



Ufficio Gestione Sistemi

FLEET MANAGEMENT

MANUALE DI UTILIZZO DEL PORTALE WEB

Ufficio Gestione Sistemi

1. Accesso al sistema

Per accedere al sistema digitare nel browser il link

<https://cloud.hitachi-systems-cbt.com/sapienzaservicedesk/>

Tale indirizzo è pubblicato anche nella pagina del sito del Centro Infosapienza dedicata agli interventi tecnici e strumenti informatici, all'indirizzo

<https://web.uniroma1.it/infosapienza/interventi-tecnici-e-strumenti-informatici/interventi-tecnici-e-strumenti-informatici>

In fase di accesso, verrà richiesto di inserire nome utente e password (Figura 1): nel primo campo inserire il proprio indirizzo di posta elettronica istituzionale, senza il suffisso @uniroma1.it; nel secondo campo inserire la medesima password utilizzata per la posta elettronica.

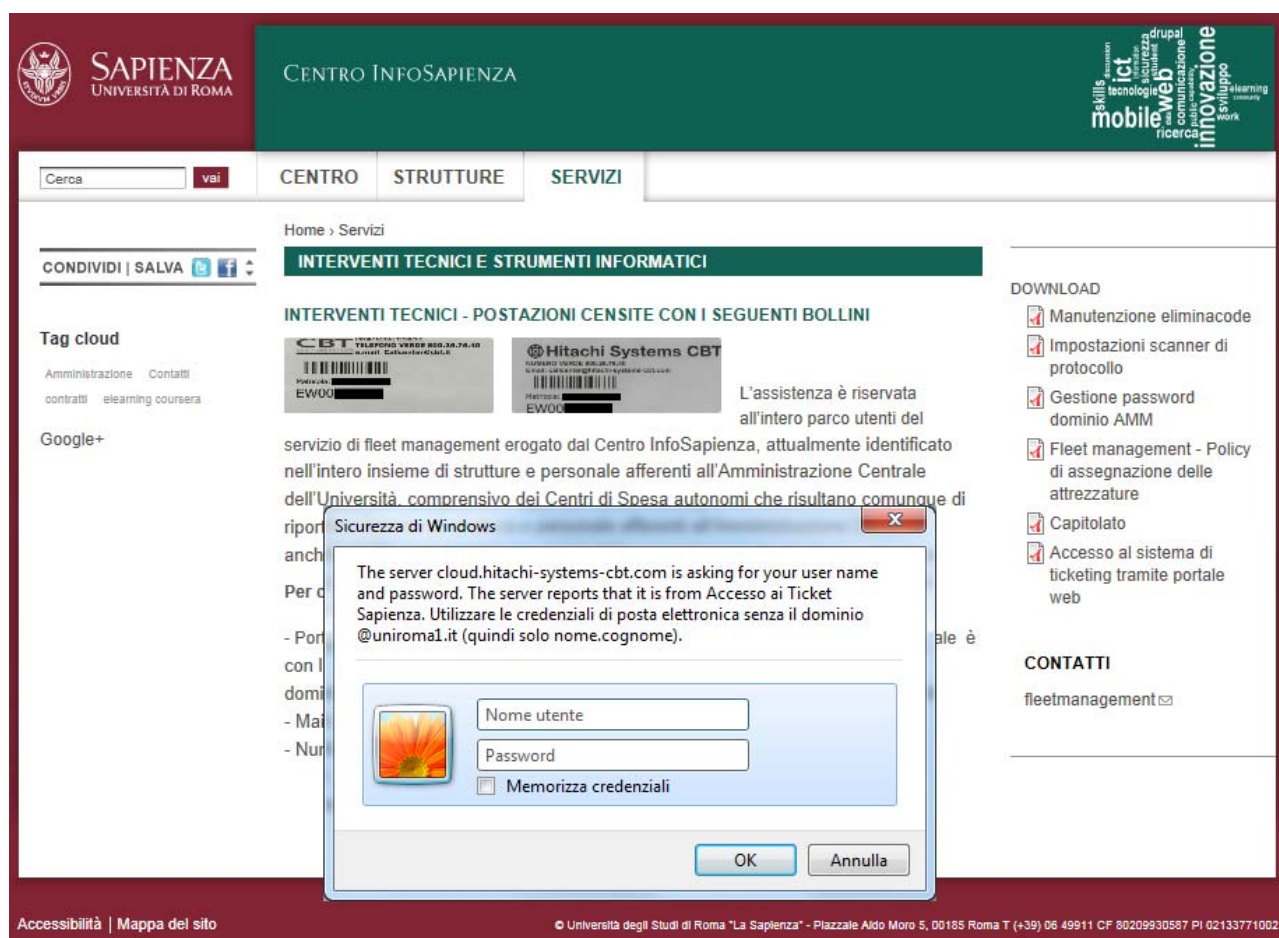


Figura 1 – Accesso al sistema

Dopo l'autenticazione, viene visualizzata la pagina iniziale del sistema (Figura 2), dalla quale è possibile gestire le proprie richieste di intervento aprendo un nuovo ticket o visualizzando i ticket precedentemente aperti.

