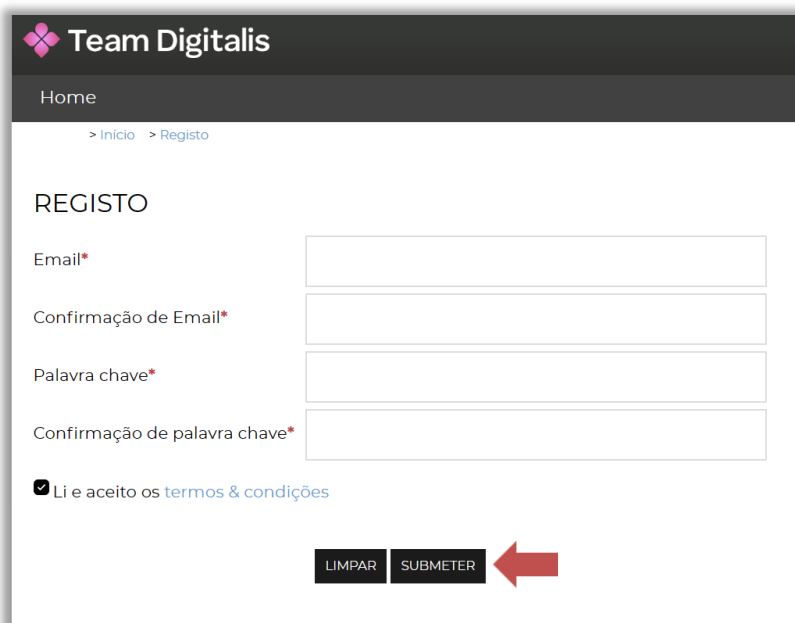
Se não estiver confortável com as condições não deverá avançar, ao avançar concorda e aceita as condições descritas nesta janela.



2.1. b) Aceitação dos termos e condições do Team Digitalis

Para criar o utilizador, deverá inserir o seu e-mail e confirmar o e-mail inserido. Deverá igualmente inserir uma palavra-chave e confirmar a palavra-chave inserida.

Este processo parte do pressuposto que o seu endereço de email já está previamente criado e associado à conta da sua IES. Caso assim não seja, o sistema dará erro durante o processo de registo indicado que “O email fornecido não pertence a nenhum cliente”. Se for esse o caso, entre em contacto com a nossa equipa comercial através de ges.comercial@digitalis.pt solicitando que o seu endereço de email seja associado à conta da respetiva IES.



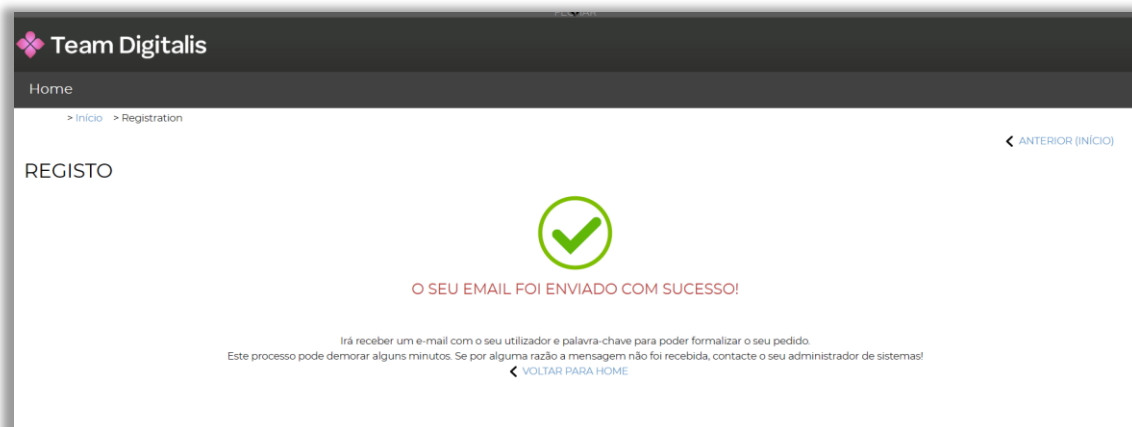
2.1. c) Criação de uma palavra-chave para um utilizador do Team Digitalis

Se não cumprir as regras para criação de palavra-passe irá visualizar o seguinte aviso:

A sua password não respeita as regras da política de passwords do sistema.

- A sua password tem de ter entre 6 a 16 caracteres de tamanho.
- Conter pelo menos um caracter de cada uma das seguintes categorias:
 - Caracteres não acentuados em maiúsculas ("A" a "Z").
 - Caracteres não acentuados em minúsculas ("a" a "z").
 - Caracteres numéricos (0 a 9).

Após submissão dos dados solicitados será enviado um e-mail para a caixa de correio informada com o utilizador e a palavra-passe.



Registo de Utilizador para Team

Bem-vindo ao **Team**, a aplicação Team Digitalis Application. O seu pedido foi processado com sucesso!

DADOS DE AUTENTICAÇÃO:

Utilizador: jeane.zaccarao@gmail.com

Palavra-chave: Jeane161#

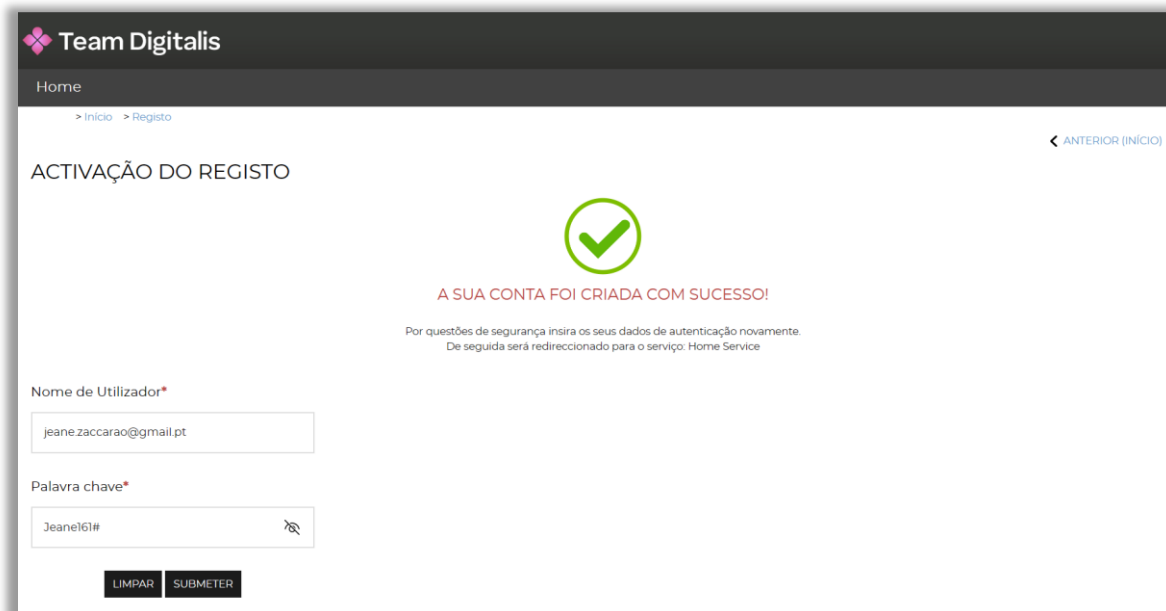
Para activar a sua conta deverá seleccionar o link:

