

Servizi di "Primo Intervento"



# Richieste intervento tecnico



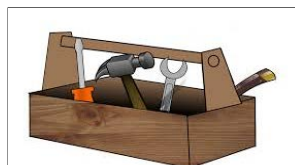
SOS

Guida per gli utenti



Università "Parthenope"

# Procedura Richieste Intervento Tecnico



Utenti

La procedura è disponibile al seguente **indirizzo**: <http://interventi.uniparthenope.it> e, in prima istanza, è stata attivata per la **sola sede di Monte di Dio** (Palazzo Pakanowsky).

**Riguarda** prevalentemente richieste per **malfunzionamento e/o installazione/configurazione di componenti hardware e software su pc** di proprietà dell'Ateneo (*con eventuali acquisti a carico del Dipartimento o dell'Ufficio Economato, in dipendenza della pertinenza dell'apparato*).

In particolare sono previste le seguenti **tipologie di intervento**:

- **HARDWARE** -> Attivazione e *primo intervento\** su PC fisso/mobile, connessioni fisiche, aggiunta/sostituzione di componenti (schede, memorie e simili), *primo intervento\** su Telefoni, Stampanti e altre periferiche.
- **SOFTWARE** -> Installazione/configurazione di Sistemi Operativi, driver e Applicativi su PC fisso/mobile, configurazione connessioni di rete (WiFi e Lan).
- **AULE INFORMATICHE** -> *Primo intervento\** su Hardware e Software dei PC presenti, nuove installazioni/configurazioni.

\* Per **primo intervento** si intende l'assistenza iniziale di un tecnico informatico per l'individuazione delle azioni necessarie ovvero della causa del malfunzionamento e/o la sua eventuale risoluzione.

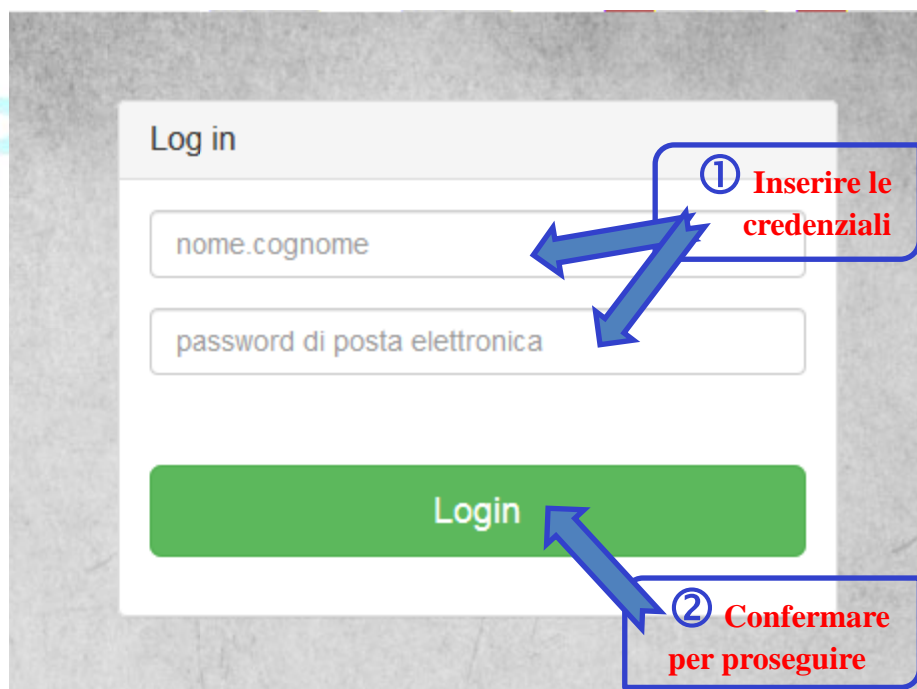
Per **problematiche elettriche** e quelle riferibili agli impianti **audio-video** delle aule, gli utenti devono rivolgere le proprie richieste di intervento all'Ufficio Tecnico 2.

Per **problematiche** riferibili alla **sistemazione dei PC e dei cavi volanti** (N.B.: non delle connessioni) delle singole postazioni delle aule informatiche, gli utenti devono rivolgere le proprie richieste all'Ufficio Economato.

## Accesso alla procedura

Nel proprio browser (explorer, chrome, firefox, ...) **digitare l'indirizzo**  
=> <http://interventi.uniparthenope.it> .

Verrà visualizzata la seguente **maschera di login**:



The image shows a login form titled "Log in" with two input fields and a "Login" button. The first field is labeled "nome.cognome" and the second is labeled "password di posta elettronica". A green button labeled "Login" is positioned below the fields. Two callout boxes with arrows point to the form: the first, labeled "① Inserire le credenziali", points to both input fields; the second, labeled "② Confermare per proseguire", points to the "Login" button.