Ufficio Gestione Sistemi

Portale Ticket

Ticket #NEW

Generale

Utente

Utente Portale

Tipo

Assistenza Hardware

SottoTipo

Varie Altro

Stato

Aperto

Asset

Descrizione:

#: Data acq.

Dettaglio

Oggetto

Ticket di Prova

Problema

apertura ticket di prova

Figura 4 – Schermata di apertura di un nuovo ticket

I campi contraddistinti dal colore grigio non sono editabili e vengono impostati automaticamente dal sistema.

Al fine di completare l'apertura del ticket si consiglia di identificare l'asset su cui si richiede l'intervento tecnico, selezionandolo dall'apposita tendina in giallo che automaticamente riporta gli asset associati all'utenza con cui si è fatto il login.

Si richiede quindi di inserire l'oggetto della segnalazione ed una breve descrizione del problema o della richiesta.

Il sistema consente di allegare al ticket uno o più file (quali un'immagine o altri tipi di formati – .pdf, .docx, ecc.) a supporto della descrizione, in modo da dare il maggior numero di informazioni possibili al tecnico che poi esaminerà la segnalazione: ad esempio una buona pratica, in caso di errori, è allegare al ticket direttamente uno screenshot del messaggio di errore.

Una volta compilati tutti i campi, è necessario premere il pulsante *Salva e chiudi* presente nella barra in basso a sinistra, come indicato in Figura 5.

Dopo aver salvato il ticket, il sistema ritorna alla pagina iniziale (Figura 2), con il riepilogo storico di tutti i ticket associati all'utente. Contestualmente il ticket viene inviato automaticamente al Call Center, che lavorerà la richiesta, classificando il ticket e attivando quanto necessario per la sua risoluzione.

Ufficio Gestione Sistemi

Dettaglio

Oggetto

Monitor guasto

Problema

si segnala un problema con il monitor in dotazione

Allegati

Sfoglia... Aggiungi



Figura 5 – Esempio di creazione di un nuovo ticket

3. Ricerca di ticket creati

Nella pagina iniziale (Figura 2), il sistema mette a disposizione una serie di filtri per semplificare la ricerca dei ticket creati, quali:

- un intervallo temporale per la data di apertura del ticket,
- lo stato corrente di lavorazione del ticket,
- la tipologia di ticket (assegnata dagli operatori),
- l'ID Ticket (ossia il numero identificativo univoco assegnato ad ogni ticket),
- una porzione di testo da ricercare in uno dei campi associati al ticket (es. oggetto o problema).

Una volta impostati i filtri desiderati, è possibile effettuare la ricerca e visualizzare l'elenco di ticket corrispondenti, selezionando il comando *Aggiorna* come illustrato nell'esempio di Figura 6, dove si presenta a titolo puramente indicativo la ricerca di soli ticket nello stato "chiuso".

Ufficio Gestione Sistemi

Servizio Fleet Management

Home Asset

Portale Ticket

Stato: Tipologia:

Aperto
 Assegnato
 Attività conclusa
 Chiuso
 In carico

Assistenza Hardware
 --->Monitor
 --->Pacchetto Office
 --->PC/Notebook
 --->Periferiche Generiche

Ricerca per ID Ticket Ricerca nel Testo

Ticket	Data	Tipo	Oggetto	Asset	Stato	Contatto	In carico a	Sorgente	Aggiornamento	Ticket padre
201603999C	09/02/2016 17:33:43	Assistenza Hardware Varie Altro	Monitor guasto		Chiuso	Utente Portale	SPOC	Web	09/02/2016 17:37:44	
201603498C	04/02/2016 17:10:01	Assistenza Hardware Varie Altro	Ticket di Prova		Chiuso	Utente Portale	Gabrielli Romeo	Web	04/02/2016 17:21:47	

Pagina 1 di 1 - 2 Record trovati << < > >>

Figura 6 – Esempio di ricerca di ticket con filtro impostato

4. Uscita dal sistema

Per uscire dal portale, chiudere semplicemente la finestra del browser.