

Help Desk

Guida all'uso

Il sistema di help desk consente agli utenti di effettuare richieste di assistenza hardware e software attraverso un portale web raggiungibile al seguente indirizzo: <http://helpdesk.molisedati.it>.

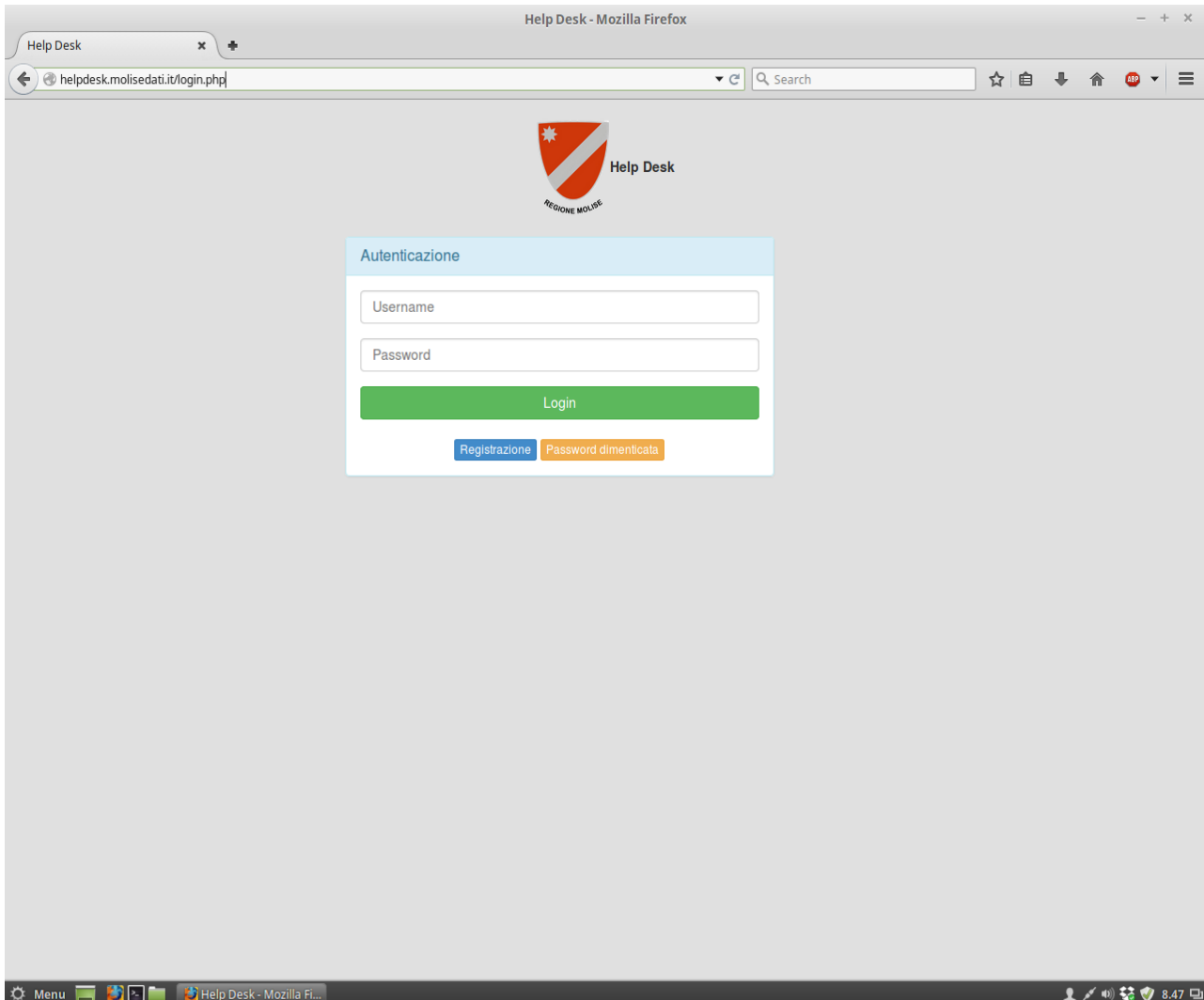


Figura 1: accesso al portale

La prima volta che si accede al portale occorre registrarsi cliccando sul link “Registrazione” (in Figura 1). Nel caso in cui un utente abbia dimenticato le credenziali di accesso al sistema è possibile recuperarle cliccando sul link “Password dimenticata”.

