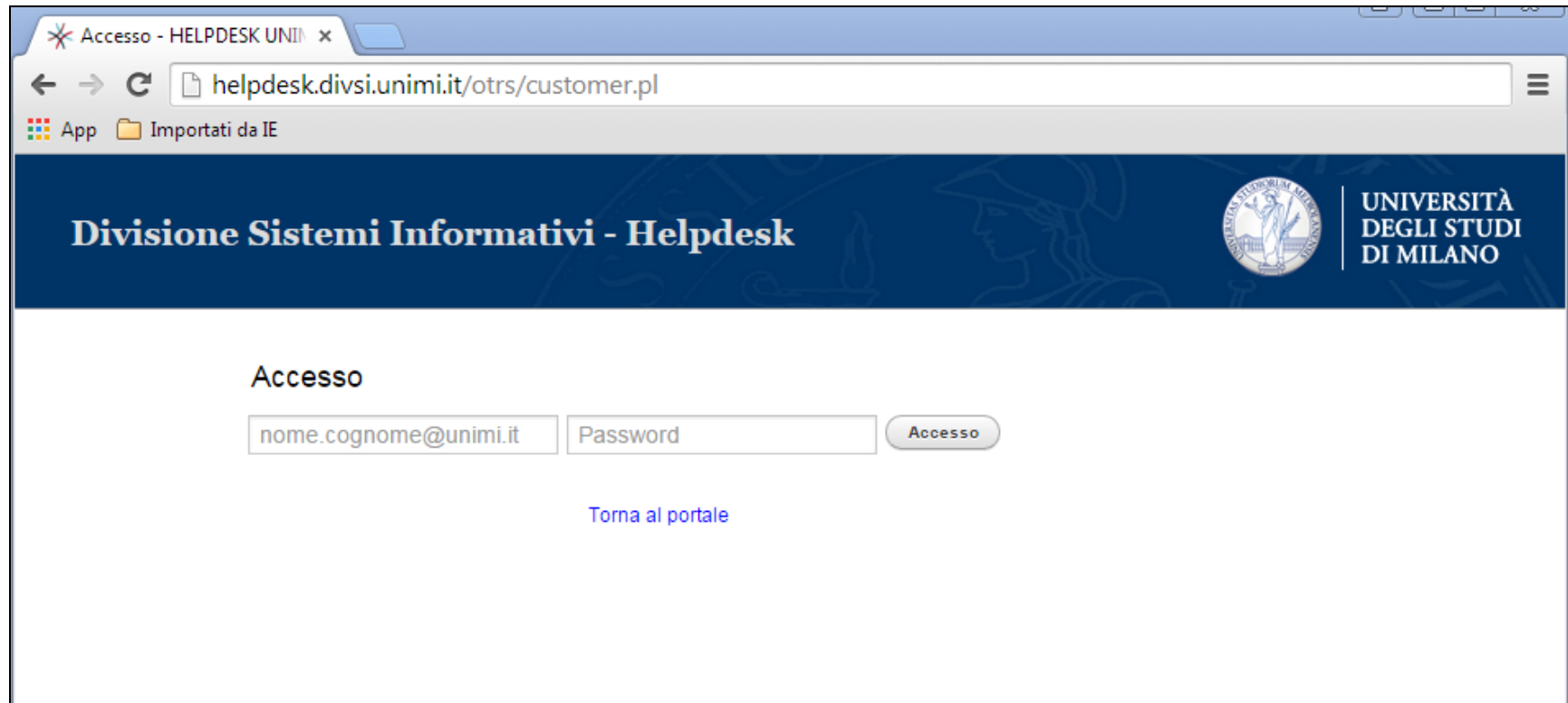


ISTRUZIONI PER L'INSERIMENTO DELLE RICHIESTE ALL'HELPDESK

Autenticarsi attraverso le credenziali di accesso ai Servizi Web d'Ateneo.



