

Guida introduttiva al servizio di segnalazione interventi.

- 1) Collegarsi al sito <http://helpdesk.divisi.unimi.it>
- 2) All'interno dei campi **Nome Utente** e **Password** fornire le credenziali di autenticazione ai Servizi Web d'Ateneo (timbrature, ticket, posta elettronica, ecc) con nome.cognome:

HELPDESK UNIMI :: Login - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

HELPDESK UNIMI :: Login

https://helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl

Divisione Sistemi Informativi Helpdesk

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Login

Nome utente:
utilizzare formato: nome.cognome@unimi.it

Password:

Login

Torna al portale

Powered by OTRS

- 3) Cliccare su **Nuovo Ticket** per procedere all'inserimento della richiesta di intervento:

HELPDESK UNIMI :: Richiesta :: I miei Tickets - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

HELPDESK UNIMI :: Richiesta :: I miei Tickets

https://helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl?CSID=067611e22b924b847eca8b3c395da16aa

Divisione Sistemi Informativi Helpdesk

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Esci Nuovo Ticket I miei Tickets Cerca Preferenze

Benvenuto/a ALESSANDRO D'AMBROSIO (alessandro.dambrosio@unimi.it / 15093) 16/06/2011 10:54:33

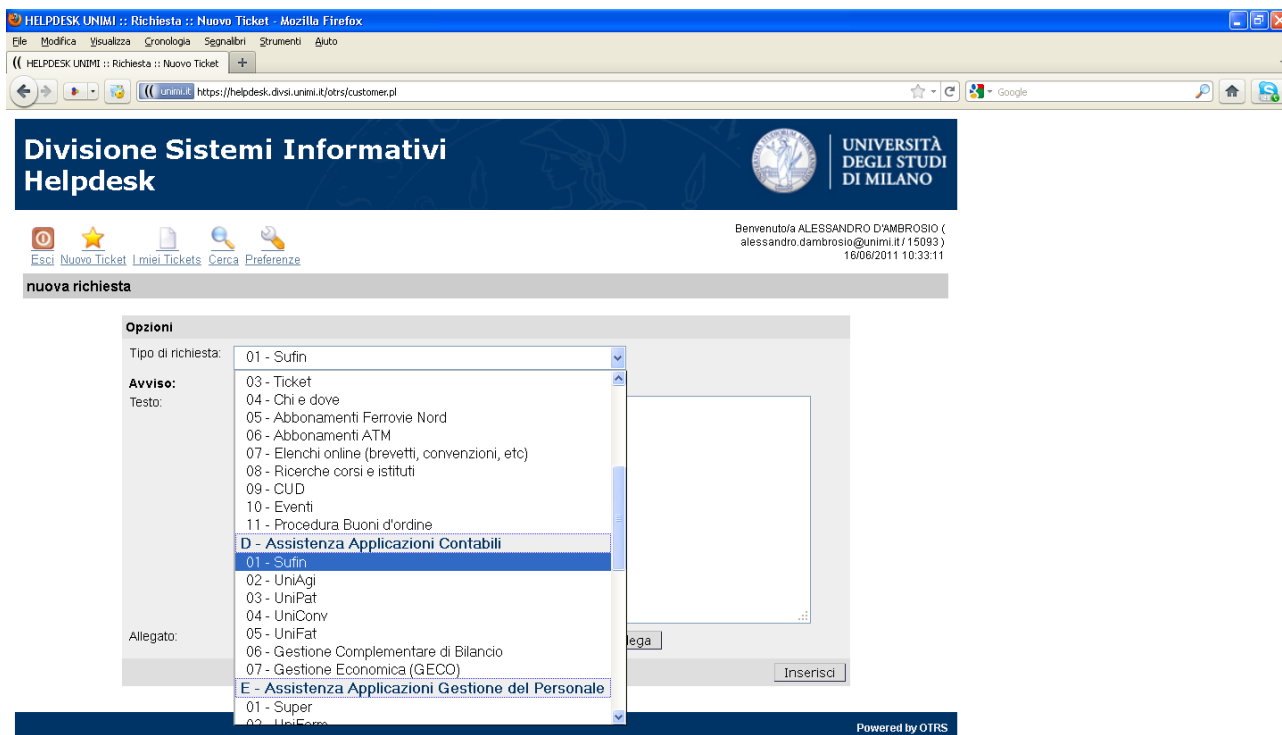
I miei Tickets Crea un nuovo Ticket

Richiesta 0-0 di 0 - Pagina: - (Non mostrare le richieste chiuse)

Ticket#	Tempo trascorso	Stato	Richiesta	Operatore
---------	-----------------	-------	-----------	-----------