Help Desk - Mozilla Firefox

helpdesk.molisedati.it/registrati.php

mysql autoincrement set value

Help Desk
REGIONE MOLISE

Registrazione

Tutti i campi contrassegnati con * sono obbligatori.

Nome*


Cognome*

Telefono ufficio*

Telefono cellulare

Email*

Reperibilità
(indicare i giorni e gli orari preferiti per eventuali contatti)



Inserire il codice visualizzato sopra*

Registrati

Menu

Help Desk - Mozilla Fi...

11.57

Figura 2: registrazione al portale

Se la registrazione è avvenuta correttamente, il sistema invia sulla casella di posta elettronica istituzionale, indicata nel campo Email (in Figura 2), le credenziali per l'accesso al portale.

Per accedere al sistema, nella pagina di accesso al portale (Figura 1), occorre inserire le credenziali di accesso e cliccare sul link “Login”. Se le credenziali inserite sono corrette, il sistema propone la seguente pagina di stato:

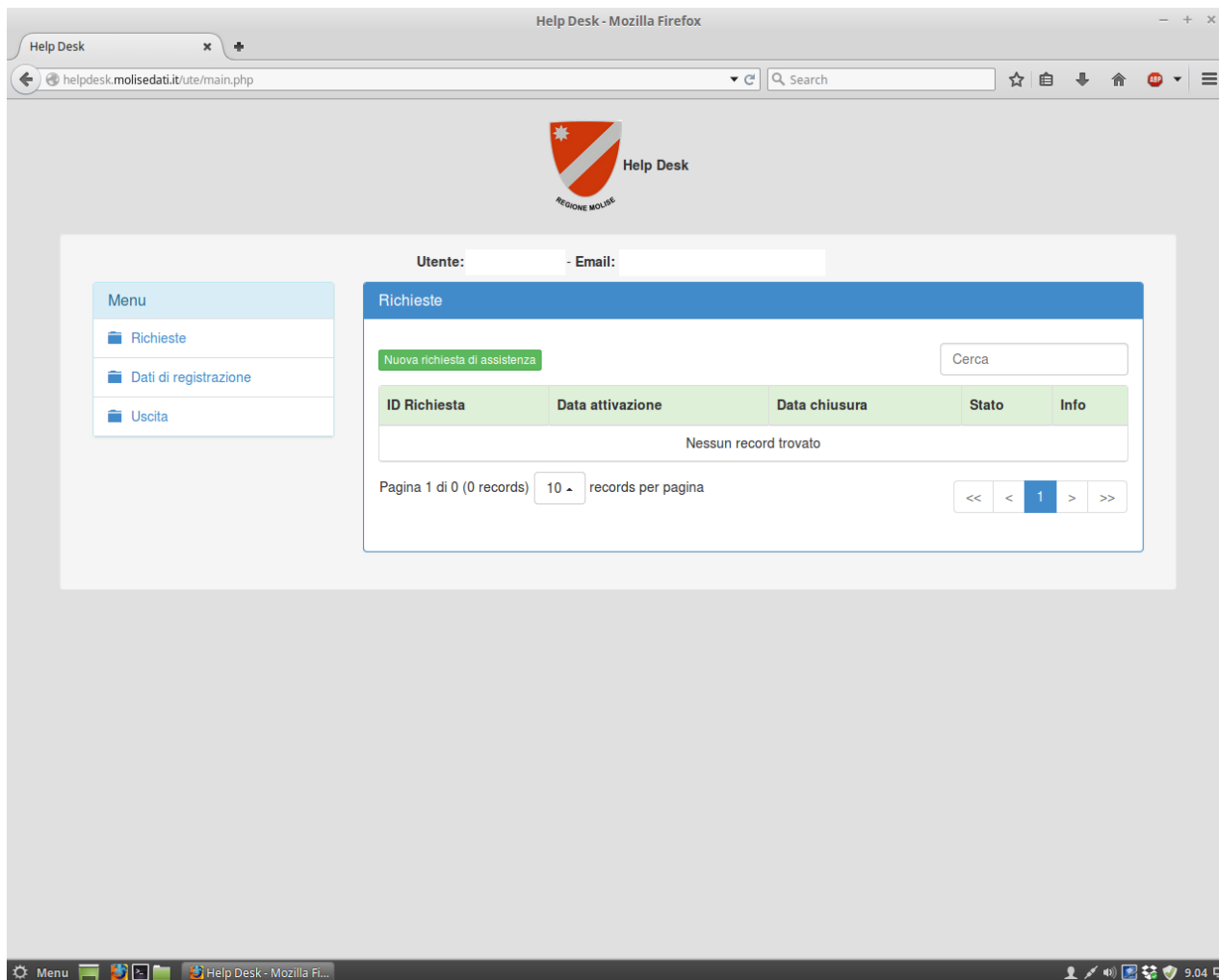


Figura 3: pagina di stato

La pagina di stato elenca le richieste di assistenza che possono trovarsi nei seguenti stati:

- “In attesa di assegnazione”. Le richieste in questo stato sono state notificate dal sistema alla società Molise Dati ma non sono state ancora prese in carico da nessun tecnico;
- “Assegnato”. Le richieste in questo stato sono in fase di lavorazione poiché assegnate ad uno o più tecnici;
- “Chiuso”: Le richieste in questo stato sono state chiuse dai tecnici preposti poiché le relative problematiche sono state risolte.

