

Portale Assistenza Informatica

Manuale Utente

Versione 1.0 – Marzo 2025



SOMMARIO



PROCESSO CREAZIONE TICKET DI ASSISTENZA INFORMATICA

- Come aprire una segnalazione
- Registrazione
- Portale Jira lato utente
- Interazioni Utente-Tecnico
- Risoluzione segnalazione



CREAZIONE TICKET DI ASSISTENZA INFORMATICA

Come l'utente apre una segnalazione relativa a una problematica (si suggerisce la registrazione sul portale Jira)

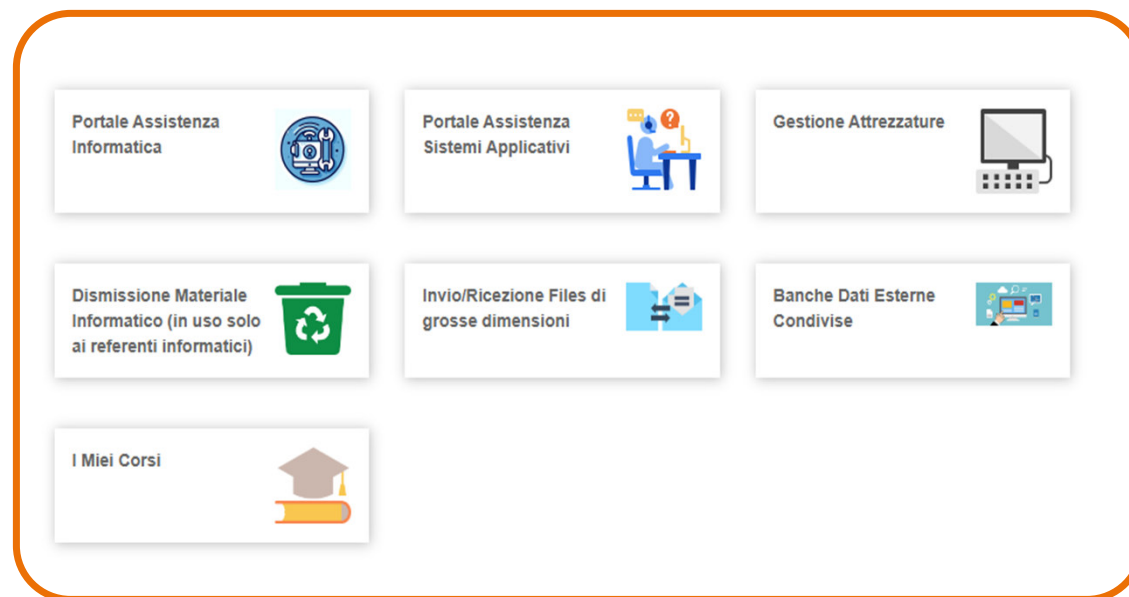
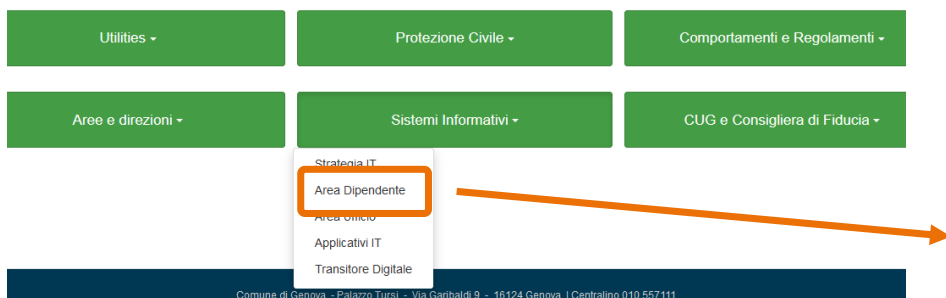


COME APRIRE UNA SEGNALAZIONE



Per aprire una richiesta di supporto, collegarsi al portale di Help Desk al seguente indirizzo:
<https://comunegenova.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/20>

Si può accedere al portale di Help Desk direttamente dalla Intranet seguendo questo percorso: *Home* → *Sistemi Informativi* → *Area dipendente* → *Assistenza Informatica*



REGISTRAZIONE PROPRIO UTENTE SU PORTALE ASSISTENZA



La registrazione sul portale *Jira assistenza informatica* è un passaggio facoltativo ma non **OBBLIGATORIO**.

Si suggerisce la Registrazione per poter interagire con il portale ed essere costantemente aggiornati sullo stato di avanzamento della propria richiesta

Centro assistenza

Inserisci il tuo indirizzo e-mail per accedere o registrarti

Indirizzo e-mail

Avanti

[Vai alla pagina iniziale di Centro assistenza](#)

Inserire la propria mail istituzionale
nomecognome@comune.genova.it



REGISTRAZIONE PROPRIO UTENTE SU PORTALE ASSISTENZA

Segui i vari passaggi e controlla la tua Posta in arrivo.