[Confirmar registo](#)

2.1. d) Envio de e-mail com utilizador e palavra-passe

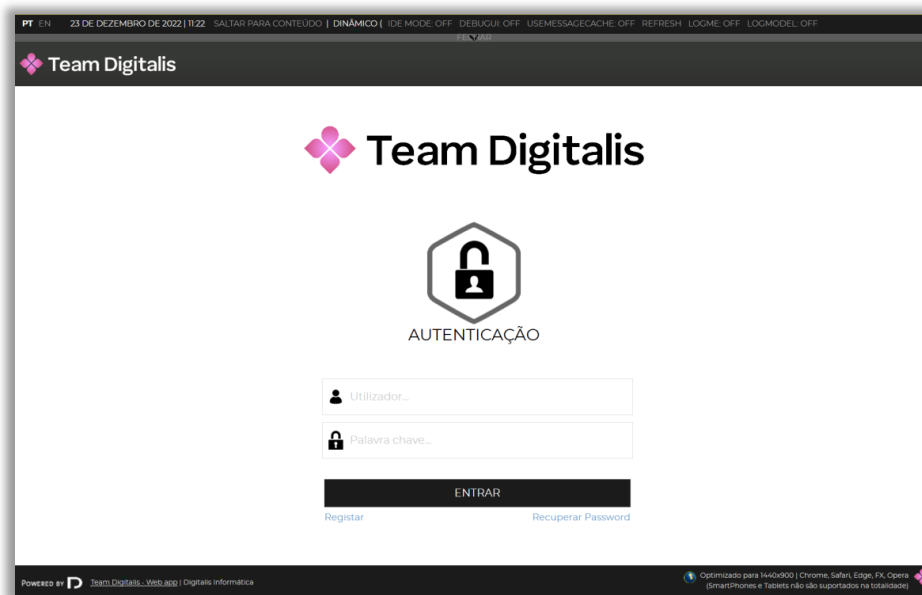
A seguir deverá confirmar o registo digitando o nome do utilizador e a palavra passe que recebeu no e-mail enviado, seleccionado [**Submeter**].

Após submeter a ativação do registo, será criado o utilizador e já poderá fazer login no Team Digitalis.



Capítulo 2.2. | Aceder ao Team Digitalis se já tem conta de acesso

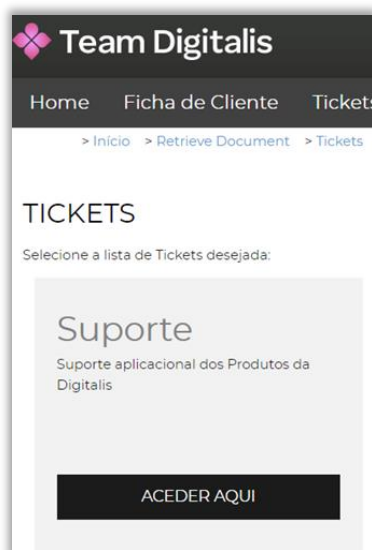
Se já possui uma conta de acesso ao Team Digitalis aceda o endereço <https://www.digitalis.pt/team> e digite o seu nome de utilizador e a respetiva senha de acesso, nos campos indicados para tal e, de seguida, clique em [Entrar].



2.2. a) Aceder ao Team Digitalis com conta de acesso

Capítulo 3 | Tickets

Nesta opção o utilizador poderá consultar e lançar tickets de suporte.



3. a) Team Digitalis  Tickets

Capítulo 3.1. | Lista de Tickets de Suporte

Nesta opção o utilizador poderá consultar os tickets de suporte da sua Instituição.

TICKETS

Cliente: Academia Digitalis | Lista: SUPORTE >Mudar

PESQUISAR

Estado: Todos Abertos Fechados

Atribuição: Todos Meus

Tipo: Dúvida Erro na aplicação Pedido nova funcionalidade Reclamação X

Estado: Pendente Solucionado Aguarda submissão Reaberto Criado Fechado X

X LIMPAR Q PESQUISAR

Digite para pesquisar (necessita selecionar o botão Pesquisar após digitar) Q X + NOVO TICKET XLS EXPORTAR

Código	Prioridade	Tipo	Título + Resolução	Atribuído	Processo	Produto	Versão	Colaborador	Abertura	Data limite	Fecho	Aberto
SUP#80	Prioridade #2	Erro na aplicação	Título RAQ	Pendente	RAQ - Relatórios da ...	Jeane Zaccarão 161	2022-12-27 18:50:36					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#122	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	DOCUMENTOSnet - ...	Utilizador 1	2022-12-29 11:29:14					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#121	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	DOCUMENTOSnet - ...	Utilizador 1	2022-12-29 11:15:25					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#120	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	MSD - Suplemento a...	Utilizador 1	2022-12-29 11:33:34					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#119	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	RAIDES-IS - Integraq...	Utilizador 1	2022-12-29 11:12:35					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#118	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	RAQ - Relatórios da ...	Utilizador 1	2022-12-29 11:09:51					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#117	Prioridade #3	Erro na aplicação	teste	Aguarda sub...	netP@ - Portal Acad...	Utilizador 1	2022-12-29 10:46:49					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#79	Prioridade #3	Dúvida	Título MSD	Pendente	MSD - Suplemento a...	Jeane Zaccarão 161	2022-12-27 18:45:52					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#78	Prioridade #3	Dúvida	Título	Pendente	CSH-IS	Jeane Zaccarão 161	2022-12-27 18:43:05					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#36	Prioridade #3	Dúvida	X	Pendente	Controlo de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-12 15:06:08					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#35	Prioridade #3	Dúvida	X	Pendente	Controlo de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-12 15:05:45					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#34	Prioridade #3	Dúvida	a	Pendente	Controlo de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-12 15:02:53					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#33	Prioridade #3	Dúvida	xxxx	Pendente	Controlo de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-12 15:01:11					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#32	Prioridade #3	Dúvida	1	Pendente	Controlo de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 13:11:05					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#31	Prioridade #3	Dúvida	teste1	Pendente	Controlo de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 12:46:30					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#30	Prioridade #3	Dúvida	22	Pendente	Controlo de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 11:33:30					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#29	Prioridade #3	Dúvida	22	Pendente	Controlo de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 11:33:30					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#28	Prioridade #3	Dúvida	TESTE	Pendente		Utilizador 1	2022-12-09 11:04:22					<input checked="" type="checkbox"/>
SUP#27	Prioridade #3	Dúvida	htrhrthrh	Pendente		Utilizador 1	2022-12-09 11:01:47					<input checked="" type="checkbox"/>

