

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

 *

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.

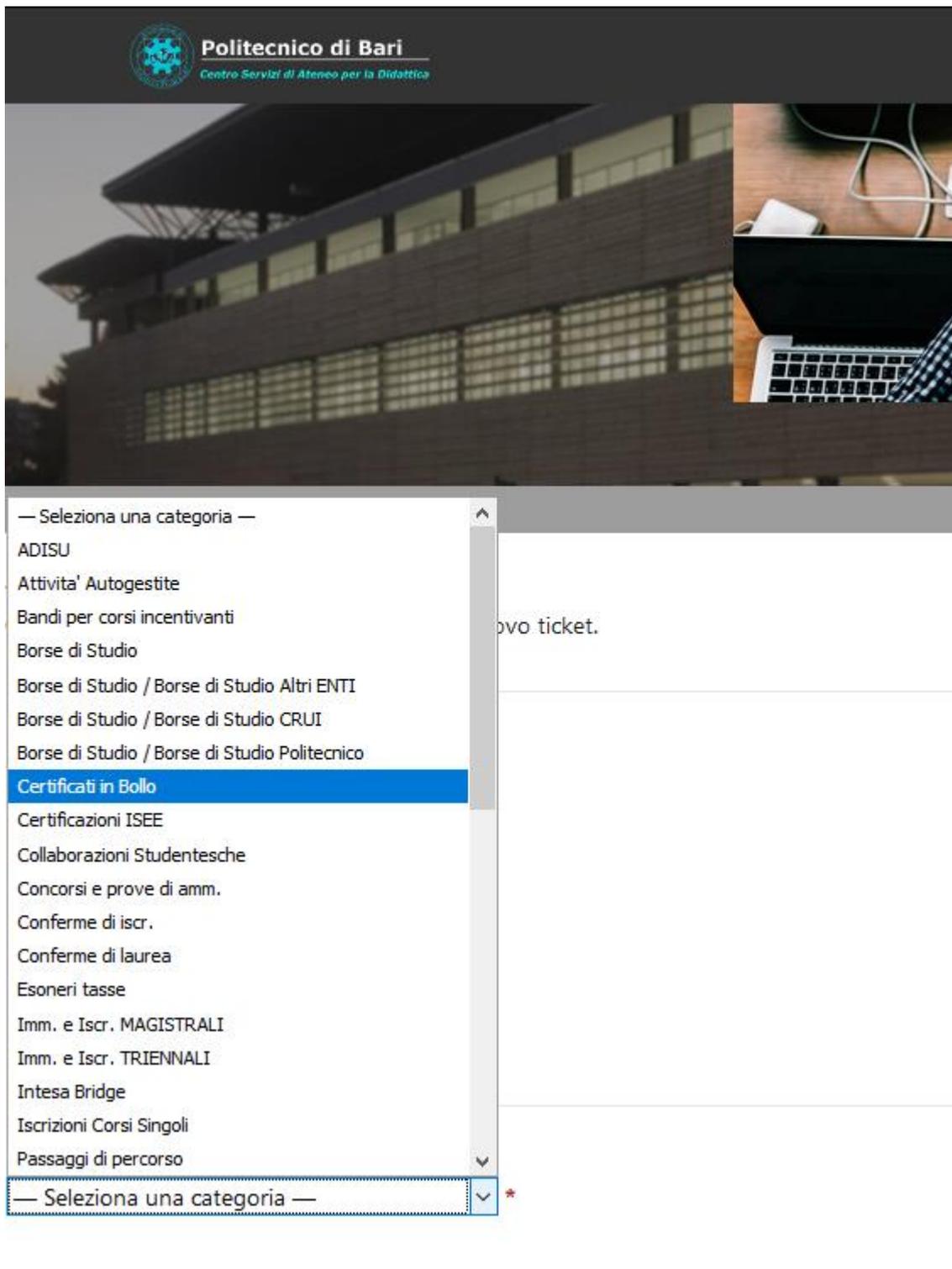


Fig. 3 - Scelta categoria

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

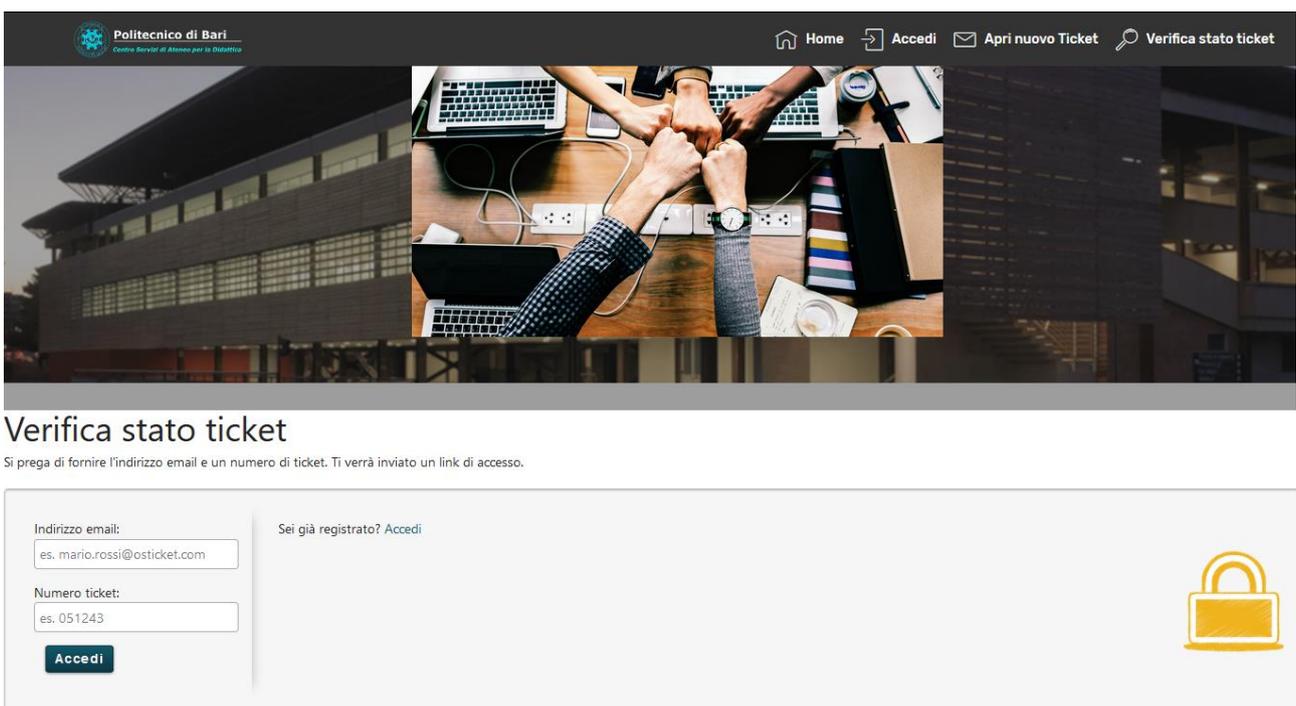


Fig. 7 - Dati del Ticket da cercare