

GUIDA UTILIZZO HELP DESK

1. Descrizione sistema:

Il sistema di Help Desk del sito di Ingegneria si propone come uno **strumento di aiuto agli studenti** della facoltà che incontrano dei problemi nell'utilizzo della rete informatica, dei laboratori informatici della facoltà, dello stesso sito web e altre varie problematiche.

L'applicazione consiste in un meccanismo di **domanda e risposta**.

Gli studenti possono accedere all'applicazione e inserire le proprie domande per determinate aree di interesse, queste domande saranno visionate da degli utenti responsabili della gestione per quell'area, i quali risponderanno cercando di risolvere il problema o fornendo informazioni aggiuntive.

Il sistema di Help Desk prevede anche uno spazio dedicato alle **FAQ** (Frequently Asked Questions) che può essere consultato per evitare di ripetere le stesse domande.

2. Descrizione categorie:

Le categorie in cui si dividono le aree tematiche e per le quali verrà fornita assistenza sono:

1. Rete Informatica Ingegneria
2. Laboratori Informatici Ingegneria
3. Applicativo di Ateneo SIADI
4. Applicativo di Ateneo PLANNER
5. Sito web di Ingegneria
6. ECDL di Ateneo
7. Supporto Informatico utenti Ingegneria

3. Inserimento domanda:

Nella pagina principale del sistema di Help Desk, per inserire una domanda bisogna cliccare su **"Invia un ticket"**

The screenshot shows the 'My Help Desk' interface. At the top, there is a green header with the text 'My Help Desk'. Below the header, there is a breadcrumb trail: 'Help Desk Ingegneria > My Help Desk'. A search bar is present with the text 'Fai una domanda:' and a green button labeled 'Aiuto alla Ricerca'. Below the search bar, there are two buttons: 'Invia un ticket' (with a plus icon and the text 'Invia la richiesta') and 'Visualizza ticket' (with a magnifying glass icon and the text 'Visualizza tickets inviati'). The 'Invia un ticket' button is circled in red. Below these buttons is a 'Knowledgebase' section with a list of articles and their visit counts.

Knowledgebase	
» Top articoli Knowledgebase:	
configurazioni	13
E' possibile prenotare le aule sul sito di Ingegneria?	4
» Ultimi articoli inseriti in Knowledgebase:	
E' possibile prenotare le aule sul sito di Ingegneria?	2011-11-11 12:05:45
configurazioni	2011-06-17 15:07:02
» Visualizza tutto il Knowledgebase	

Fig. 1

In seguito ci si troverà davanti al modulo da compilare per la domanda dove si può specificare la **categoria**, l'**oggetto** e la **domanda** specifica. In basso si trova una domanda per evitare l'inserimento di domande automatiche da parte di bot.

Nuova Richiesta d'assistenza

[Help Desk Ingegneria](#) > [My Help Desk](#) > Nuova Richiesta d'assistenza

Utilizza il form seguente per inviare un ticket. I campi obbligatori sono evidenziati con *

Nome: *

E-mail: *

Categoria: *

Priorità: *

Oggetto: *

Messaggio: *

Allegati: Nessun file selezionato

Nessun file selezionato

Tipi di file accettati: *.gif, *.jpg, *.png, *.zip, *.rar, *.csv, *.doc, *.docx, *.txt, *.pdf

Dimensione massima: 1024 Kb (1.00 Mb)

Are you a robot? (yes or no) *

Fig. 2

Nella schermata successiva è mostrato come comparirà il ticket inviato

Tracking ID: SJN28EGRNN

[Help Desk Ingegneria](#) > [My Help Desk](#) > Il tuo ticket

Sistema di Login

Stato del ticket: **Nuovo** [[Chiudi](#)]
Creato il: 2011-12-01 11:26:03
Ultimo aggiornamento: 2011-12-01 11:26:03
Ultima risposta da: giuseppe
Categoria: Rete Informatica Ingegneria
Risposte: 0
Priorità: Bassa
[Versione stampabile](#)

Data: 2011-12-01 11:26:03
Nome: giuseppe
E-mail: marcolino88_2 (at) hotmail (dot) com

Messaggio:

Come funziona il sistema di login?

Rispondi

Messaggio: *



Fig. 3

Nella parte sottolineata in rosso della Fig. 9 è evidenziato l'**ID del ticket**.

L'ID del ticket è un **numero identificativo**, come se fosse un numero di targa per intenderci, col quale si può tener traccia dello stato della propria domanda. Inserendo l'ID nell'area "**Visualizza ticket**" della home page si può accedere direttamente al ticket inviato e visualizzare le risposte che sono state date alla domanda.

L'ID del ticket è un modo pratico e veloce per controllare lo stato del proprio ticket e verrà visualizzato appena dopo aver inviato la domanda, quindi **non perderlo!!**