

Software HelpDesk Uniud

Chi può utilizzare questo sistema?

- Tutto il personale docente e tecnico amministrativo
- Tutto il personale a contratto a cui è stato assegnato un account Office 365 (@uniud.it)
- Studenti, specializzandi, dottorandi

Per quali tipi di problemi posso usare questo sistema?

- In caso di problemi a dispositivi di proprietà dell'ateneo e software istituzionali (pc fissi, portatili, Microsoft Office, email, stampanti, etc.)
- In caso di problemi su applicativi d'ateneo (Materiale didattico, U-Gov, StartWeb, Teams, etc.)

Quando posso chiedere supporto?

Il nuovo sistema è attivo 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, da qualsiasi postazione connessa ad Internet.

Chi riceve la mia richiesta?

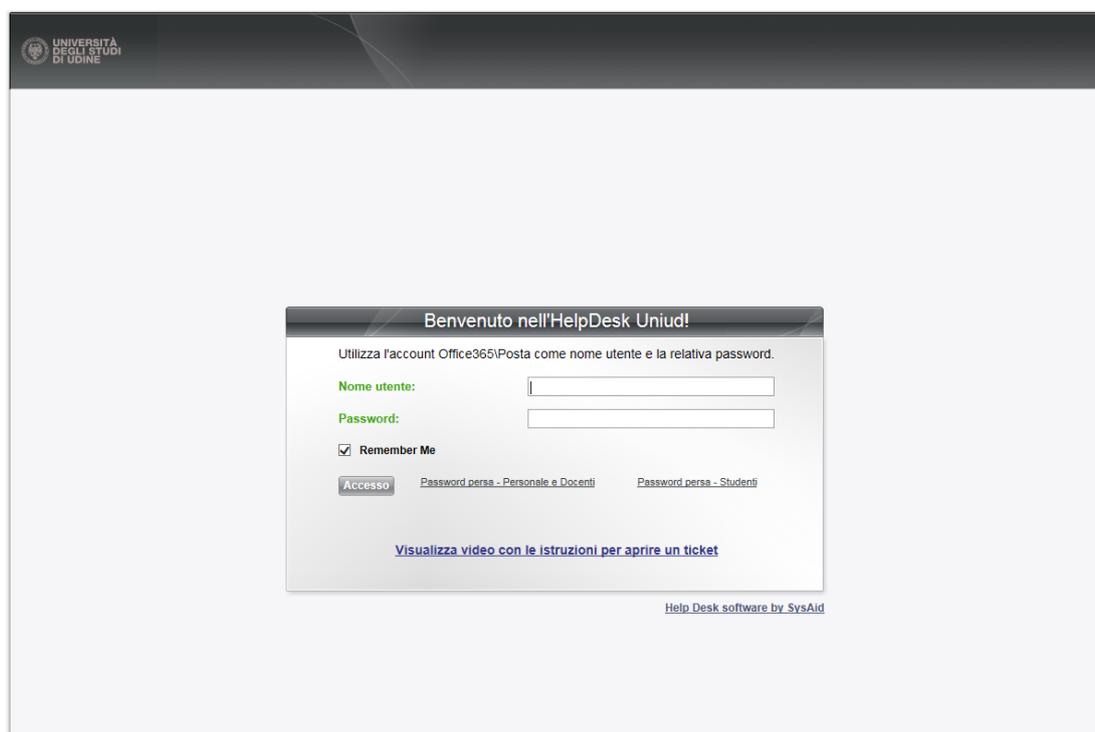
Gli operatori Helpdesk prendono in carico il tuo ticket nel più breve tempo possibile (durante l'orario di servizio).

Come accedo al nuovo sistema HelpDesk Uniud?

E' fortemente consigliato l'utilizzo del nuovo Sistema per inoltrare le proprie segnalazioni e richieste; solo in caso di impossibilità di utilizzo del computer o di accesso al Sistema utilizzare i metodi alternativi (messaggio in segreteria telefonica).

Accesso diretto al Portale Utente Finale:

1. Apri un browser (Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc.)
2. Vai all'indirizzo <https://helpdesk.uniud.it/>



3. Digita le tue credenziali email:

Nome utente: *se studente/specializzando/dottorando:* matricola@spes.uniud.it

altrimenti: nome.cognome@uniud.it

Password: **la tua password di accesso alla posta**

4. Clicca sul bottone "Accesso".



Nota: il "Remember me" evita di dover inserire le credenziali ogni volta, ma dipende dal browser che usi e non mantiene i dati memorizzati per sempre (dopo alcuni giorni senza accesso verranno nuovamente richiesti)

Come funziona il Portale utente finale?