<< < Página 1 de 2 >> >> Q A mostrar 1 - 19 de 27

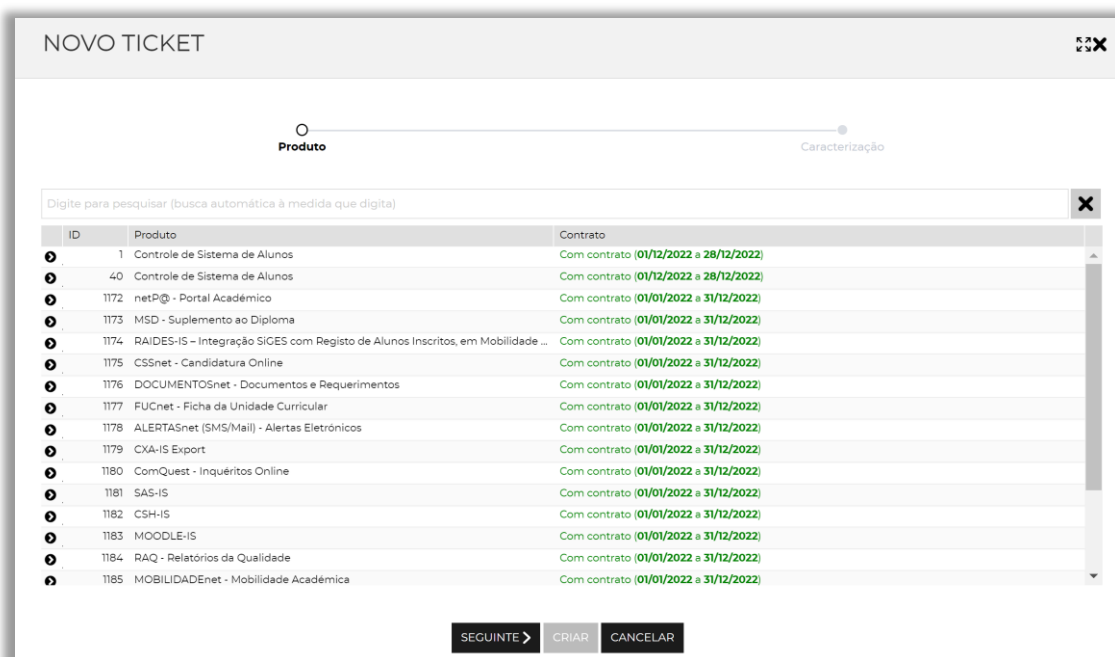
3.1. a) Team Digitalis  Lista de Tickets de Suporte

Dados disponíveis para consulta na lista de tickets:

- **Código**, Código do Ticket no sistema Team Digitalis;
- **Prioridade**, Prioridade do Ticket de 1(mais prioritário) a 5 (menos prioritário);
- **Tipo**, Tipo do ticket:
 - **Consultoria**;
 - **Dúvida**;
 - **Erro na Aplicação**;
 - **Pedido Nova Funcionalidade**;
 - **Reclamação**;
- **Título +Resolução**, Título do ticket;
- **Atribuído**, Consultor Digitalis ao qual o ticket está atribuído;
- **Processo**, Situação do ticket;
- **Produto**, Módulo do SIGES ao qual está relacionado o ticket;
- **Versão**, Versão do SIGES ao qual está relacionado o ticket;
- **Colaborador**, Pessoa que abriu o ticket;
- **Abertura**, Data de abertura do ticket;
- **Data-limite**, Data-limite para resolução do ticket;
- **Fecho**, Data do fecho do ticket;
- **Aberto**, Imagem que indica se o ticket está aberto ou fechado;

Capítulo 3.2. | Lançar um ticket de Suporte

Para lançar um novo ticket, o utilizador deverá carregar no botão [+ Novo Ticket]. A seguir deverá escolher o módulo SIGES referente ao ticket que está a lançar.



