

Sistema di HelpDesk del Politecnico di Bari

Per offrire un servizio migliore all'utenza di questo Politecnico, è stato progettato un sistema di Ticket con il quale è possibile effettuare richieste e/o domande alla Segreteria Studenti.

Per effettuare una richiesta, è necessario selezionare dalla pagina WEB la voce "Apri un nuovo Ticket" sulla barra di menu o direttamente sulla pagina visualizzata (Fig. 1 n. 1)

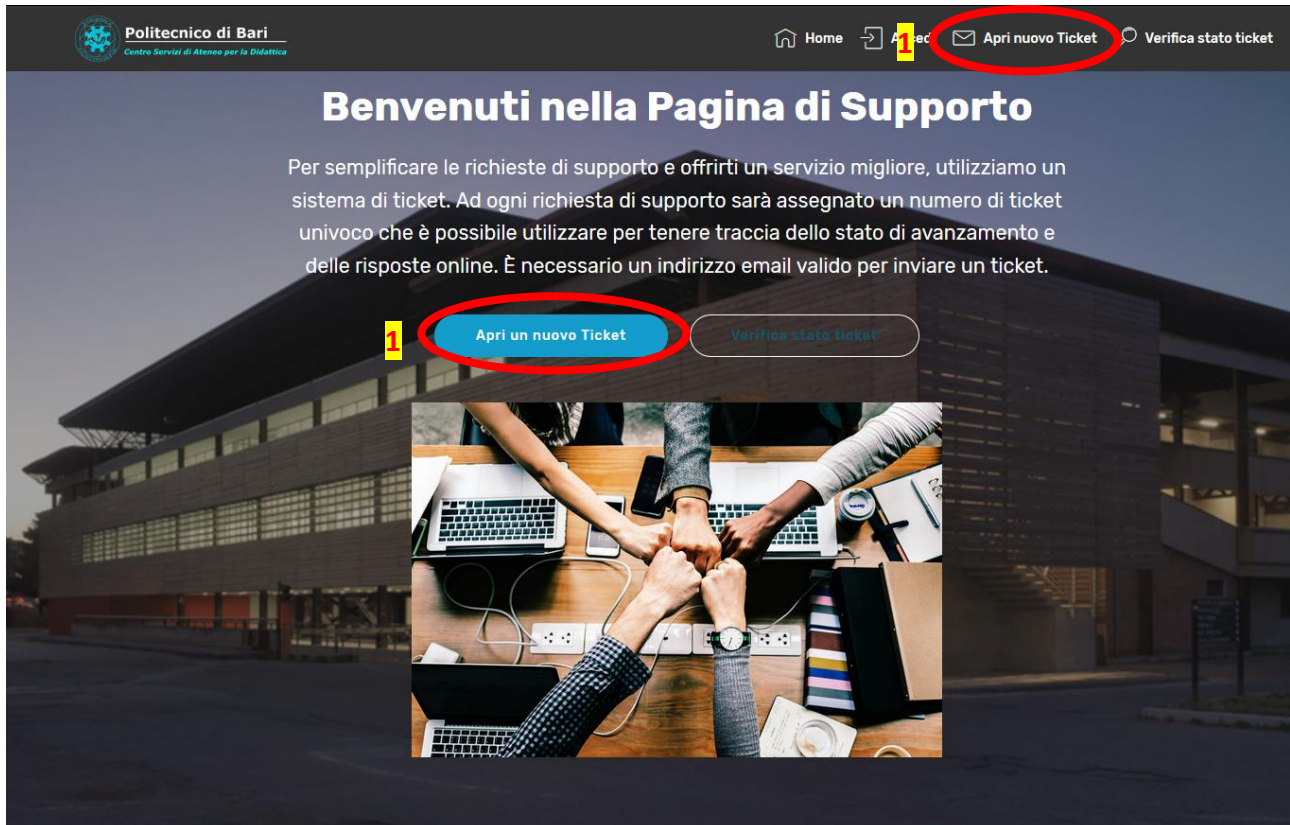


Fig. 1 – Homepage HelpDesk

Dopo la selezione, scorrendo la pagina in basso (Fig. 2), saranno visualizzati i campi utili per un eventuale contatto.