← Indietro

Centro assistenza

Registrati per continuare

Indirizzo e-mail

Registrati con una password

← Indietro

Centro assistenza

Controlla la posta in arrivo per
completare la registrazione

Abbiamo inviato un link privato di registrazione a

Invia di nuovo il link di registrazione

Completa la registrazione
cliccando, all'interno
della tua mail, sul
pulsante «Registrati»

Completa la registrazione su Centro assistenza

Da: Centro assistenza A:

Abbiamo quasi finito!

Segui il collegamento sotto  pulsante per completare la registrazione su Centro assistenza. Per tutelare la sicurezza, non condividere questo collegamento con nessuno.

Registrati

Con tecnologia Jira Service Management



REGISTRAZIONE PROPRIO UTENTE SU PORTALE ASSISTENZA

Centro assistenza

Registrati per continuare

Indirizzo e-mail

Nome e cognome

Scegli una password

Cliccando su *Registrati*, accetti l'Informativa sulla privacy e queste Dichiarazione di non responsabilità e nota.

Registrati

Completa la registrazione inserendo i dati richiesti «*Nome e Cognome*»

Nella scelta della password rispettare i requisiti minimi e seguendo le indicazioni a video.



ACCESSO DEL PROPRIO UTENTE SU PORTALE ASSISTENZA

Una volta registrata la tua utenza sul portale Jira, per creare richieste e accedere a quelle già create, inserisci l'indirizzo e-mail e la password utilizzata dalla registrazione inserendo la mail e la password

← Indietro

Centro assistenza

Accedi per continuare

Indirizzo e-mail

Password

Continua

[Password dimenticata?](#)

Se dimentichi la password clicca sul relativo pulsante e segui le istruzioni a video.



CONSULTAZIONE RICHIESTE SU PORTALE ASSISTENZA

Centro assistenza

Richieste

La richiesta contiene... **Stato: Richieste aperte** Tipo di richiesta



È possibile consultare tutte le richieste e visualizzare lo stato di avanzamento.

Modifica la visualizzazione elenco

Centro assistenza

Richieste

La richiesta contiene... **Stato: Richieste aperte** Tipo di richiesta

Tipo	Riferimento	Ricerca	Stato
	HELP-1025	<input checked="" type="checkbox"/> RICHIESTE APERTE	APERTO
	HELP-908	<input type="checkbox"/> RICHIESTE CHIUSE	IN LAVORAZIONE AL FORNIT...
ITSM SAMPLE SPACE			
		<input type="checkbox"/> RIAPERTA	
		<input type="checkbox"/> WAITING FOR APPROVAL	
		<input type="checkbox"/> PENDING	
		<input type="checkbox"/> IMPLEMENTING	
		<input type="checkbox"/> UNDER REVIEW	
		<input type="checkbox"/> COMPLETATA	

Cancella selezione 47 di 175



COME APRIRE UNA SEGNALAZIONE



Nel portale è possibile chiedere supporto in base a **diverse tipologie di richieste** più o meno specifiche.

Per richiedere un intervento scegliere innanzitutto tra le seguenti voci individuando l'area per cui hai bisogno di aiuto. Verrà inoltrata direttamente all'ufficio competente.

Contattaci per

Posta

Malfunzionamento Posta, Posta - Invio massivo, Posta - Nuova casella Ufficio o Account esterno, Posta - configurazione casella, Posta - recupero dati, Reset Password Zimbra >

Accesso remoto

Accesso remoto - Assistenza, Richiesta VPN >

Cartelle di rete condivise

Accesso a una cartella di rete, Altri interventi su cartelle di rete >

Computer e software

Malfunzionamento computer o software specifico, Installazione Software non presenti nella stazione assegnata, Aggiornamento/Disinstallazione Software >

Videoconferenze

Videoconferenze - Presidio, Videoconferenze - Assistenza >

Sistemi di stampa

Stampante/Scanner - Installazione o inserimento rubrica, Stampante/Scanner - Malfunzionamento >



COME APRIRE UNA SEGNALAZIONE







Nel portale si trovano anche alcune tipologie di richieste specifiche su alcuni ambiti, che guidano in maniera ancora più dettagliata l'utente.

Clicca sulla voce più adeguata alle tue necessità e verrai condotto ad una pagina in cui inserire i dettagli.

Contattaci per

Computer e software

Come possiamo aiutarti?