NOVO TICKET

Produto

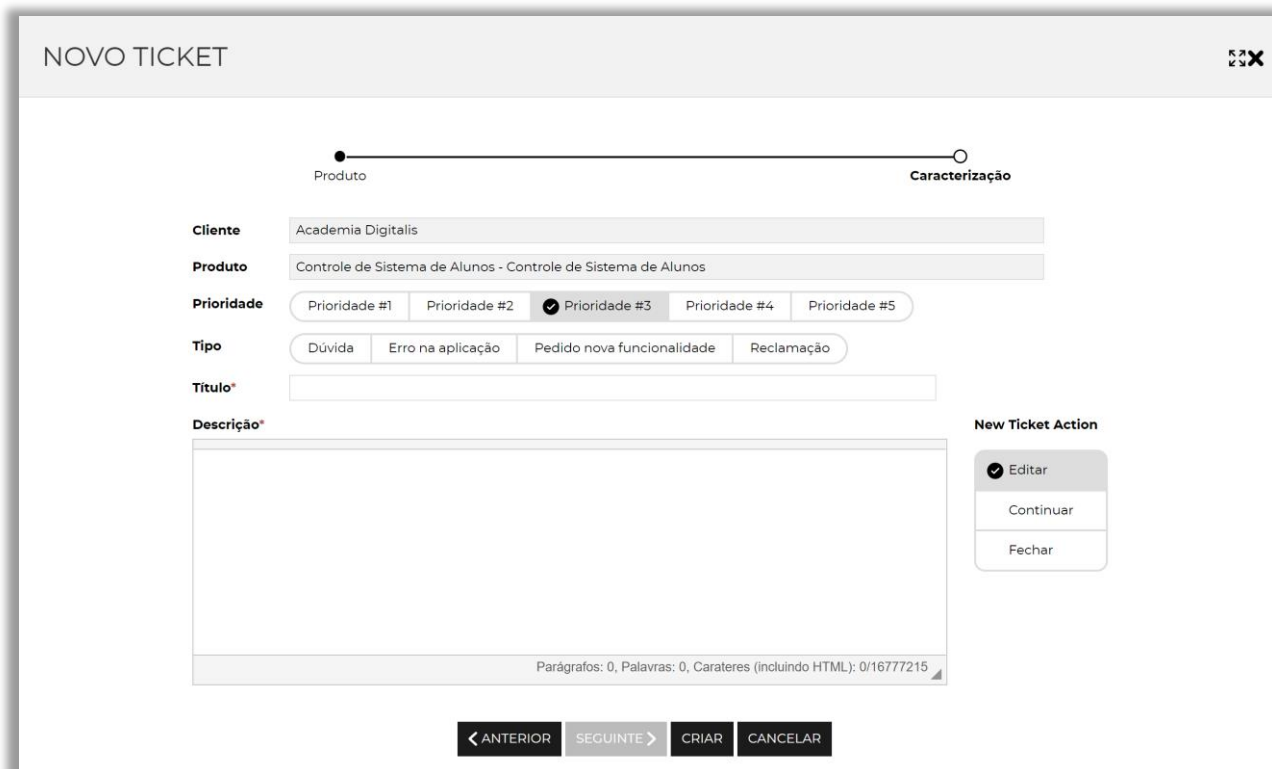
Caracterização

Digite para pesquisar (busca automática à medida que digita)

ID	Produto	Contrato
1	Controle de Sistema de Alunos	Com contrato 01/12/2022 a 28/12/2022
40	Controle de Sistema de Alunos	Com contrato 01/12/2022 a 28/12/2022
1172	netP@ - Portal Académico	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1173	MSD - Suplemento ao Diploma	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1174	RAIDES-IS - Integração SIGES com Registo de Alunos Inscritos, em Mobilidade ...	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1175	CSSnet - Candidatura Online	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1176	DOCUMENTOSnet - Documentos e Requerimentos	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1177	FUCnet - Ficha da Unidade Curricular	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1178	ALERTASnet (SMS/Mail) - Alertas Eletrónicos	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1179	CXA-IS Export	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1180	ComQuest - Inquéritos Online	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1181	SAS-IS	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1182	CSH-IS	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1183	MOODLE-IS	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1184	RAQ - Relatórios da Qualidade	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022
1185	MOBILIDADEnet - Mobilidade Académica	Com contrato 01/01/2022 a 31/12/2022

SEGUINTE > CRIAR CANCELAR

3.2. a) Lançar Tickets de Suporte Escolha módulo SIGES



NOVO TICKET

Produto Caracterização

Cliente: Academia Digitalis

Produto: Controle de Sistema de Alunos - Controle de Sistema de Alunos

Prioridade: Prioridade #1 Prioridade #2 Prioridade #3 Prioridade #4 Prioridade #5

Tipo: Dúvida Erro na aplicação Pedido nova funcionalidade Reclamação

Título*

Descrição*

Parágrafos: 0, Palavras: 0, Carateres (incluindo HTML): 0/16777215

New Ticket Action

Editar

Continuar

Fechar

< ANTERIOR SEGUINTE > CRIAR CANCELAR

3.2. b) Lançar Tickets de Suporte Preenchimento dos dados de um NOVO ticket

Os dados necessários de preenchimento de um novo ticket são:

- **Prioridade**, Prioridade de resolução do ticket, sendo que a Prioridade #1 é a prioridade mais alta;
- **Tipo**: Tipo de ticket:
 - **Dúvida**;
 - **Erro na Aplicação**;
 - **Pedido nova funcionalidade**;
 - **Reclamação**;
- **Título**: Título do ticket;
- **Descrição**: Descrição do ticket;

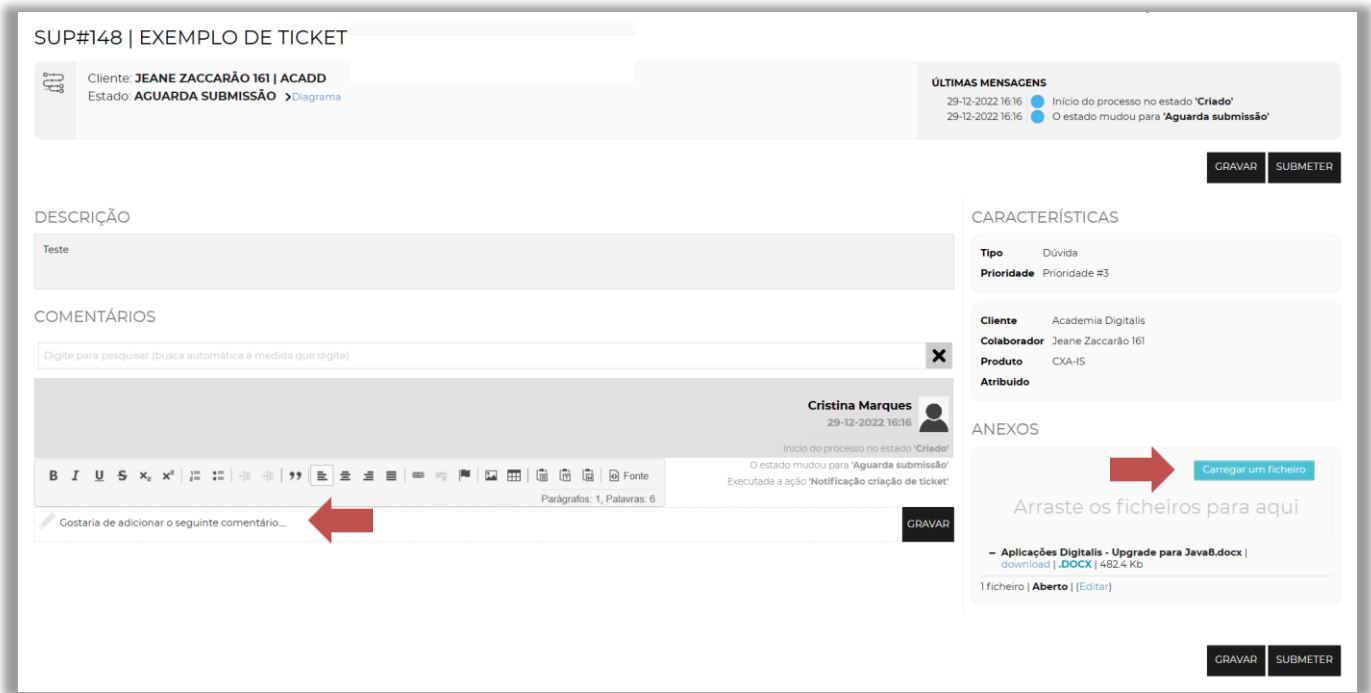
Após preenchimento dos dados o utilizador deverá carregar no botão **[CRIAR]**.

