



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

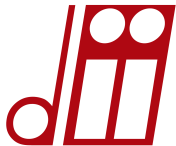
Il servizio di HELPDESK è raggiungibile via web all'indirizzo:

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

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

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.](#)

Accesso

Dopodichè viene presentata la pagina iniziale:

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE
Servizio di Helpdesk

 UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Nuovo Ticket | I miei ticket

Benvenuto!

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

[Crea il tuo primo ticket!](#)


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

Preferenze | Virginia Mattera Esci

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:

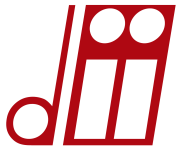
* Oggetto:

* Testo:

Allegato: [Scegli file](#) Nessun file selezionato

[Inserisci](#)

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

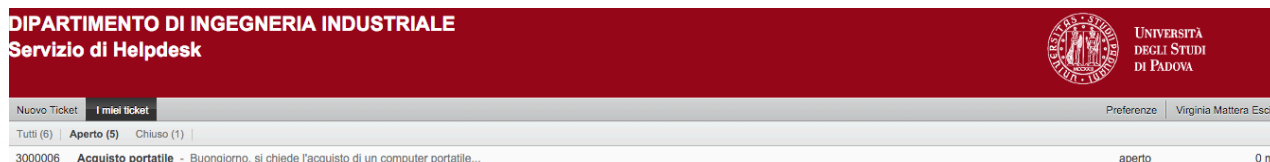
Dopo l’inserimento di un nuovo ticket si viene indirizzati all’elenco dei propri ticket, nel quale si può scegliere di vedere:

- Tutti i ticket
- Ticket aperti
- Ticket chiusi

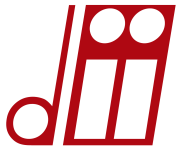
Tra parentesi è indicato il numero di ticket totali, aperti e chiusi, rispettivamente.



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

**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

[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>

Informazione Ticket

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

[← Aggiungi informazioni](#)


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

**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

[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

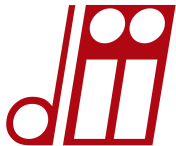
Lo stato del Ticket è stato modificato.

[← 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

Indietro

Preferenze

Virginia Mattera Esci

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

Insertisci

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

Tutti (4)

Aperto (3)

Chiuso (1)

Preferenze

Virginia Mattera Esci

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

Indietro

Preferenze

Virginia Mattera Esci

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