



Gentile utente, benvenuto nel manuale operativo del nuovo sistema di Help Desk della ASL Fg gestito dallo staff IT GPI/I&T.

Brevemente ti forniremo le informazioni essenziali per una rapida configurazione dell'applicazione web che ti consentirà di aprire richieste di intervento on-line. Trattandosi di una applicazione web dovrai semplicemente riportare l'indirizzo <http://10.120.14.56/gipi/index.php> nella barra degli indirizzi del browser che utilizzi per navigare su Internet (l'applicazione è stata testata senza problemi su Internet Explorer, Firefox Mozilla, Google Chrome negli ambienti operativi MS Windows XP, MS Windows 7, MS Windows 8, Linux e MacOS).

Raggiunto l'indirizzo, potrai in seguito memorizzarlo nell'elenco dei tuoi siti preferiti alla voce "Help Desk" in modo da richiamarlo rapidamente con un clic. L'accesso all'applicazione avviene, come di consueto, attraverso l'inserimento di un nome utente e di una password. Per ogni dipendente ASL sono state definite le seguenti credenziali:

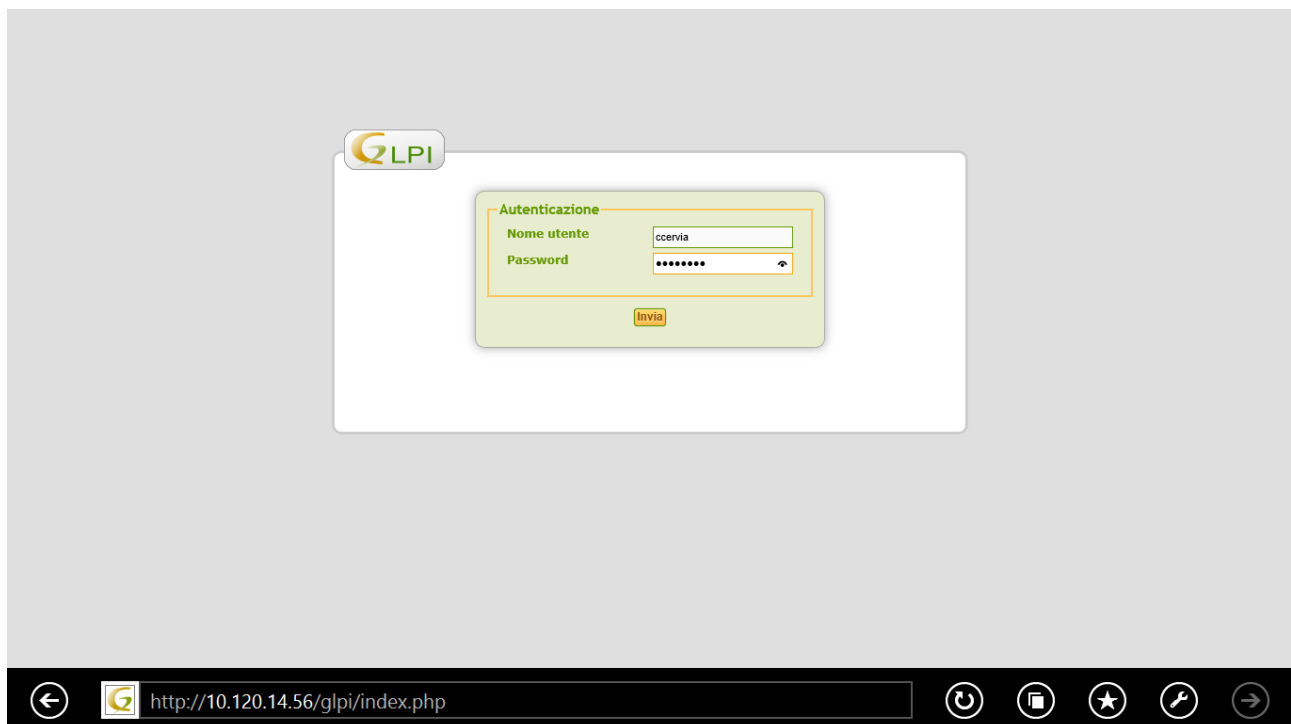
Nome utente: iniziale del nome+cognome (tra nome e cognome non ci sono spazi o punti)

Password: "cambiami"

Esempio: utente Dr. Cesare Cervia / Controllo di Gestione

Nome utente: ccervia

Password: *cambiami*





Dopo il primo accesso potrai cambiare la password cliccando su “Preferenze” in alto a destra della schermata.