A página para a qual o utilizador será direcionado dependerá da opção selecionada à direita na imagem:

- **Editar**, Quando selecionada esta opção, o utilizador prossegue para um ecrã de detalhe para poder complementar a informação inicial do ticket com comentários adicionais e anexos;
- **Continuar**, Deve ser utilizado no caso do utilizador pretender criar um novo ticket, permanecendo no mesmo ecrã;
- **Fechar**, Opção que leva o utilizador a regressar à lista de tickets sem adicionar mais detalhes ao ticket inicial.

3.2.1. A opção “Editar”

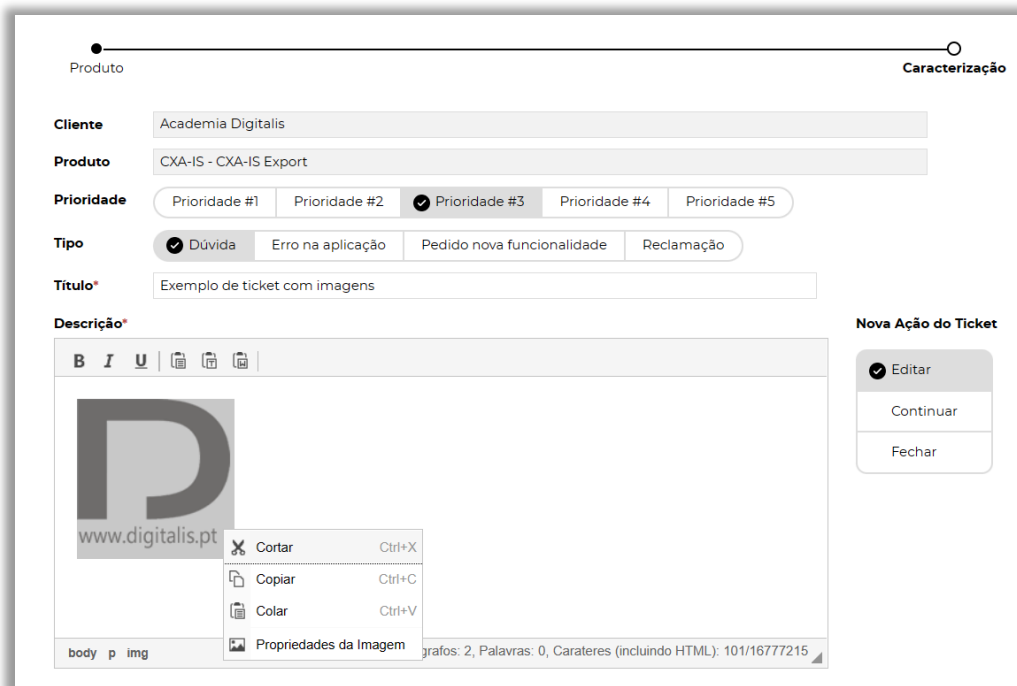
No caso de se optar pela opção **[EDITAR]**, seremos redirecionados para uma página onde será permitido ao utilizador adicionar comentários ao texto inicial, assim como anexar documentos ao ticket.



3.2.1. Novo comentário e anexar documentos


3.2.2. Inserção e redimensionamento de imagens

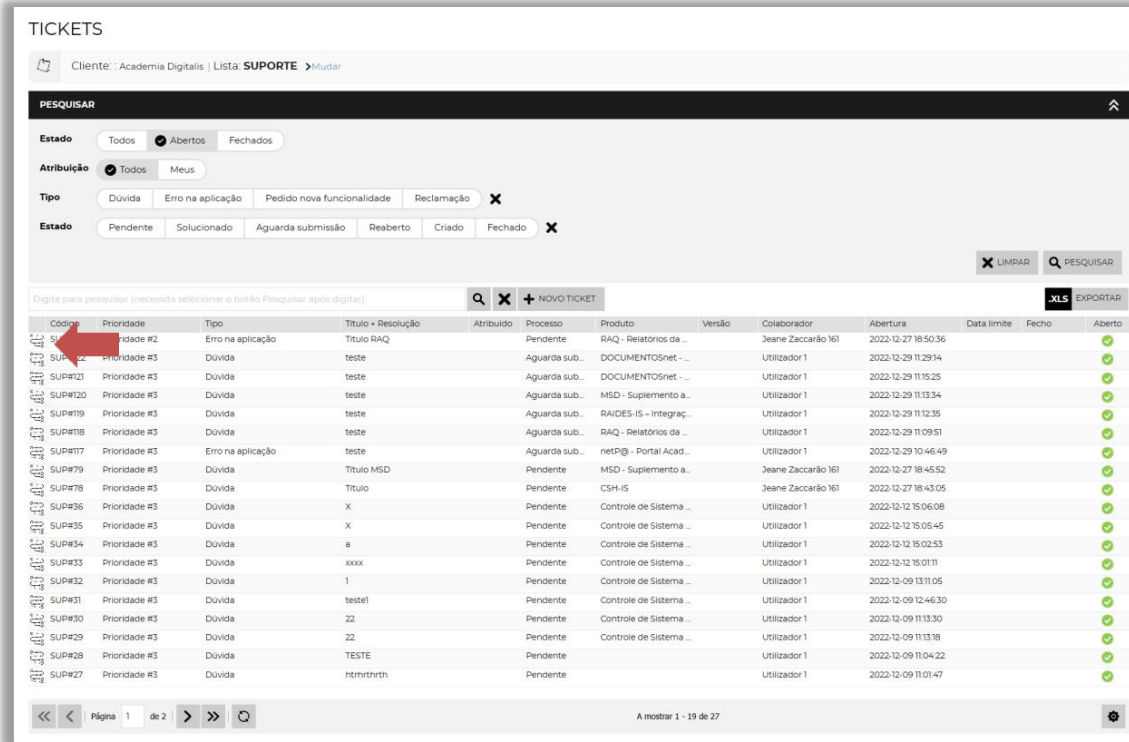
Tanto no ecrã inicial de descrição do ticket como posteriormente na adição dos comentários, é possível adicionar imagens, imagens estas cujo tamanho pode ser redimensionado. As imagens podem ser colocadas no texto via copy+paste, sendo que a edição das propriedades da imagem pode ser feita com a seleção da imagem com o botão direito do rato.