Immettere le proprie **credenziali uniche** di Ateneo, comuni a tutti i servizi on-line offerti, ossia l'indirizzo (nome.cognome) e la password della posta elettronica istituzionale (quelli utilizzati con WEBMAIL) e confermare.

Riconosciute le credenziali, la procedura attiva il collegamento e mostra una maschera con le **azioni possibili** ovvero:

1. Inserire una nuova richiesta
2. Visualizzare lo stato delle richieste attive
3. Visualizzare lo storico delle richieste effettuate

Utente Collegato

**Nome Utente**

Pannello di riepilogo

<b>DA APRIRE</b>	RICHIEDI INTERVENTO	VAI
<b>APERTI</b>	PRATICHE APERTE (0)	VAI
<b>CHIUSI</b>	STORICO INTERVENTI CHIUSI (0)	VAI

CHIUDI

Seleziona per inserire una nuova richiesta

Seleziona per lo status delle richieste attive

Seleziona per lo storico delle richieste

## Richiesta Nuovo Intervento

Selezionando la **prima opzione**: richiedi intervento, viene mostrata la seguente schermata, dove inserire la localizzazione dell'intervento e le sue specifiche.

Utente Collegato

**Nome Utente**

Pannello di riepilogo

Sede intervento*	Tel.*	Tipologia Intervento*	Descrizione problema*
Scegli la sede Via Parigi Via Roma Via Verdi Via Manzoni		Scegli la tipologia SOSTITUZIONE MANUTENZIONE RIFORNITA ALTRE INTERVENTI	1000 caratteri max.

INVIARE RICHIESTA DI INTERVENTO

RITORNA

CHIUDI

② Inserire l'interno per eventuali contatti

① Selezionare la sede presso cui è richiesto l'intervento (si ricorda che inizialmente è attiva la sola Via Parigi)

③ Selezionare la tipologia dell'intervento

④ Descrivere in sintesi quanto si va a richiedere: problema riscontrato, guasto e simili

⑤ Selezionare per inoltrare la richiesta

Inviata la richiesta, automaticamente, il sistema **conferma** a video la sua ricezione e le attribuisce un **codice** identificativo.

**NOME UTENTE**

La richiesta di intervento è stata memorizzata e le è stato attribuito il codice **1ZY531GDW00LKX**

La richiesta viene quindi “lavorata” dal sistema ovvero: in dipendenza della tipologia è **assegnata** via mail al tecnico che dovrà intervenire. Il messaggio contiene tutti i dati, compreso i **contatti**, e il tecnico concorderà il da farsi con l’utente.

## Stato degli interventi

Selezionando la **seconda opzione**: pratiche aperte, si può controllare lo stato di elaborazione della propria richiesta ovvero se è stato assegnato il tecnico, se questi ha contattato l’utente e, se già intervenuto, cosa ha riscontrato.

Sede intervento	Tipologia intervento	Descrizione problema	Data Segnalazione	Tecnico Assegnato	Data Appuntamento	Note Appuntamento	Note Annullamento	Annulla
VIA ACTON	HARDWARE (PC FISSO/MOBILE, TELEFONO, STAMPANTI, CAVI TELEFONICI/RETE)	RETE PC NON FUNZIONA	18/04/2018					<input type="button" value="ELIMINA"/>

**Dati della richiesta**      **Assegnazione**      **Dati contatto e riscontro**      **Annullamento richiesta**

In questa schermata, inserendo le debite motivazioni, la richiesta può essere anche annullata dall’utente (selezionando il tasto elimina).

Chiuso l’intervento, il sistema elimina in automatico la richiesta dall’elenco.

## Storico degli interventi

Selezionando la **terza opzione**: storico interventi chiusi, si visualizza l'elenco degli interventi richiesti con i relativi esiti.

Utente Collegato						
NOME UTENTE						
STORICO RICHIESTE INTERVENTI						
Sede intervento	Tipologia intervento	Descrizione problema	Tecnico Assegnato	Data Chiusura	Esito Chiusura	Note
Nessuna richiesta di intervento presente in archivio						

**Dati delle richieste**      **Assegnazioni**      **Dati di chiusura**

**N.B.:**

Qualsiasi richiesta di intervento va fatta esclusivamente utilizzando la presente procedura. Richieste volanti o fatte con altra modalità, non potranno essere prese in considerazione.

Non essendo possibile attivare un servizio di Help Desk, per motivi meramente organizzativi ovvero unità di personale insufficienti, e tenendo presente che la tipologia lavorativa di questo ufficio non permette la presenza costante alla propria scrivania, si sottolinea che i contatti con l'utenza possono avvenire on-line via e-mail e, quando necessario, su appuntamento.

Per ulteriori problematiche, infatti, è possibile inviare un messaggio alle caselle dei vari servizi, se esistenti (come ad esempio parth-sign@uniparthenope.it per il servizio di firma digitale remota o wireless@uniparthenope.it per i servizi di rete WiFi o fonia@uniparthenope.it per i servizi telefonici), o a quella dell'ufficio: si@uniparthenope.it.