The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser tab: Accesso - HELPDESK UNIMI
- Address bar: helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl
- Page header: Divisione Sistemi Informativi - Helpdesk (left) and UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO (right, with logo)
- Form title: Accesso
- Input fields: nome.cognome@unimi.it (email) and Password
- Submit button: Accesso
- Link: [Torna al portale](#)

Cliccare su Richieste - "Nuovo Ticket"

Divisione Sistemi Informativi - Helpdesk

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Richieste | Preferenze | Disconnessione | NOME COGNOME

Nuovo Ticket | Chiuso (24) |

I miei ticket

Ticket Struttura (per responsabili)

Cerca

Nuovo Ticket (n)



Scegliere dal menu a tendina il "Tipo di Richiesta " di intervento.

Divisione Sistemi Informativi - Helpdesk

Richieste Preferenze | Disconnessione | NOME COGNOME

* Tipo di richiesta: 01 - Personal Computer (desktop o notebook) ▼

* Oggetto: -

* Testo: Anomalia

01 - Personal Computer (desktop o notebook)

02 - Monitor

03 - Stampante

04 - Scanner

05 - Programmi Installati

06 - Rete/Internet

Applicazioni Contabili

01 - Sufin

02 - UniAgi

03 - UniPat

04 - UniConv

05 - UniFat

06 - Gestione Complementare di Bilancio

07 - Gestione Economica (GECO)