Apri nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Informazioni del contatto

Indirizzo email *

Nome e cognome *

Numero di telefono

Ext:

Categoria

— Seleziona una categoria —



Crea ticket

Ripristina

Annulla

Fig. 2 - Apertura Ticket

Dopo l'inserimento dell'indirizzo e-mail, del nominativo e del numero di telefono è necessario selezionare la categoria del ticket che individua la domanda/problema dall'apposito menu a tendina (Fig. 3). Nella selezione sono individuate tutte le possibili aree di interesse di un potenziale utente.

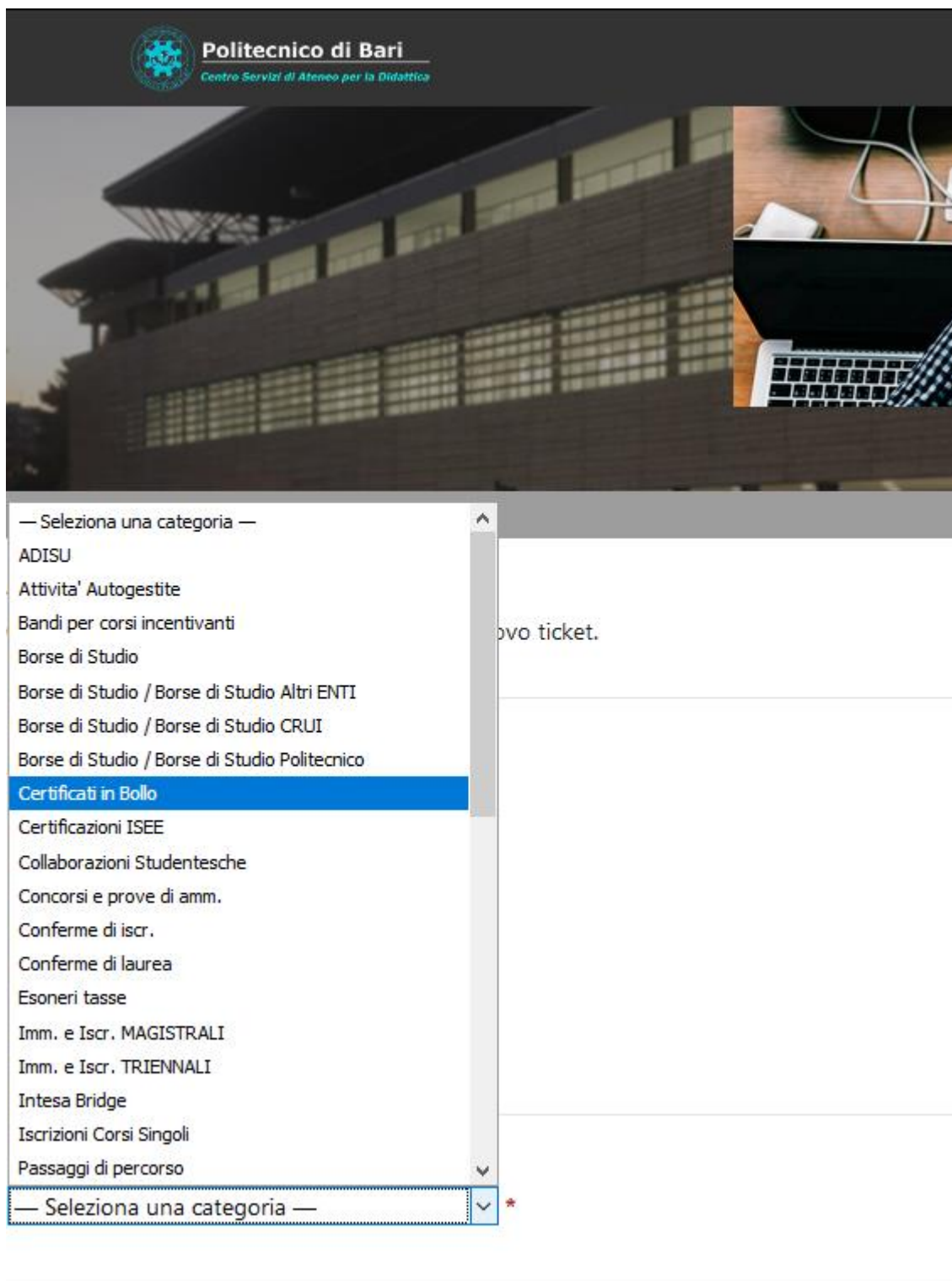



Fig. 3 - Scelta categoria

A seconda della categoria scelta, saranno richieste ulteriori informazioni.

Nel caso di informazioni riguardanti studenti del Politecnico di Bari, oltre al codice fiscale, è necessario inserire il numero di matricola. Successivamente si può inserire la descrizione del problema che si vuole sottoporre. È possibile, oltre alla descrizione del problema, effettuare un upload di immagini o file pdf esplicativi (Fig. 4).



Politecnico di Bari
Centro Servizi di Ateneo per la Didattica

[Home](#) [Accedi](#)

Nome e cognome

MARIO ROSSI

Numero di telefono

12345678

Ext:

Categoria

Certificati in Bollo ▼ *

Modulo Studenti

Descrivi il tuo problema

Matricola *

Codice Fiscale *

Riassunto del problema *

Dettagli sui motivi di apertura del ticket.