Dopo che ti sei connesso al Portale utente finale hai a disposizione diverse funzioni, tra le quali le più importanti sono:

a) **Incident:** permette l'apertura di un nuovo ticket relativo **ad un problema, un malfunzionamento, un guasto** o se necessiti di assistenza o di chiarimenti.

1. Clicca su:



2. Compila il modulo con i campi richiesti:

A screenshot of the 'Apri ticket' (Open ticket) form in the Uniud user portal. The page header includes the University of Udine logo and the text 'v15.2.04 Education Enterprise Edition Account: universityofudine Utente: UNIUD\sysaid.utent...'. The form is titled 'Apri ticket' and contains the following fields:

- Descrizione elenco rapido:** A dropdown menu with 'Ticket generico' selected.
- * Richiesta dell'utente:** A dropdown menu with 'UNIUD\sysaid.utente@uniud.it - Daniela Paladin' selected.
- Telefono Richiedente:** An empty text input field.
- Ubicazione:** A dropdown menu with 'Seleziona ubicazione' selected.
- * Categoria:** Three dropdown menus: '---- Seleziona una categoria ----', 'Seleziona una sottocategoria', and 'Seleziona una categoria di terzo livello'.
- * Oggetto:** An empty text input field.
- * Descrizione:** A large empty text area.
- * Urgenza:** A dropdown menu with 'Normale' selected.
- Allegati:** A button labeled 'Aggiungi'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Invia' and 'Annulla'. On the left side of the page, there is a 'Notizie' (News) sidebar with two news items dated 15-10-2015 and 08-10-2015.

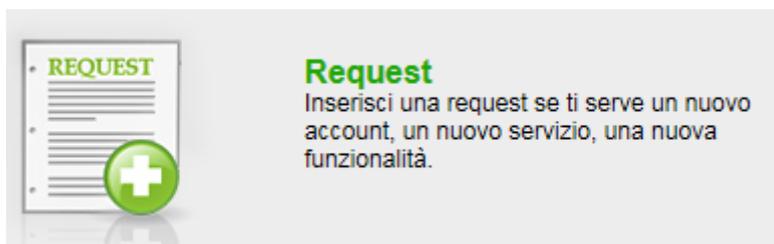
3. Dopo aver cliccato sul bottone "Invia" verrà visualizzata una pagina con il numero di ticket (preceduto da #). Questo numero è molto importante per tenere traccia di tutto quello che succede al ticket.
4. Una email verrà inviata al tuo indirizzo (con mittente Sysaid Helpdesk Uniud <syshelp@uniud.it>) con le informazioni sul ticket aperto.

Dettaglio campi

Campo	Significato	Obbligatorio
Descrizione elenco rapido	Campo di sistema, da ignorare	
Richiesta dell'utente	E' l'utente che necessita di aiuto, di default è l'utente che ha fatto accesso al Sistema ma è possibile aprire un Incident per conto di un'altra persona (viene comunque registrato anche l'utente che ha creato il ticket)	SI
Telefono richiedente	E' il recapito telefonico a cui contattare il richiedente	NO
Ubicazione	E' la sede/palazzo in cui viene riscontrato il problema	NO
Categoria	Scegliere la categoria in cui rientra il problema che si sta segnalando. Una corretta indicazione della categoria agevola nell'indirizzamento al gruppo di tecnici corretto.	SI
Oggetto	Breve descrizione (come l'oggetto di una email)	SI
Descrizione	La descrizione completa del problema segnalato.	SI
Urgenza	Alcuni problemi impediscono di proseguire con il proprio lavoro, altri possono essere meno urgenti: usa questo valore come codice di priorità (senza abusarne)	SI
Allegati	Se necessiti di allegare un file (pdf, immagine, ecc.) clicca su Aggiungi e seleziona il file; se vuoi allegare più di tre files puoi ripetere la procedura cliccando su Aggiungi una seconda volta.	NO

b) Request: permette l'apertura di un nuovo ticket relativo ad una richiesta per un nuovo account, l'attivazione di un nuovo servizio, una nuova funzionalità (per richiedere qualcosa di nuovo)

1. Clicca su:



2. Le Request possono essere generiche oppure specifiche per un servizio/account/ecc; le Request specifiche prevedono form personalizzati a seconda della categoria (per cui è importante la selezione della categoria corretta)

Alcuni esempi di request sono Richiesta Account servizi di rete, Nuovo indirizzo IP, Attivazione accesso a spazio condiviso (SRVSCAMBIO), Richiesta sviluppo nuovo software

Il modulo di richiesta generica presenta questi campi (quelli con * sono obbligatori):

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE

Invia richiesta

Notizie

15-10-2015 08:00 AM
Mai di notifica
 All'inserimento del ticket il sistema invia al richiedente una mail con mittente "Sysaid Helpdesk Uniuud" e oggetto "Nuovo ticket #xxx", attenzione quindi a non considerare come SPAM le mail con tale intestazione.