Applicazioni Gestione del Personale

01 - Super

02 - UniForm

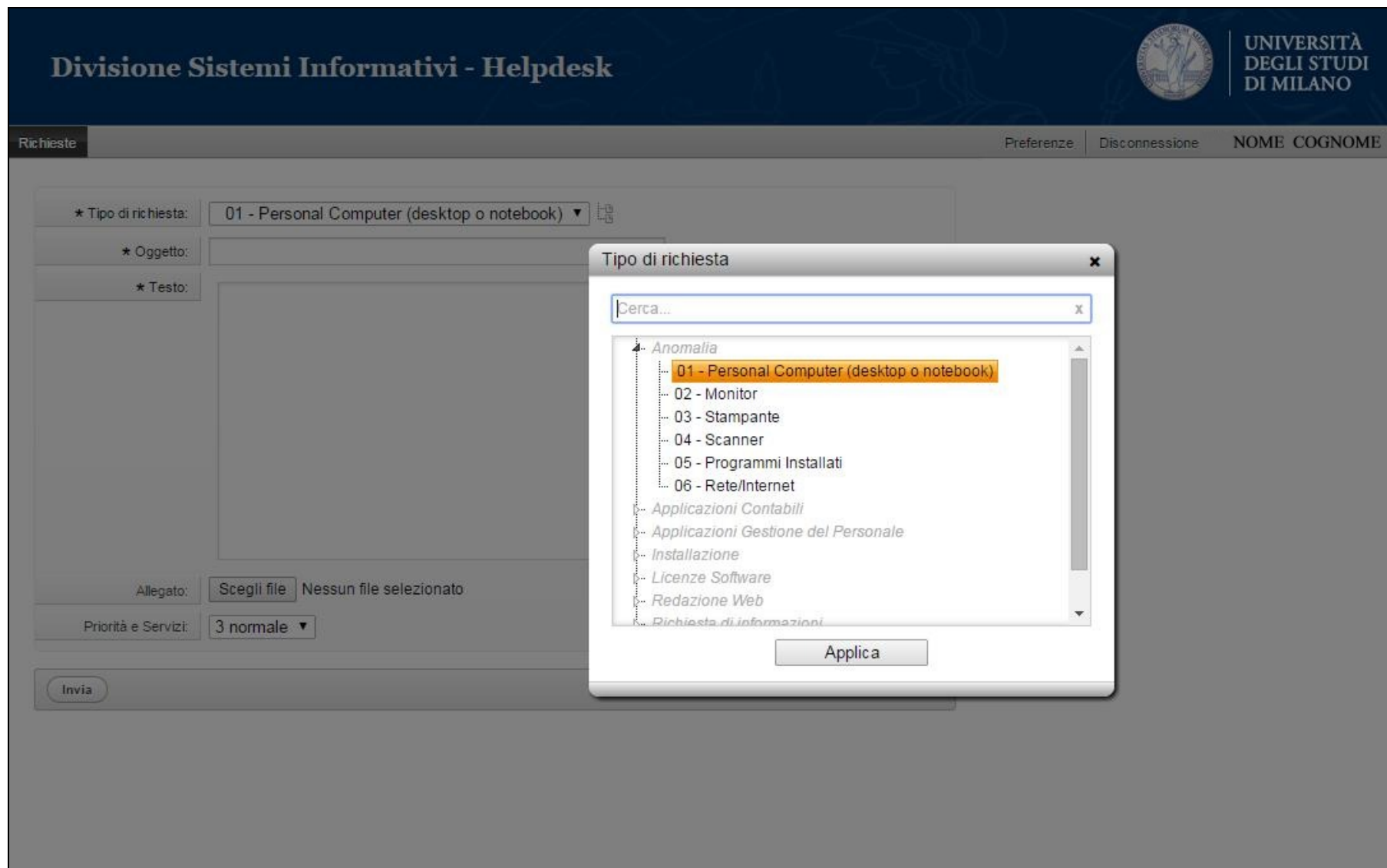
03 - UniPres

Allegato:

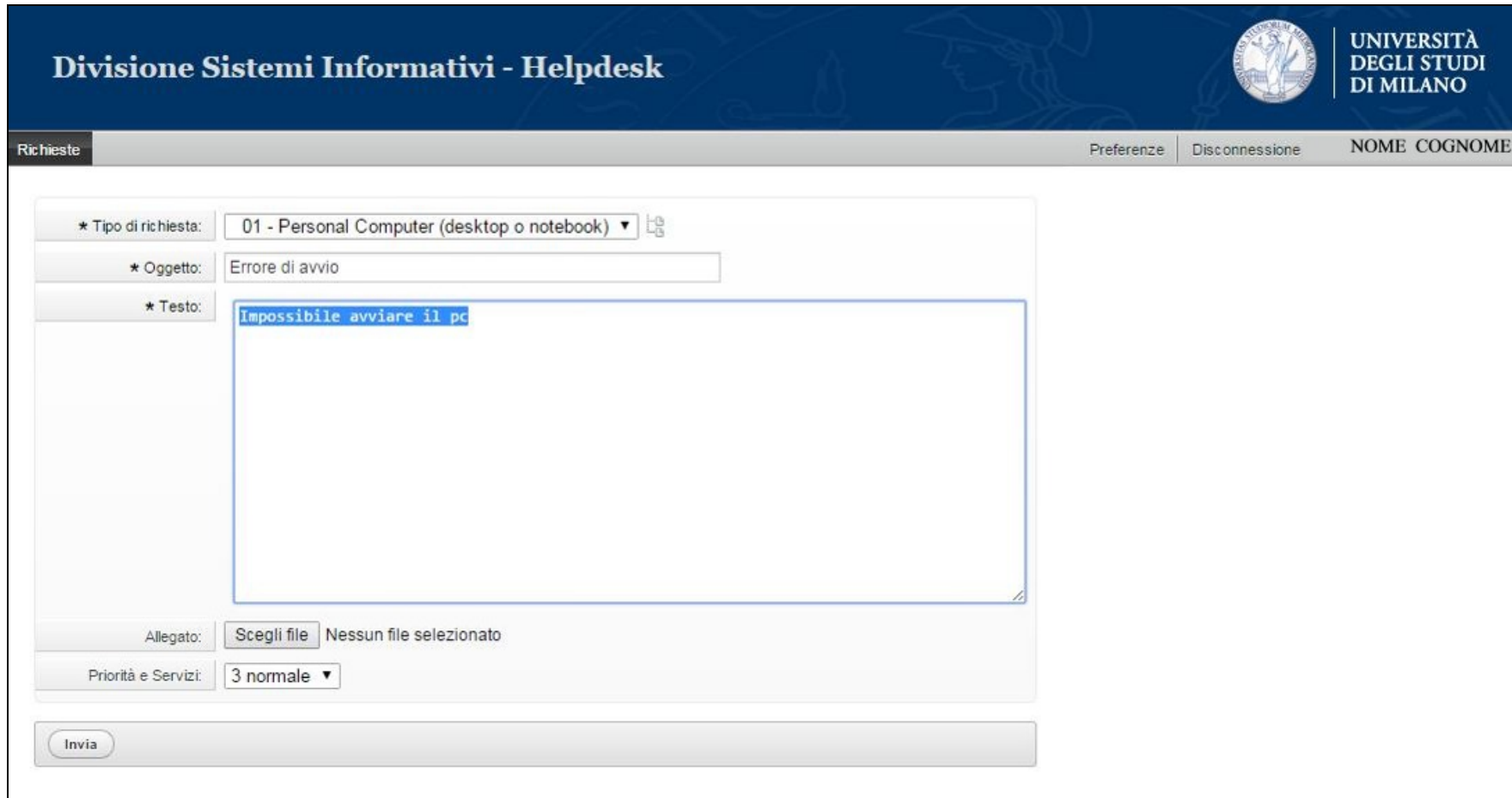
Priorità e Servizi: 3 normale ▼

Invia

O cliccare sull'icona del menu ad albero a destra del menu a tendina.



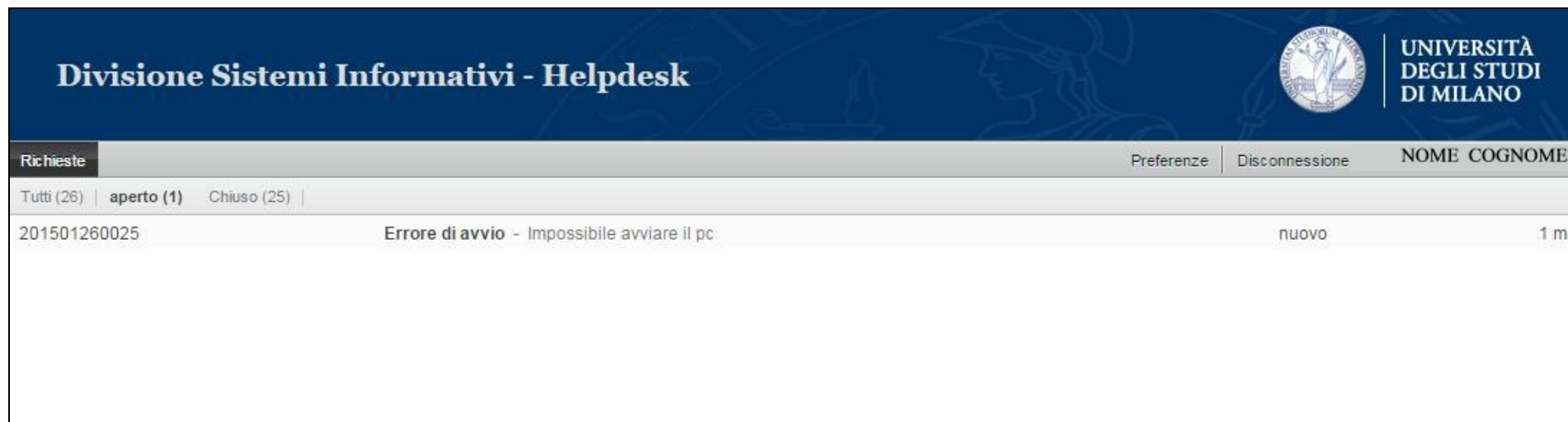
Inserire una breve descrizione del problema riscontrato.