Trascina i file qui oppure [selezionali](#)

Crea ticket

Ripristina

Annulla

Fig. 4 - Descrizione Ticket

Dopo la descrizione, è necessario selezionare “Crea ticket” in modo da inviare la richiesta.

Il sistema invierà una notifica all’indirizzo e-mail inserito nella richiesta, fornendo il numero di ticket e un link per seguire lo stato di avanzamento dello stesso.

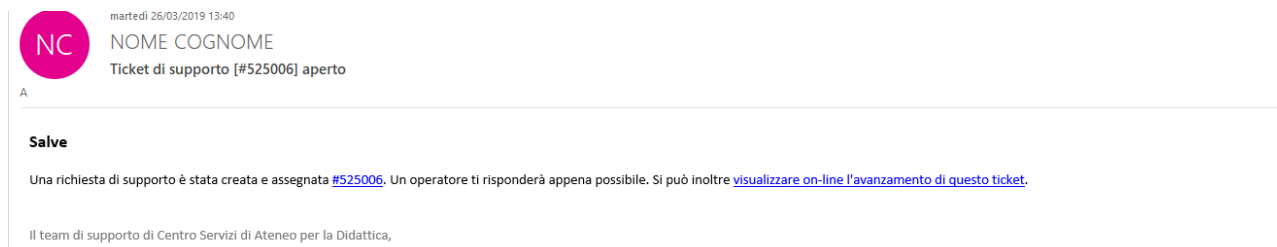


Fig. 5 - Mail di ricevuta ticket

Anche dal menu principale, conoscendo il numero di Ticket, è possibile seguire lo stato di avanzamento, selezionando sulla barra di menu o direttamente sulla pagina visualizzata la voce “Verifica Stato ticket” (Fig. 6)



Fig. 6 - Verifica stato Ticket

The image shows the 'Verifica stato ticket' page. The header is identical to the previous screenshot. Below the banner, the title 'Verifica stato ticket' is displayed, followed by a sub-header: 'Si prega di fornire l'indirizzo email e un numero di ticket. Ti verrà inviato un link di accesso.' The main content area contains a form with two input fields: 'Indirizzo email:' (with example 'es. mario.rossi@osticket.com') and 'Numero ticket:' (with example 'es. 051243'). Below these fields is an 'Accedi' button. To the right of the form, there is a link 'Sei già registrato? Accedi' and a yellow padlock icon.

Fig. 7 - Dati del Ticket da cercare