Per effettuare una nuova richiesta di assistenza occorre cliccare sul link “Nuova richiesta di assistenza” (Figura 3).

The screenshot shows a web browser window titled "Help Desk - Mozilla Firefox" with the URL "neipoesk.moliseoatn.it/ute/main.pnp?vista=z". The page features the logo of the Molise Region and the text "Help Desk". Below the logo, there are input fields for "Utente:" and "Email:". A blue header bar contains the text "Nuova richiesta di assistenza". On the left, a "Menu" sidebar lists "Richieste", "Dati di registrazione", and "Uscita". The main form area contains the following elements:

- Motivo richiesta:** A dropdown menu with the selected option "Problemi Posta elettronica - PEC".
- Descrizione richiesta (descrivere sinteticamente il problema riscontrato ed eventualmente indicare il luogo in cui intervenire)*:** A text area containing the message: "Buongiorno, da questa mattina non riesco ad accedere alla mia casella di posta elettronica istituzionale. Chiedo cortesemente di risolvere il problema nel più breve tempo possibile. Grazie."
- Eventuale file da allegare (max 16M):** A section with a "Sfogli..." button and the text "Nessun file selezionato."
- Invia:** A large green button at the bottom of the form.

Figura 4: Nuova richiesta di assistenza

Occorre compilare i campi proposti dal sistema (Figura 4) e cliccare sul link “Invia”.

