



## Servizio di HELPDESK

### Guida all'utilizzo

a cura del Servizio informatico – v. 2.0 del 03/12/2015

### 1 Premessa

Il Servizio informatico di Dipartimento ha attivato un sistema di HELPDESK al fine di rendere più efficace e tempestiva la comunicazione con gli utenti e la risoluzione delle problematiche che rientrano nel proprio ambito di competenza. Il sistema potrà essere esteso in futuro ad altri Servizi del Dipartimento.

### 2 Accesso

Il servizio di HELPDESK è raggiungibile via web all'indirizzo:

<https://helpdesk.dii.unipd.it/>

Si accede all'applicazione con le proprie credenziali di posta elettronica di Ateneo (Single Sign On).

UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

AUTENTICAZIONE CENTRALIZZATA SINGLE SIGN ON

Username   @unipd.it  
 @studenti.unipd.it

Password

Accedi

**IMPORTANTE:** alla fine della sessione di lavoro, chiudere il browser per impedire ad altri di accedere alle proprie aree riservate.  
Le credenziali di accesso coincidono, per chi la possiede, con quelle della posta elettronica di Ateneo.

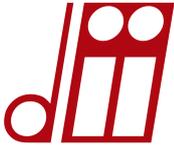
Username o password dimenticata?

- Username di tipo @studenti.unipd.it o numerico (ad es. 3457362@unipd.it)
- Username per dipendenti (di tipo @unipd.it)

SSO+ ide Shibboleth

### 3 Primo accesso

La prima volta che si accede, vengono chieste nuovamente le credenziali:



**DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE**  
**Servizio di Helpdesk**

CustomerUser: 'paolo.nobili@unipd.it' created successfully (1)!

Accesso

[Password dimenticata?](#)

Non ancora registrato? [Registrazione.](#)

Dopodichè viene presentata la pagina iniziale:

**DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE**  
**Servizio di Helpdesk**

 UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

Nuovo Ticket | I miei ticket | [Preferenze](#) | [Virginia Mattera](#) | [Esci](#)

**Benvenuto!**

Usate il bottone qui sotto per creare il vostro primo ticket.

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8

## 4 Nuovo ticket

Per creare un ticket cliccare sul pulsante “Crea il tuo primo ticket!”

**DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE**  
**Servizio di Helpdesk**

 UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

Nuovo Ticket | I miei ticket | [Preferenze](#) | [Virginia Mattera](#) | [Esci](#)

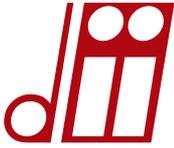
\* A:

\* Oggetto:

\* Testo:

Allegato:  Nessun file selezionato

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8



## DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE

Selezionare l'argomento più appropriato tra quelli disponibili:

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE  
Servizio di Helpdesk

Nuovo Ticket | I miei ticket

Preferenze | Virginia Mattera | Esci

\* A:  -

\* Oggetto:

\* Testo:

Allegato:  Nessun file selezionato

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8

Inserire l'oggetto:

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE  
Servizio di Helpdesk

Nuovo Ticket | I miei ticket

Preferenze | Virginia Mattera | Esci

\* A:

\* Oggetto:

\* Testo:

Allegato:  Nessun file selezionato

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8

e il testo del messaggio:

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE  
Servizio di Helpdesk

Nuovo Ticket | I miei ticket

Preferenze | Virginia Mattera | Esci

\* A:

\* Oggetto:

\* Testo:

Allegato:  Nessun file selezionato

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8



## DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE

E' possibile allegare un file (pulsante Scegli file).

**IMPORTANTE.** Nel testo del ticket inserire il maggior numero di informazioni per la descrizione della richiesta o del problema, ad esempio la collocazione del computer non funzionante (sede, piano, stanza, utilizzatore se diverso da chi apre il ticket) e il tipo di malfunzionamento (evitando frasi generiche come “non funziona”), oppure il nome esatto e la versione del software da installare, oppure la denominazione dell’insegnamento e il corso di studio per richieste di supporto in Moodle.

In caso di più richieste, è preferibile aprire un ticket per ogni singola richiesta.

### 5 Riepilogo dei ticket

Dopo l’inserimento di un nuovo ticket si viene indirizzati all’elenco dei propri ticket, nel quale si può scegliere di vedere:

- Tutti i ticket
- Ticket aperti
- Ticket chiusi

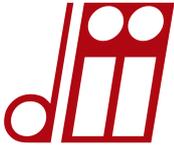
Tra parentesi è indicato il numero di ticket totali, aperti e chiusi, rispettivamente.



### 6 Informazioni sul ticket



Per vedere il dettaglio di un ticket, cliccare sulla riga corrispondente.



## DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE

**DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE**  
**Servizio di Helpdesk**

Nuovo Ticket | I miei ticket | Preferenze | Virginia Mattera Esci

← Indietro

### Richiesta account di dipartimento

Helpdesk – Richiesta account di dipartimento 0 m

Helpdesk – Apertura - Richiesta account di dipartimento 0 m

Oggetto: Apertura - Richiesta account di dipartimento

Gentile Virginia Mattera,  
riportiamo di seguito i dati identificativi del ticket aperto a suo nome.  
-----  
Numero di ticket: 3000004  
Area tematica: SERVIZIO INFORMATICO:1 Account e servizi di rete  
Oggetto: Richiesta account di dipartimento  
Descrizione del problema:  
Buongiorno,  
  
chiedo cortesemente di avere delle credenziali di accesso alla rete wifi del DII.  
  
Grazie per l'attenzione.  
Cordiali saluti.  
  
Codice Notifica: MIA  
-----  
La Sua richiesta verrà analizzata al più presto da un nostro operatore.  
  
Cordiali saluti,  
Servizio Helpdesk  
Dipartimento di Ingegneria Industriale  
  
\*\*\*  
NON RISPONDETE A QUESTO INDIRIZZO!  
Helpdesk DII: <http://helpdesk.dii.unipd.it/>  
Istruzioni: <http://www.dii.unipd.it/servizi/helpdesk>

← Aggiungi informazioni

Informazione Ticket

Ticket#: 3000004  
Stato: aperto  
Priorità: 3 normale  
Coda: SERVIZIO INFORMATICO:1 A...

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8

Nel riquadro a destra sono riportati:

- il numero del ticket: è importante per identificare il ticket e per riferirsi ad esso quando si parla con un operatore
- lo stato del ticket: il ticket può essere *aperto*, *in lavorazione*, *in amministrazione* (nel caso di acquisti), *chiuso con successo*
- la priorità del ticket: è sempre Normale. **La priorità NON viene gestita nel sistema.**
- la coda del ticket: la coda è l'argomento che si è selezionato al momento dell'apertura del ticket. Se per errore si è indicata una coda non appropriata, gli operatori possono spostare il ticket nella coda corretta.

Si può monitorare l'avanzamento di un ticket controllando lo stato: appena aperto è in stato "aperto", quando un operatore lo prende in gestione passa in stato "in lavorazione":

**DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE**  
**Servizio di Helpdesk**

Nuovo Ticket | I miei ticket | Preferenze | Virginia Mattera Esci

← Indietro

### Richiesta account di dipartimento

Helpdesk – Richiesta account di dipartimento 5 m

Helpdesk – Apertura - Richiesta account di dipartimento 5 m

Helpdesk – Cambia Stato 0 m

Oggetto: Cambia Stato

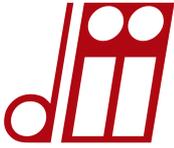
Lo stato del Ticket è stato modificato.

← Aggiungi informazioni

Informazione Ticket

Ticket#: 3000004  
Stato: in lavorazione  
Priorità: 3 normale  
Coda: SERVIZIO INFORMATICO:1 A...

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8



## DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE

In un ticket è possibile aggiungere altre informazioni o file allegati cliccando sul pulsante “Aggiungi informazioni”:

**DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE**  
**Servizio di Helpdesk**

Nuovo Ticket | I miei ticket | Preferenze | Virginia Mattera | Esci

← Indietro

**Richiesta account di dipartimento**

Helpdesk – Richiesta account di dipartimento	5 m
Helpdesk – Apertura - Richiesta account di dipartimento	5 m
Helpdesk – Cambia Stato	0 m

Oggetto: Cambia Stato

Lo stato del Ticket è stato modificato.

Oggetto: Re: Richiesta account di dipartimento

\* Testo:

Allegato: Scegli file | Nessun file selezionato

Inserisci oppure Annulla

Informazione Ticket

Ticket#: 3000004  
Stato: in lavorazione  
Priorità: 3 normale  
Coda: SERVIZIO INFORMATICO::1 A...

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8

## 7 Chiusura di un ticket

**DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE**  
**Servizio di Helpdesk**

Nuovo Ticket | I miei ticket | Preferenze | Virginia Mattera | Esci

Tutti (4) | Aperto (3) | **Chiuso (1)**

3000004 | **Richiesta account di dipartimento** - Altre informazioni oppure allegato | chiuso con successo | 19 m

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8

**DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE**  
**Servizio di Helpdesk**

Nuovo Ticket | I miei ticket | Preferenze | Virginia Mattera | Esci

← Indietro

**Richiesta account di dipartimento**

Helpdesk – Richiesta account di dipartimento	20 m
Helpdesk – Apertura - Richiesta account di dipartimento	20 m
Helpdesk – Cambia Stato	15 m
Helpdesk – Richiesta account di dipartimento	12 m
Helpdesk – Aggiornamento - Richiesta account di dipartimento	12 m
Helpdesk – Riapertura - Richiesta account di dipartimento	12 m
Helpdesk – Chiudi	1 m

Oggetto: Chiudi

**Problema risolto.**

← Aggiungi informazioni

Informazione Ticket

Ticket#: 3000004  
Stato: chiuso con successo  
Priorità: 3 normale  
Coda: SERVIZIO INFORMATICO::1 A...

Powered by Centro Servizi Informatici di Ateneo - Università degli Studi di Padova - Fornito da OTRS 3.3.8