3.2.2. Inserção e redirecionamento de imagens

Capítulo 3.3. | Consultar um ticket de Suporte

Para consultar um ticket criado anterior, o utilizador deverá aceder à lista dos tickets carregar no ícone  no ticket cujo detalhe pretende consultar.

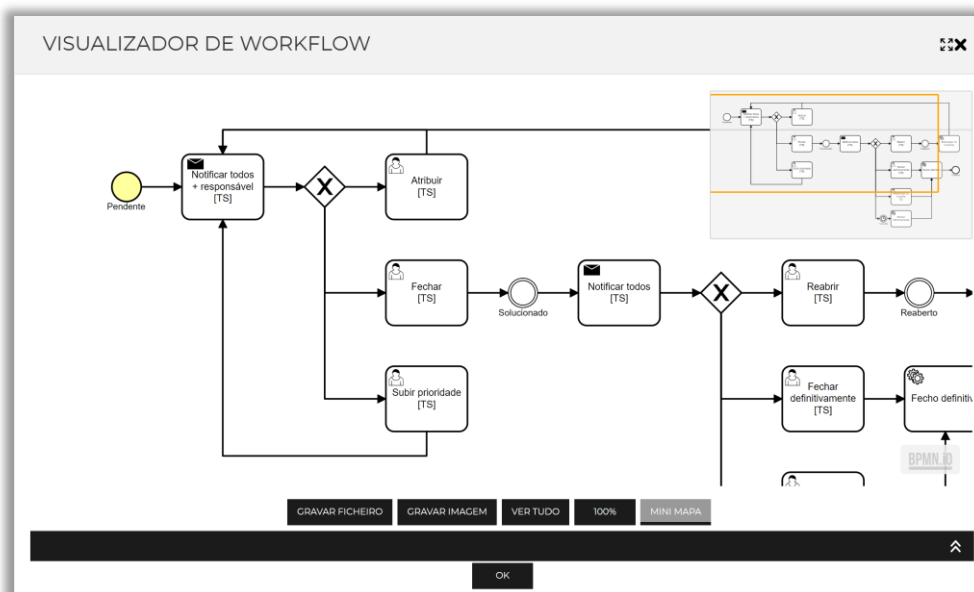


Código	Prioridade	Tipo	Título + descrição	Atribuído	Processo	Produto	Versão	Colaborador	Abertura	Data limite	Fecho	Aberto
SUP#12	Prioridade #2	Erro na aplicação	Título RAQ	Pendente	RAQ - Relatórios da ...	Jeane Zaccarão 161	2022-12-27 18:50:36					✓
SUP#12	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	DOCUMENTOSnet - ...	Utilizador 1	2022-12-29 11:29:14					✓
SUP#121	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	DOCUMENTOSnet - ...	Utilizador 1	2022-12-29 11:15:25					✓
SUP#120	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	MSD - Suplemento a...	Utilizador 1	2022-12-29 11:13:34					✓
SUP#119	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	RAIDES-IS - Integraç...	Utilizador 1	2022-12-29 11:12:35					✓
SUP#118	Prioridade #3	Dúvida	teste	Aguarda sub...	RAQ - Relatórios da ...	Utilizador 1	2022-12-29 11:09:51					✓
SUP#117	Prioridade #3	Erro na aplicação	teste	Aguarda sub...	net@p - Portal Acad...	Utilizador 1	2022-12-29 10:46:49					✓
SUP#79	Prioridade #3	Dúvida	Título MSD	Pendente	MSD - Suplemento a...	Jeane Zaccarão 161	2022-12-27 18:45:52					✓
SUP#78	Prioridade #3	Dúvida	Título	Pendente	CSH-IS	Jeane Zaccarão 161	2022-12-27 18:43:05					✓
SUP#36	Prioridade #3	Dúvida	X	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-12 15:06:08					✓
SUP#35	Prioridade #3	Dúvida	X	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-12 15:05:45					✓
SUP#34	Prioridade #3	Dúvida	a	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-12 15:02:53					✓
SUP#33	Prioridade #3	Dúvida	xxxx	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-12 15:01:11					✓
SUP#32	Prioridade #3	Dúvida	1	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 13:11:05					✓
SUP#31	Prioridade #3	Dúvida	teste1	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 12:46:30					✓
SUP#30	Prioridade #3	Dúvida	22	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 11:13:30					✓
SUP#29	Prioridade #3	Dúvida	22	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 11:13:18					✓
SUP#28	Prioridade #3	Dúvida	TESTE	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 11:04:22					✓
SUP#27	Prioridade #3	Dúvida	htmrth	Pendente	Controle de Sistema ...	Utilizador 1	2022-12-09 11:01:47					✓

3.3. Consultar o detalhe de um ticket

3.3.1. Ciclo de vida de um ticket

Para ver o circuito do workflow do ciclo de vida de um ticket, o utilizador poderá carregar na opção [Diagrama].



3.2.1. a) Consultar um Tickets de Suporte Ver Diagrama

Capítulo 4 | Ficha de Cliente

Nesta opção o utilizador poderá consultar os dados da sua Instituição.

Capítulo 4.1. | Informação Cliente

Nesta opção o utilizador poderá consultar os dados da ficha da sua Instituição.



FICHA DE CLIENTE

Cliente: **ACADEMIA DIGITALIS**

INFORMAÇÃO - CLIENTE

ID* 1 **Código** 2028 **Sigla*** ACADD

Nome* Academia Digitalis

Escalão Escalão 06 **Ativo** Sim

Cliente pai

Escolha uma fotografia



4.1. a) Team Digitalis ➔ Ficha de Cliente ➔ Dados do Cliente

Dados disponíveis para consulta:

- **ID**, código do cliente no sistema Team Digitalis;
- **Nome do Cliente**, nome do cliente;
- **Escalão**, escalão do cliente;
- **Ativo**; se Cliente está ativo, isto é, se utiliza o SIGES;
- **Código**, Código do cliente na Digitalis;
- **Sigla**, abreviatura do nome do Cliente;
- **Logotipo**, Logo do cliente;
- **Notes**, notas;

Opções disponíveis:

- ✓ Editar logotipo;

Capítulo 4.2. | Informação Colaboradores

Nesta opção o utilizador poderá consultar os colaboradores da sua Instituição que estão registados no Team Digitalis.