La richiesta appena effettuata sarà visualizzata nella pagina di stato:

ID Richiesta	Data attivazione	Data chiusura	Stato	Info
2	29/12/2014 - 9:11	-	In attesa di assegnazione	Dettagli

Figura 5: richiesta in attesa di assegnazione

Nella pagina di stato (Figura 5), ogni richiesta è identificata dai seguenti campi:

- “ID Richiesta” è un numero che identifica univocamente una richiesta di assistenza;
- “Data attivazione” rappresenta la data e l'ora di attivazione della richiesta;
- “Data chiusura” rappresenta la data e l'ora di chiusura della richiesta;
- “Stato” indica che la richiesta è in uno dei seguenti stati: “In attesa di assegnazione”, “Assegnato” o “Chiuso”;
- “Info” contiene i link di dettaglio della richiesta.

Quando una richiesta passa dallo stato “In attesa di assegnazione” ad “Assegnato” la pagina di stato si presenta in questo modo:

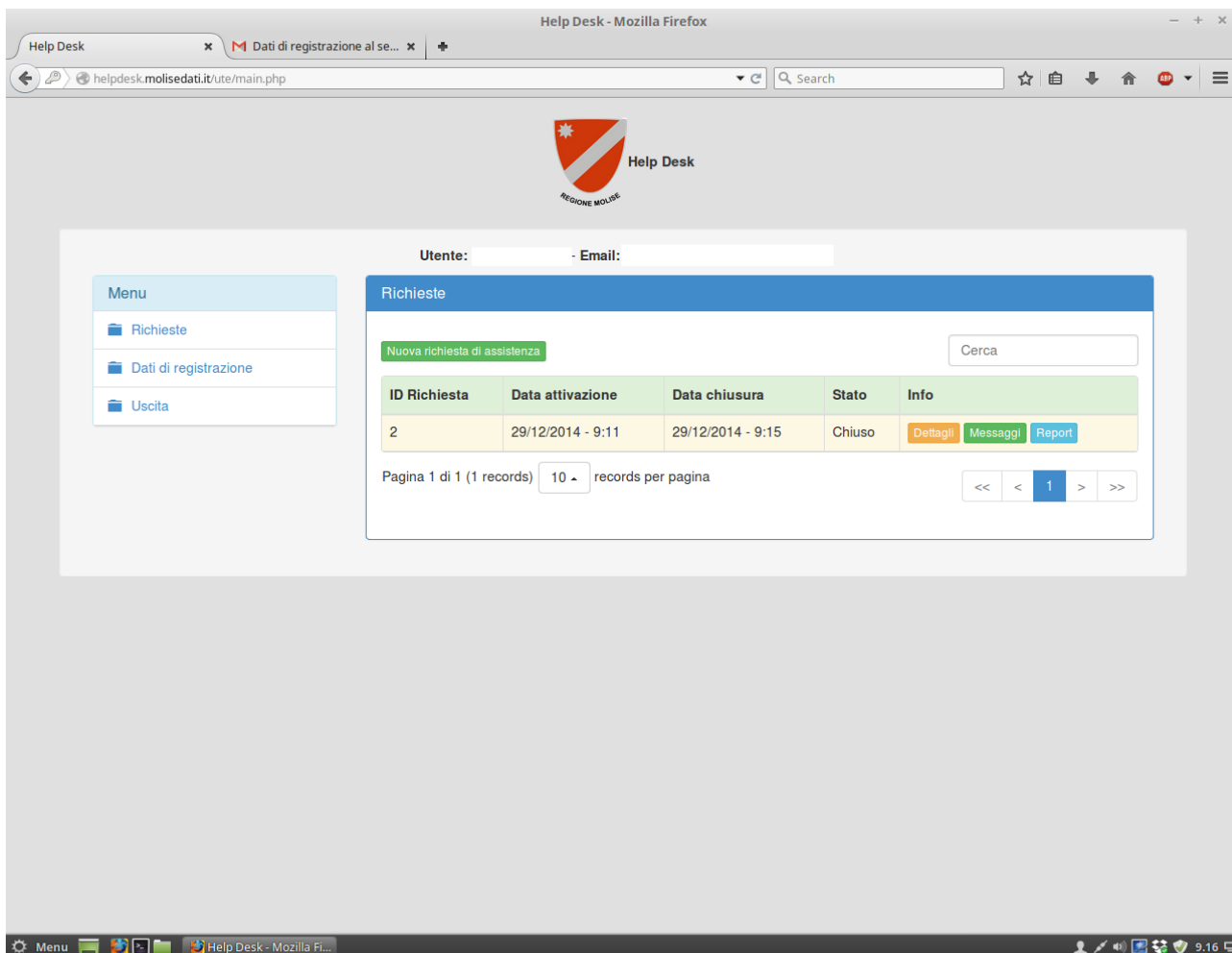
The screenshot shows a web browser window titled "Help Desk - Mozilla Firefox". The address bar contains "helpdesk.molisedati.it/ute/main.php". The page header features the "Help Desk" logo with a red shield and the text "REGIONE MOLISE". Below the logo, there are input fields for "Utente:" and "Email:". A left sidebar menu includes "Richieste", "Dati di registrazione", and "Uscita". The main content area, titled "Richieste", contains a search bar and a table of requests. A green notification bar at the top left of the table reads "Nuova richiesta di assistenza". The table has columns for "ID Richiesta", "Data attivazione", "Data chiusura", "Stato", and "Info". One request is listed with ID 2, activation date 29/12/2014 - 9:11, and status "Assegnato". The "Info" column for this request contains "Dettagli" and "Messaggi" buttons. Below the table, it shows "Pagina 1 di 1 (1 records)" and "10 records per pagina".