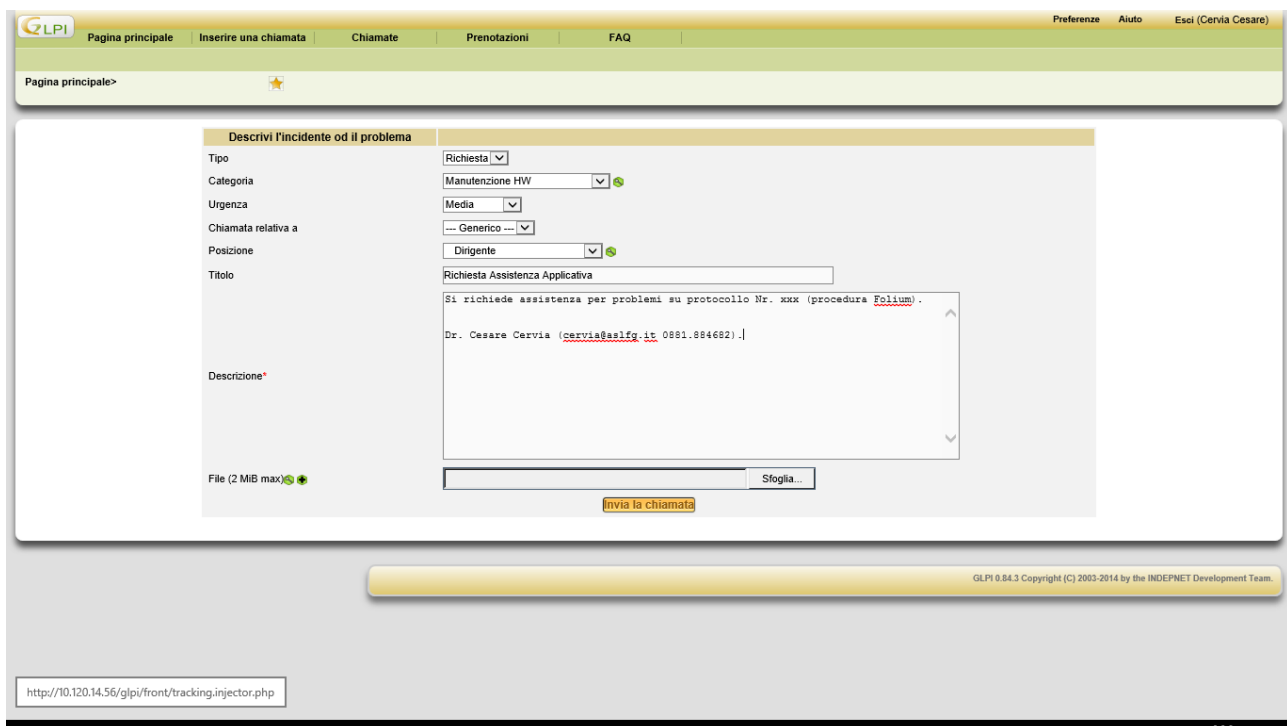
Come aprire una nuova chiamata all’Help Desk.

Per aprire una nuova richiesta ti basterà cliccare sul segno + a destra della voce “Inserire una chiamata”:

The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and menu items: 'Pagina principale', 'Inserire una chiamata', 'Chiamate', 'Prenotazioni', and 'FAQ'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Preferenze', 'Aiuto', and 'Esci (Cervia Cesare)'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Pagina principale>' and features a star icon. The central focus is a box titled 'Inserire una chiamata' with a plus sign icon. Inside this box is a table with two columns: 'Chiamate' and 'Numero'. The table lists various call statuses and their corresponding counts. Below the table are two buttons: 'Promemoria pubblici' and 'Fonti RSS pubbliche'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEPNET Development Team.' The browser's address bar at the bottom shows the URL 'http://10.120.14.56/glpi/front/helpdesk.public.php' and standard browser navigation icons.