FICHA DE CLIENTE

Cliente: **ACADEMIA DIGITALIS**

- ▼ Informação
- Cliente
- Colaboradores**
- Contactos
- ▼ Comercial
- Licenças
- Contratos
- ▼ Serviços
- Tickets

INFORMAÇÃO - COLABORADORES

Digite para pesquisar (necessita selecionar o botão Pesquisar após d 🔍 ✕

ID	Nome	Posição	Imagem	Ativo
1	Utilizador 1	CEO		✔
2	Utilizador 2			✔
169	Jeane Zaccarão 161			✔
178	Jeane Zaccarão - Funcionário Academia Digitalis			✔
181	Utilizador 3		.IMG descarregar	✔
184	Liliana Santos	Dra.		✔
185	Lina Gomes	Dra.		✔
186	Ricardo Oliveira	Eng.	Carrega 📄	✔

4.2. a) Team Digitalis ➔ Ficha de Cliente ➔ Colaboradores

Capítulo 4.3. | Informação Contactos

Nesta opção o utilizador poderá consultar os contactos dos colaboradores da sua Instituição que estão registados no TeamD.

FICHA DE CLIENTE

Cliente: **ACADEMIA DIGITALIS**

- ▼ Informação
- Cliente
- Colaboradores
- Contactos**
- ▼ Comercial
- Licenças
- Contratos
- ▼ Serviços
- Tickets

INFORMAÇÃO - CONTACTOS

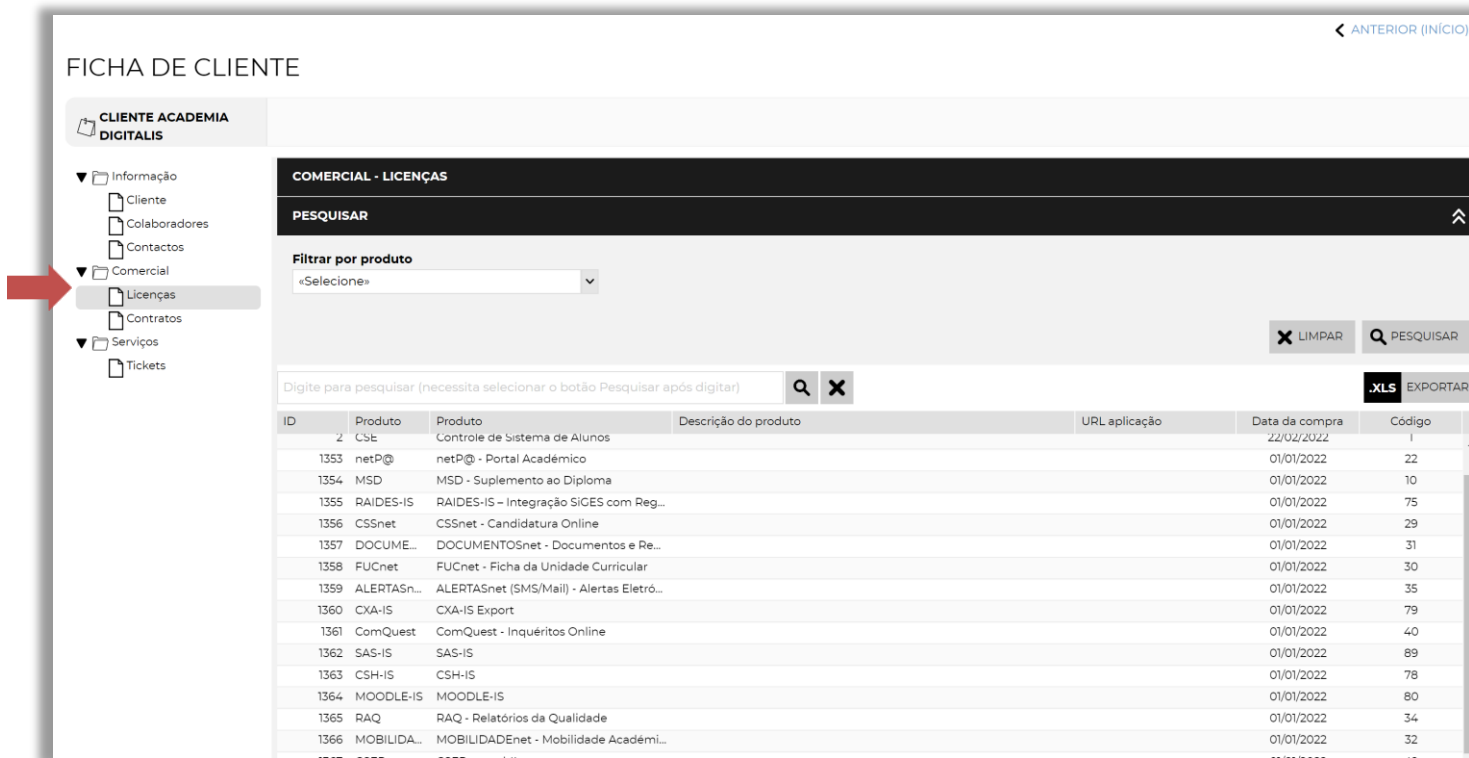
Digite para pesquisar (necessita selecionar o botão Pesquisar após d 🔍 ✕

ID	Colaborador	Tipo de contacto	Contacto	Ativo
1	Utilizador 1	Email	dalmeida@digitalis.pt	✔
2	Utilizador 2	Email	david39413941@hotmail.com	✔
161	Jeane Zaccarão 161	Email	jeane.zaccarao@gmail.com	✔
168	Utilizador 3	Email	mguedes@digitalis.pt	✔
169	Utilizador 1	Morada	Rua 2 4E	✔
174	Liliana Santos	Email	lilianasantos93@hotmail.com	✔
175	Lina Gomes	Email	oemaildalina@gmail.com	✔
176	Ricardo Oliveira	Email	ricardo.oliveira@gmail.com	✔

4.3. a) Team Digitalis ➔ Ficha de Cliente ➔ Contacto dos Colaboradores

Capítulo 4.4. | Licenças

Nesta opção o utilizador poderá consultar os módulos SIGES que estão licenciados para a sua Instituição.