ID Richiesta	Data attivazione	Data chiusura	Stato	Info
2	29/12/2014 - 9:11	-	Assegnato	Dettagli Messaggi

Figura 6: richiesta assegnata

Nel campo “Info” compare un nuovo link denominato “Messaggi” che può essere utilizzato per inviare comunicazioni di tipo “chat” ai tecnici assegnati alla richiesta. Ogni comunicazione viene notificata via mail sia agli utenti sia ai tecnici assegnati alla richiesta.

Quando una richiesta passa dallo stato “Assegnato” allo stato “Chiuso” viene inviata una mail di notifica all'utente interessato e la relativa pagina di stato si presenta in questo modo:



The screenshot shows a web browser window titled "Help Desk - Mozilla Firefox" with the URL "helpdesk.molisedati.it/ute/main.php". The page features the "Help Desk" logo of the Molise Region. Below the logo, there are input fields for "Utente:" and "Email:". A left-hand menu contains "Richieste", "Dati di registrazione", and "Uscita". The main content area, titled "Richieste", displays a notification "Nuova richiesta di assistenza" and a search bar. A table lists the request details:

ID Richiesta	Data attivazione	Data chiusura	Stato	Info
2	29/12/2014 - 9:11	29/12/2014 - 9:15	Chiuso	Dettagli Messaggi Report

Below the table, it indicates "Pagina 1 di 1 (1 records)" and "10 records per pagina". The bottom of the page shows a taskbar with the system clock at 9:16.

Figura 7: richiesta chiusa

Nel campo “Info” compare un nuovo link denominato “Report” che consente di generare un documento in formato pdf contenente il rapporto di intervento della richiesta.

FAQ

1. Per accedere al sistema Help Desk che tipo di browser posso utilizzare?

Il sistema è stato testato ed è compatibile con Microsoft Internet Explorer 8 o superiore, Google Chrome e Mozilla Firefox.

2. Se non ricordo la password per accedere al sistema come faccio a recuperarla?

Dalla pagina di accesso al portale (Figura 1) occorre cliccare sul link “Password dimenticata” e seguire le istruzioni proposte.

3. Se voglio cambiare la password di accesso al sistema come posso fare?

Dalla pagina di stato (Figura 3) occorre cliccare sulla voce di menu “Dati di registrazione” da cui è possibile cambiare i propri dati di registrazione e la password di accesso che deve essere almeno di 8 caratteri.