-  **Malfunzionamento software (Windows, Office, programmi specifici...)**
Usa questa richiesta se hai problemi generali con Windows, con Office (Word, Excel...) o se un programma precedentemente installato non funziona come dovrebbe
-  **Malfunzionamento computer/attrezzature**
Usa questa richiesta per segnalare il malfunzionamento di un elemento fisico (monitor, computer, mouse...) o per richiederne la sostituzione
-  **Installazione Software non presenti nella stazione assegnata**
Usa questa richiesta per installare un programma (software) nella propria stazione
-  **Aggiornamento/Disinstallazione Software**
Usa questa richiesta per aggiornare o disinstallare un software precedentemente installato



COME APRIRE UNA SEGNALAZIONE



ESEMPIO: apertura di una segnalazione di un malfunzionamento computer/attrezzature (es. «Il tuo monitor non si accende»)

Selezionare questa voce per segnalare un malfunzionamento alla Stazione

Come possiamo aiutarti?



Malfunzionamento software (Windows, Office, programmi specifici...)

Usa questa richiesta se hai problemi generali con Windows, con Office (Word, Excel...) o se un programma precedentemente installato non funziona come dovrebbe



Malfunzionamento computer/attrezzature

Usa questa richiesta per segnalare il malfunzionamento di un elemento fisico (monitor, computer, mouse...) o per richiederne la sostituzione



Installazione Software non presenti nella stazione assegnata

Usa questa richiesta per installare un programma (software) nella propria stazione



Aggiornamento/Disinstallazione Software

Usa questa richiesta per aggiornare o disinstallare un software precedentemente installato



COME APRIRE UNA SEGNALAZIONE



Procedere compilando i campi della pagina seguente, attenzione, alcuni campi sono obbligatori

Compilare tutti i campi richiesti, alcuni sono a tendina, puoi allegare screenshot/file tramite il relativo pulsante, inserire delle note/informazioni aggiuntive utili al tecnico, ecc

Note

Testo normale ▾ | **B** | *I* | ... | A ▾ | ☰ | ☷ | 🔗 | @ | ☺ | 🗑️ | <> | ⓘ | ” | + ▾

Usa questo campo per ulteriori note che possono essere utili

Allegati

Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia

Sfoglia

Come possiamo aiutarti?

! **Malfunzionamento computer/attrezzature**
Usa questa richiesta per segnalare il malfunzionamento di un elemento fisico (monitor, computer, mouse...) o per richiederne la sostituzione ▾

I campi obbligatori sono contrassegnati da un asterisco *

Invia questa richiesta a nome di *

📧 @comune.genova.it

Nome *

Nome della persona che ha in carico l'asset

Cognome *

Cognome della persona che ha in carico l'asset

Matricola della persona che ha in carico l'asset *

Mail della persona che ha in carico l'asset *

Inserisci la mail dell'utente

Mail del responsabile della persona che ha in carico l'asset *

Al termine della compilazione clicca sul pulsante "Invia".

Invia Annulla



COMPILAZIONE CAMPI SPECIALI



Esistono alcuni campi, tra cui "Stazione" o "Utente", che richiedono un minimo di attenzione in più.

Ad esempio, quando devi indicare la stazione troverai un campo simile a questo

Stazione su cui si è verificato il problema*

Search...

1

1

E se apri la tendina troverai tutte le stazioni...che sono migliaia!

Stazione su cui si è verificato il problema*

Search...

1000+ SEARCH RESULTS

- BLADE-LASPEZIA
- bladehp3
- CHASSIS
- CITRIX 1
- CITRIX 2

Il "trucco" è digitare il tuo numero di stazione restringendo le stazioni mostrate, e poi sceglierla

Stazione su cui si è verificato il problema*

1770

11 SEARCH RESULTS

- STAZ-17700
- STAZ-17701
- STAZ-17702
- STAZ-17703
- STAZ-17704

Stessa cosa per i campi con gli utenti: qui puoi cercare per nome, cognome o anche per matricola, se ti viene più comodo

Utente

Search...

- te G... sa
- le... i]
- e M... o
- te M... a B
- si... i]e
- i... ni L... p



MAIL DI RIEPILOGO SEGNALAZIONE



ESEMPIO di mail di riepilogo che si riceve dopo l'inserimento di una segnalazione

HELP-1006 Malfunzionamento

Help Desk <jira@comunegenova.atlassian.net>
A:

lunedì 17/03/2025 16:17

In caso di problemi di visualizzazione del messaggio, fare clic qui per visualizzarlo in un Web browser.
Fare clic per scaricare le immagini. Per tutelare la privacy, Outlook ha impedito il download automatico di alcune immagini incluse nel messaggio.

Rispondi sopra questa linea.

Gentile utente, il ticket di supporto è stato inviato correttamente. Cerchiamo di rispondere a tutte le richieste che riceviamo il prima possibile.