08-10-2015 08:00 AM
Avvio nuovo Sistema di HelpDesk
 Benvenuti in SysAid, il nuovo sistema di Helpdesk dell'Università degli Studi di Udine.
 Le richieste di supporto inviate tramite SysAid avranno priorità maggiore rispetto a quelle pervenute tramite altri canali.
 Per ogni riferimento ad una richiesta già inserita citare il relativo numero di ticket.

Dettagli richiesta

Modello: **Richiesta generica**

* Richiesta dell'utente: UNIUDsysaid.utente@uniud.it - Daniela Paladin

Ubicazione: Seleziona ubicazione

Categoria: ----- Seleziona una categoria ----- Seleziona una sottocategoria Seleziona una categoria di terzo livello

* Oggetto: Richiesta generica

Descrizione:

* Urgenza: Normale

Allegati: **Aggiungi**

Invia **Annulla**

5. Dopo aver cliccato sul bottone "Invia" verrà visualizzata una pagina con il numero di ticket (preceduto da #). Questo numero è molto importante per tenere traccia di tutto quello che succede al ticket.
6. Una email verrà inviata al tuo indirizzo (con mittente Sysaid Helpdesk Uniuud <syshelp@uniud.it>) con le informazioni sul ticket aperto.

c) Controllo dello stato di tutti i tuoi ticket

Puoi verificare lo stato di tutti i tuoi ticket correnti e passati accedendo a



Verrà visualizzata la lista di tutti i ticket che hai aperto per Incident o Request.

Records 1 - 3 of 3 << < Pagina 1 di 1 >> [Mostra tutti](#)

<input type="checkbox"/>	#	Ora modifica	Categoria	Sottocategoria	Oggetto	Descrizione	Stato	Assegnata a
<input type="checkbox"/>	301	06-11-2015 12:18:21	Postazione pc	Guasto hardware	Il pc HP Prodesk ha	Il pc HP Prodesk 600 G1	In attesa	UNIUD/piergiorgio.pegoraro@uniud.it -
<input type="checkbox"/>	287	03-11-2015 11:35:44	Postazione pc	Guasto hardware	Il pc HP non si	Il pc HP Prodesk 600 G1	Chiuso	UNIUD/piergiorgio.pegoraro@uniud.it -
<input type="checkbox"/>	286	30-10-2015 11:07:54	Postazione pc	Guasto hardware	problemi uscita video	Il pc Olivetti modello PA200-	Chiuso	UNIUD/piergiorgio.pegoraro@uniud.it -

Puoi fare un filtro su alcuni campi per trovare facilmente il ticket che stai cercando o usare la funzione "Cerca".

Quando hai individuato quello che cercavi, clicca sulla relativa riga e ti verranno visualizzati tutti i dettagli.

Help Desk - Ticket # 287

Oggetto:	Il pc HP non si accende			
Descrizione:	Il pc HP Prodesk 600 G1 SFF non si avvia e non fa il boot di sistema, all'accensione da una sequenza di 4 beep. Numero di serie CZC522DR8 Ho contattato l'assistenza al numero 800.238.424 che mi ha dato il numero di ticket E00299			
Categoria:	Postazione pc Guasto hardware			
Soluzione (per l'utente):	Il tecnico ha sostituito l'alimentatore			
Ora modifica:	03-11-2015 11:35:44			
Stato:	Chiuso			
Urgenza:	Normale			
Priorità:	Bassa			
Assegnata a:	UNIUD\piergiorgio.pegoraro@uniud.it - Piergiorgio Pegoraro			
Note:				
Acquisizione schermo:				
Allegato:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Aggiungi"/>	<input type="button" value="Rimuovi"/>	
	<input type="button" value="Ok"/>	<input type="button" value="Annulla"/>	<input type="button" value="Applica"/>	<input type="button" value="Reopen"/>