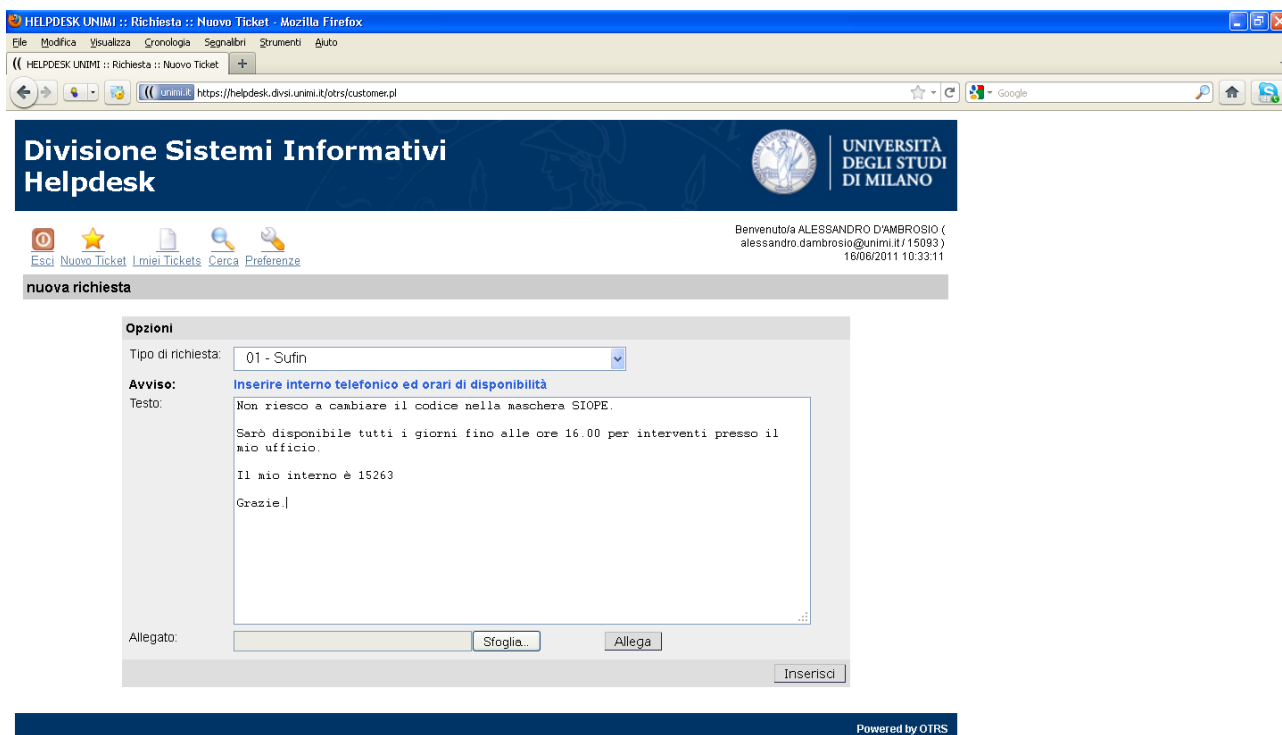
Powered by OTRS

4) Scegliere il **Tipo di Richiesta** dal menu a tendina:



The screenshot shows the 'nuova richiesta' (new request) form in the Helpdesk system. The 'Tipo di richiesta' dropdown menu is open, displaying a list of request categories. The selected option is 'D - Assistenza Applicazioni Contabili'. Other visible options include '01 - Sufin', '02 - UniAgi', '03 - UniPat', '04 - UniConv', '05 - UniFat', '06 - Gestione Complementare di Bilancio', '07 - Gestione Economica (GECCO)', 'E - Assistenza Applicazioni Gestione del Personale', '01 - Super', and '02 - UniFam'. The 'Avviso:' field is empty, and the 'Testo:' field is also empty. The 'Allegato:' field has a 'Sfoggia...' button and an 'Allega' button. The 'Inserisci' button is located at the bottom right of the form.

5) Fornire una breve descrizione assicurandosi di indicare interno telefonico ed orari di disponibilità per eventuali interventi in loco:



The screenshot shows the 'nuova richiesta' form with the 'Testo:' field filled with the following text: 'Inserire interno telefonico ed orari di disponibilità', 'Non riesco a cambiare il codice nella maschera SIOPE.', 'Sarò disponibile tutti i giorni fino alle ore 16.00 per interventi presso il mio ufficio.', 'Il mio interno è 15263', and 'Grazie.'. The 'Allegato:' field has a 'Sfoggia...' button and an 'Allega' button. The 'Inserisci' button is located at the bottom right of the form.

6) Cliccare su **Inserisci** in basso a destra per inviare al servizio di Helpdesk la propria segnalazione.