FICHA DE CLIENTE ← ANTERIOR (INÍCIO)

CLIENTE ACADEMIA DIGITALIS

- ▼ Informação
 - Cliente
 - Colaboradores
 - Contactos
 - ▼ Comercial
 - Licenças**
 - Contratos
 - ▼ Serviços
 - Tickets

COMERCIAL - LICENÇAS

PESQUISAR ↑

Filtrar por produto: «Selecione»

X LIMPAR Q PESQUISAR

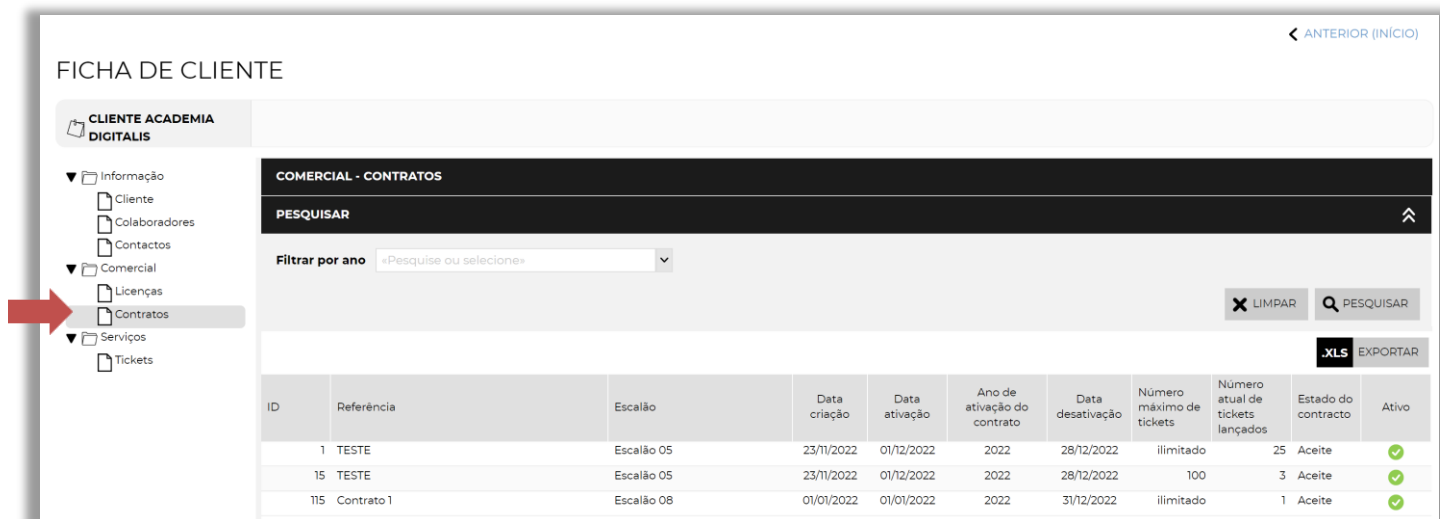
Digite para pesquisar (necessita seleccionar o botão Pesquisar após digitar) Q X .XLS EXPORTAR

ID	Produto	Produto	Descrição do produto	URL aplicação	Data da compra	Código
2	CSE	Controle de Sistema de Alunos			22/02/2022	1
1353	netP@	netP@ - Portal Académico			01/01/2022	22
1354	MSD	MSD - Suplemento ao Diploma			01/01/2022	10
1355	RAIDES-IS	RAIDES-IS - Integração SIGES com Reg...			01/01/2022	75
1356	CSSnet	CSSnet - Candidatura Online			01/01/2022	29
1357	DOCUME...	DOCUMENTOSnet - Documentos e Re...			01/01/2022	31
1358	FUCnet	FUCnet - Ficha da Unidade Curricular			01/01/2022	30
1359	ALERTASn...	ALERTASnet (SMS/Mail) - Alertas Eletró...			01/01/2022	35
1360	CXA-IS	CXA-IS Export			01/01/2022	79
1361	ComQuest	ComQuest - Inquéritos Online			01/01/2022	40
1362	SAS-IS	SAS-IS			01/01/2022	89
1363	CSH-IS	CSH-IS			01/01/2022	78
1364	MOODLE-IS	MOODLE-IS			01/01/2022	80
1365	RAQ	RAQ - Relatórios da Qualidade			01/01/2022	34
1366	MOBILIDA...	MOBILIDADEnet - Mobilidade Académi...			01/01/2022	32

5.4. a) Team Digitalis ➔ Ficha de Cliente ➔ Módulos Licenciados

Capítulo 4.5. | Contrato

Nesta opção o utilizador poderá consultar a lista de contratos existentes entre a Digitalis a sua Instituição.



FICHA DE CLIENTE ← ANTERIOR (INÍCIO)

CLIENTE ACADEMIA DIGITALIS

- ▼ Informação
 - Cliente
 - Colaboradores
 - Contactos
 - ▼ Comercial
 - Licenças
 - Contratos**
 - ▼ Serviços
 - Tickets

COMERCIAL - CONTRATOS

PESQUISAR ↑

Filtrar por ano: «Pesquise ou selecione»

X LIMPAR Q PESQUISAR

.XLS EXPORTAR

ID	Referência	Escalão	Data criação	Data ativação	Ano de ativação do contrato	Data desativação	Número máximo de tickets	Número atual de tickets lançados	Estado do contracto	Ativo
1	TESTE	Escalão 05	23/11/2022	01/12/2022	2022	28/12/2022	ilimitado	25	Aceite	✓
15	TESTE	Escalão 05	23/11/2022	01/12/2022	2022	28/12/2022	100	3	Aceite	✓
115	Contrato 1	Escalão 08	01/01/2022	01/01/2022	2022	31/12/2022	ilimitado	1	Aceite	✓

4.5. a) Team Digitalis ➔ Ficha de Cliente ➔ Contratos de Manutenção SIGES

Capítulo 5.6. | Tickets

Nesta opção o utilizador poderá ver a lista de tickets da sua instituição.

Consulte o capítulo 3 deste manual para mais detalhes sobre este tema.

Serviço de apoio ao cliente

Tendo em conta o processo de melhoria e de prestação de Serviço de Apoio ao Cliente, a Digitalis - Distribuição e Gestão de Informática, Lda. está à sua disposição para responder a quaisquer dúvidas, ou corrigir eventuais erros, que possam ocorrer nesta ficha de produto.

Envie, para o seguinte correio eletrónico: suporte@digitalis.pt, as suas propostas ou comentários indicando: assunto, título, identificador deste documento e a versão do produto.

Contactos Digitalis

Edifício Espaço - Estrada de Paço de Arcos, nº 9, Piso (-1) | 2770-218 Paço de Arcos

Telefone: [+351] 214 408 990

E-Mails : [Comercial] ges.comercial@digitalis.pt | [Suporte] suporte@digitalis.pt

Sites Digitalis: <http://www.digitalis.pt> | <http://ensino.digitalis.pt>

**Copyright @ 2023 Digitalis - Distribuição e Gestão de Informática, Lda. Todos os direitos reservados.
NIPC 503291137 – C.R.C. de Cascais - Cap. Social de 50.000,00 Euros**

Todo o conteúdo inserido, nesta ficha de produto, reproduz a versão atual da informação disponível no momento da sua criação.