Come inviare informazioni aggiuntive ad un ticket esistente

Se devi fornire al servizio di assistenza informazioni aggiuntive relative ad un ticket da te aperto puoi farlo in tre modi diversi:

a) Tramite il Portale utente finale

1. Accedere al Portale utente finale e cliccare su:



2. Cercare il ticket che si vuole aggiornare:

Records 1 - 3 of 3	<<	>>	Pagina 1 di 1	>>>	Mostra tutti				
#	▲	#	Ora modifica	Categoria	Sottocategoria	Oggetto	Descrizione	Stato	Assegnat
301		06-11-2015 12:18:21		Postazione pc	Guasto hardware	Il pc HP Prodesk ha	Il pc HP Prodesk 600 G1	In attesa	UNIUD/pie
287		03-11-2015 11:35:44		Postazione pc	Guasto hardware	Il pc HP non si	Il pc HP Prodesk 600 G1	Chiuso	UNIUD/pie
286		30-10-2015 11:07:54		Postazione pc	Guasto hardware	problemi uscita video	Il pc Olivetti modello PA200-	Chiuso	UNIUD/pie

3. Da qui si può:

1. Aggiungere una Nota
2. Aggiungere un allegato

Incident 323

Title:	Problem with Outlook
Description:	I cannot send an email to an internal contact. I tried to open a new message and send, but the email remain in outbox folder. Please, can you check the problem? Thanks
Category:	Infrastructure Software Outlook
Admin group:	Service Desk
Solution:	test
Modify time:	13-01-2015 11:32:21
Status:	User Responded
Urgency:	Low
Priority:	Medium
Notes:	sysaid (13-01-2015 11:32:21): Try with a cable please. ----- sysaid (13-01-2015 11:32:03): Yes I am ----- sysaid (13-01-2015 11:31:51): Are you connected of the wifi network?
Screen capture:	
Attachment:	Problem_with_Outlook.PNG
Attachment:	<input type="text"/> <input type="button" value="Add"/> <input type="button" value="Remove"/>
	<input type="button" value="Submit"/>

b) Inviando una email (esclusivamente rispondendo alla mail del ticket)

Puoi rispondere ad un'email che hai ricevuto dal servizio di assistenza ma è necessario che il numero di ticket sia presente nell'oggetto preceduto dal simbolo “#” (senza spazi).

Esempio:

Invia

A... Sysaid Helpdesk Uniud

Cc...

Ccn...

Oggetto **R: Nuovo ticket #303**

Daniela Paladin
Università degli Studi di Udine
AINF - Area Servizi Informatici
Tel. 0432 556366 – Fax 0432 558933

Da: Sysaid Helpdesk Uniud
Inviato: martedì 10 novembre 2015 09:40
A: Daniela Paladin <daniela.paladin@uniud.it>
Oggetto: Nuovo ticket #303

Università degli Studi di Udine – SysAid Helpdesk Software



Gentile Daniela Paladin,
la richiesta #303 è stata registrata e sta per essere presa in carico.

Conserva il numero di ticket! Se desideri integrare la tua richiesta con ulteriori dati nell'oggetto. Tutti i messaggi saranno raccolti sotto lo stesso ticket.

Dettagli:

ID: # 303

Oggetto: prova integrazione



Eventuali allegati alla mail verranno allegati al ticket

Riaprire un ticket Chiuso

Può verificarsi che un ticket sia stato chiuso, ma a breve si ripresenta lo stesso problema.

In questo caso si può:

1. Accedere al Portale utente finale e cliccare su:



2. Cercare il ticket che si vuole riaprire:

Records 1 - 3 of 3	<< << Pagina 1 di 1 >> >>	Mostra tutti					
#	Ora modifica	Categoria	Sottocategoria	Oggetto	Descrizione	Stato	Assegnato
301	06-11-2015 12:18:21	Postazione pc	Guasto hardware	Il pc HP Prodesk ha	Il pc HP Prodesk 600 G1	In attesa	UNIUDpie
287	03-11-2015 11:35:44	Postazione pc	Guasto hardware	Il pc HP non si	Il pc HP Prodesk 600 G1	Chiuso	UNIUDpie
286	30-10-2015 11:07:54	Postazione pc	Guasto hardware	problemi uscita video	Il pc Olivetti modello PA200-	Chiuso	UNIUDpie