[Visualizza richiesta](#) · [Disabilita le notifiche per questa richiesta](#)

Attualmente condiviso con Scotti Paolo.

Con tecnologia Jira Service Management

Questo messaggio è stato analizzato con Libresvir ESG ed è risultato non infetto.

Cliccando sul link si
accede al portale per
visualizzare la
richiesta (obbligo di
registrazione)



RIEPILOGO SEGNALAZIONE CREATA



Questo screenshot rappresenta il riepilogo della tua richiesta quando si clicca sul link all'interno della mail.

Centro assistenza / Help Desk / HELP-1006

Malfunzionamento

ha segnalato questa richiesta il giorno Oggi 4:16 PM [Nascondi dettagli](#)

Indirizzo
1

Piano
-

Stanza
1

Telefono
X

Descrizione
Riscontro problemi su outlook

Stato
APERTO

Notifiche attive

Tipo di richiesta
Malfunzionamento

Condivisi con
Autore
+ Condividi

Attività

Oggi 4:23 PM
buondi vorrei sapere a che punto è la richiesta

Aggiungi un commento



COME SEGUIRE LO STATO DELLA SEGNALAZIONE



Per seguire lo stato delle segnalazioni aperte, fare click su «*Richieste*» e selezionare «*Create da me*».

Si visualizza l'elenco delle segnalazioni ognuna delle quali può essere aperta per **verificare/integrare** i dettagli, inoltre è possibile interagire con il tecnico che sta seguendo il vostro problema

Centro assistenza

Richieste

La richiesta contiene... Stato: Richieste aperte Tutto Tipo di richiesta

Tipo	Riferimento	Riepilogo	Stato	Richiedente	Data di creazione
	HELP-1006	Malfunzionamento posta	APERTO	I	Oggi
	HELP-908	Malfunzionamento paolo Scotti	IN LAVORAZIONE AL FORNIT...	I	12/mar/25

Richieste

Profilo

Esci



INTERAZIONE SEGNALAZIONE

Se il tecnico ha bisogno di informazioni aggiuntive da te, ti contatterà e riceverai una mail. Puoi rispondere tramite il portale, se sei registrato, ma anche rispondendo alla mail.

HELP-1025 Installazione sw STAZ-1

HD Help Desk <jira@comunegenova.atlassian.net>
A

INDIETRO

Rispondi sopra questa linea.

ha commentato:

Buongiorno, avrei bisogno di altre informazioni al riguardo

Automation for Jira ha cambiato lo stato in In lavorazione.

[Visualizza richiesta](#) · [Disabilita le notifiche per questa richiesta](#)

Attualmente condiviso con

Con tecnologia Jira Service Management


Centro assistenza / Help Desk / HELP-1025


Installazione sw STAZ-1

 ha segnalato questa richiesta il giorno leri 11:36 AM [Mostra dettagli](#)

Attività

Mostra altri 5 elementi

 Risposta automatica Oggi 3:53 PM
Lo stato della tua richiesta è cambiato in In attesa di informazioni.

 Oggi 3:54 PM
Buongiorno, avrei bisogno di altre informazioni al riguardo

 Risposta automatica Oggi 3:54 PM
Lo stato della tua richiesta è cambiato in In lavorazione.




Stato

IN LAVORAZIONE

 Notifiche attive

Tipo di richiesta

 Installazione Software non presenti nella stazione assegnata

Condivisi con

 Autore



RISOLUZIONE SEGNALAZIONE

Quando la lavorazione è terminata, si riceve una comunicazione via mail. Se per te tutto è a posto, puoi considerare il ticket chiuso e non devi fare altro.

Se ritieni opportuno lasciaci un valutazione cliccando sulla *stella*. Servirà a noi per migliorare il servizio, la qualità e la professionalità, grazie.

Fwd: HELP-1012 Malfunzionamento posta



In caso di problemi di visualizzazione del messaggio, fare clic qui per visualizzarlo in un Web browser.
Fare clic per scaricare le immagini. Per tutelare la privacy, Outlook ha impedito il download automatico di alcune immagini incluse nel messaggio.

Questa email arriva da un mittente insolito. Assicurati che sia qualcuno di cui ti fidi.

----- Messaggio originale -----
Da: ital@com.unigenova.steslan.net
A: libero.it
Data: 18/03/2025 09:00 CET
Oggetto: HELP-1012 Malfunzionamento posta

Reply above this line.

----- ha commentato:

risolto problema

----- ha cambiato lo stato in Conferma risoluzione.

----- ha risolto Done.

----- ha cambiato lo stato in Chiuso.

How was our service for this request?



[View request](#) · [Turn off this request's notifications](#)

This is shared with [libero.it](#)

Powered by the Service Management