The screenshot shows a web interface for the "Divisione Sistemi Informativi - Helpdesk" at the University of Milan. The page has a dark blue header with the university's logo and name. Below the header, there is a navigation bar with "Richieste" (Requests) selected, and links for "Preferenze" (Preferences), "Disconnessione" (Logout), and "NOME COGNOME" (Name Surname). The main form area contains several fields: a dropdown menu for "Tipo di richiesta" (Request type) set to "01 - Personal Computer (desktop o notebook)", a text box for "Oggetto" (Subject) containing "Errore di avvio" (Startup error), and a large text area for "Testo" (Text) containing "Impossibile avviare il pc" (Cannot start the pc). Below the text area, there is an "Allegato" (Attachment) section with a "Scegli file" (Choose file) button and the text "Nessun file selezionato" (No file selected). At the bottom, there is a "Priorità e Servizi" (Priority and Services) dropdown set to "3 normale" (3 normal) and an "Invia" (Send) button.

Cliccare su "Invia" per inviare la richiesta di intervento al Servizio di Helpdesk.

Una volta inviata la richiesta comparirà il riepilogo delle chiamate dell'utente.



The screenshot displays the 'Divisione Sistemi Informativi - Helpdesk' interface. At the top right, there is the University of Milan logo and the text 'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO'. Below the header, there are navigation links for 'Preferenze' and 'Disconnessione', and a user profile section labeled 'NOME COGNOME'. A sub-header for 'Richieste' shows filters for 'Tutti (26)', 'aperto (1)', and 'Chiuso (25)'. The main content area contains a table with one entry:

Richieste	Preferenze	Disconnessione	NOME	COGNOME
Tutti (26) aperto (1) Chiuso (25)				
201501260025	Errore di avvio - Impossibile avviare il pc	nuovo		1 m

Cliccando sul numero del ticket si aprirà la pagina di dettaglio della richiesta di intervento appena inserita.

The screenshot displays the 'Divisione Sistemi Informativi - Helpdesk' interface. At the top right, the University of Milan logo and name are visible. The main header includes 'Richieste', 'Preferenze', 'Disconnessione', and the user's name 'NOME COGNOME'. A navigation bar shows '← Precedente'. The central content area features a subject line 'Errore di avvio' with a '2 m' indicator. Below this, a list of messages shows 'Servizio di helpdesk – Richiesta assistenza tecnica' with a '2 m' indicator. The email body contains the following text:

Da: Servizio di helpdesk
Tipo di richies
Oggetto: Richiesta assistenza tecnica

Si prega di non rispondere a questa mail.
Questa è una mail di notifica automatica:

Gentile Utente,
la Sua richiesta sarà elaborata il più presto possibile.

Per consultare il dettaglio delle Sue richieste di intervento si autentichi
alla pagina <http://helpdesk.divsi.unimi.it> attraverso le
credenziali di accesso ai servizi web d'Ateneo (nel formato
nome.cognome@unimi.it).

Servizio di Helpdesk
Ufficio Approvvigionamenti e Assistenza
Divisione Sistemi Informativi
Via Giuseppe Colombo, 46
Milano

On the right side, an 'Informazione' box displays the following details:

- Ticket#: 201501260025
- Stato: nuovo
- Priorità e Servizi: 3 normale
- Tipo di richiesta: Anomalia::0...

Il sistema confermerà l'inserimento attraverso una e-mail di notifica nella quale sarà presente il link per monitorare la richiesta ed interagire con il servizio.

Si prega di non rispondere a questa mail.
Questa è una mail di notifica automatica:

Gentile Utente,
la Sua richiesta sarà elaborata il più presto possibile.

Per consultare il dettaglio delle Sue richieste di intervento si autentichi alla pagina <http://helpdesk.divisi.unimi.it> attraverso le credenziali di accesso ai servizi web d'Ateneo (nel formato nome.cognome@unimi.it).

Servizio di Helpdesk
Ufficio Approvvigionamenti e Assistenza
Divisione Sistemi Informativi
Via Giuseppe Colombo, 46
Milano

Servizio di helpdesk – Nuova richiesta di intervento! (Errore di avvio) 2 m

Oggetto:

★ Testo:

Allegato: Nessun file selezionato

Priorità e Servizi: ▼

oppure

Notifica della chiusura della richiesta di intervento.

Il sistema confermerà la chiusura della richiesta attraverso una e-mail di notifica nella quale sarà presente il link per visualizzarne i dettagli.