3. Cliccare sul bottone "Reopen":

Help Desk - Ticket # 301	
Oggetto:	Il pc HP Prodesk ha la ventola dell'alimentatore guasta
Descrizione:	Il pc HP Prodesk 600 G1 SFF all'accensione copre la schermata di Bios con l'indicazione: "515-Power supply fan not detected". Da una verifica visiva si nota che la ventola dell'alimentatore è ferma. Numero di serie CZC5222DC2. Ho contattato l'assistenza al numero 800.238.424 che mi ha dato il numero di ticket E00333
Categoria:	Postazione pc Guasto hardware
Gruppo di Amministratori:	Helpdesk
Soluzione (per l'utente):	Arrivata l'assistenza il 16/11/15 alle ore 16:00. Durata intervento 30 minuti, sostituzione alimentatore difettoso
Ora modifica:	27-11-2015 12:36:41
Stato:	Chiuso
Urgenza:	Normale
Note:	
Screenshot:	
Allegato:	<input type="text"/> <input type="button" value="Aggiungi"/> <input type="button" value="Rimuovi"/>
<input type="button" value="Ok"/> <input type="button" value="Annulla"/> <input type="button" value="Applica"/> <input type="button" value="Reopen"/>	

4. Ti verrà richiesta la motivazione della riapertura:

Incident 323

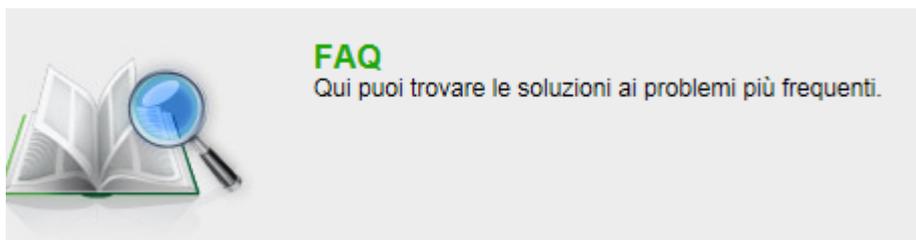
Title: Problem with Outlook
Description: I cannot send an email to an internet contact. I tried to open a new message and send, but the email remain in outlook folder.

Please indicate the reason you are reopening this incident.

Add note

Attachment:

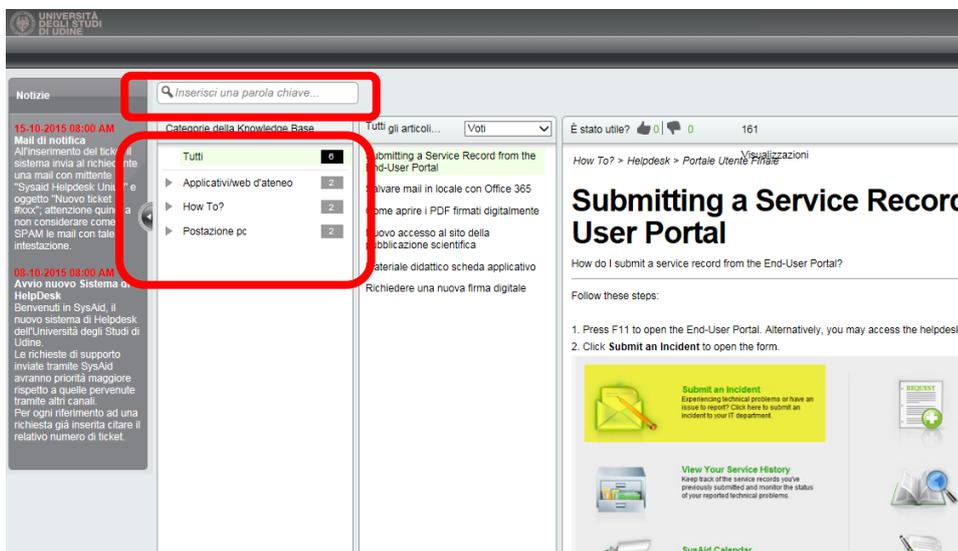
Accesso alle Frequently Asked Questions (FAQ)



Cliccando sull'icona puoi accedere a documenti, manuali, info, ecc.

Gli argomenti sono raggruppati per categoria per facilitare il ritrovamento delle informazioni.

Puoi anche utilizzare il campo di ricerca ("Inserisci una parola chiave") per effettuare una ricerca in tutte le FAQ presenti.



Modificare le proprie impostazioni



Cliccando su questa icona puoi vedere alcuni settaggi del tuo utente e puoi modificare le seguenti impostazioni:

- a) Lingua (il valore predefinito è: "Italian (Italy)")
- b) Modalità di inserimento della data (il valore predefinito è: "Europa")