Ti chiederemo le seguenti informazioni:

- Campi selezionabili: Tipo(Incidente/Richiesta), Categoria, Urgenza e Posizione
- Campi note: Titolo, Descrizione.



The screenshot shows the GLPI web interface for creating a ticket. The form is titled "Descrivi l'incidente od il problema". It includes the following fields:

- Tipo:** Richiesta (dropdown)
- Categoria:** Manutenzione HW (dropdown)
- Urgenza:** Media (dropdown)
- Chiamata relativa a:** ... Generico ... (dropdown)
- Posizione:** Dirigente (dropdown)
- Titolo:** Richiesta Assistenza Applicativa (text input)
- Descrizione*:** A large text area containing the following text:

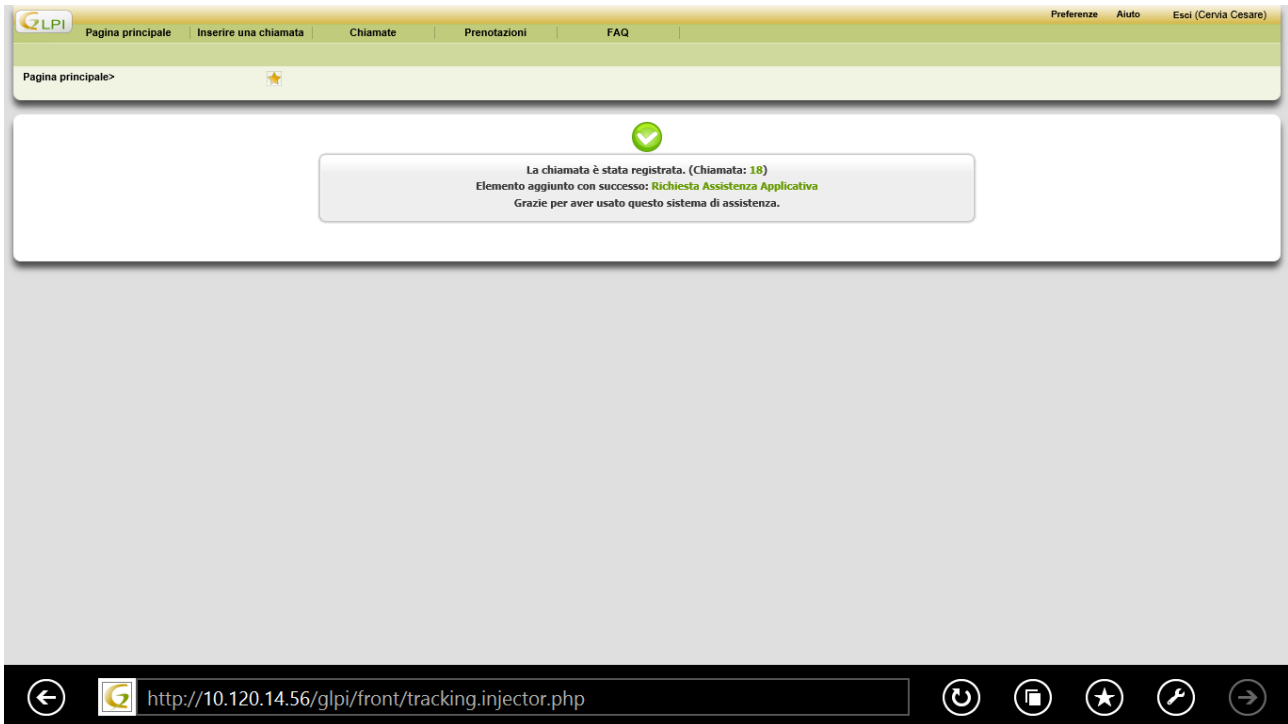

```
Si richiede assistenza per problemi su protocollo Nr. xxx (procedura Foliuim) .  
  
Dr. Cesare Cervia (cervia@aslfg.it 0881.884682) .
```
- File (2 Mib max):** A file upload field with a "Sfoglia..." button.
- Submit:** A yellow button labeled "Invia la chiamata".

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEFNET Development Team." and a URL: "http://10.120.14.56/gjpi/front/tracking.injector.php".

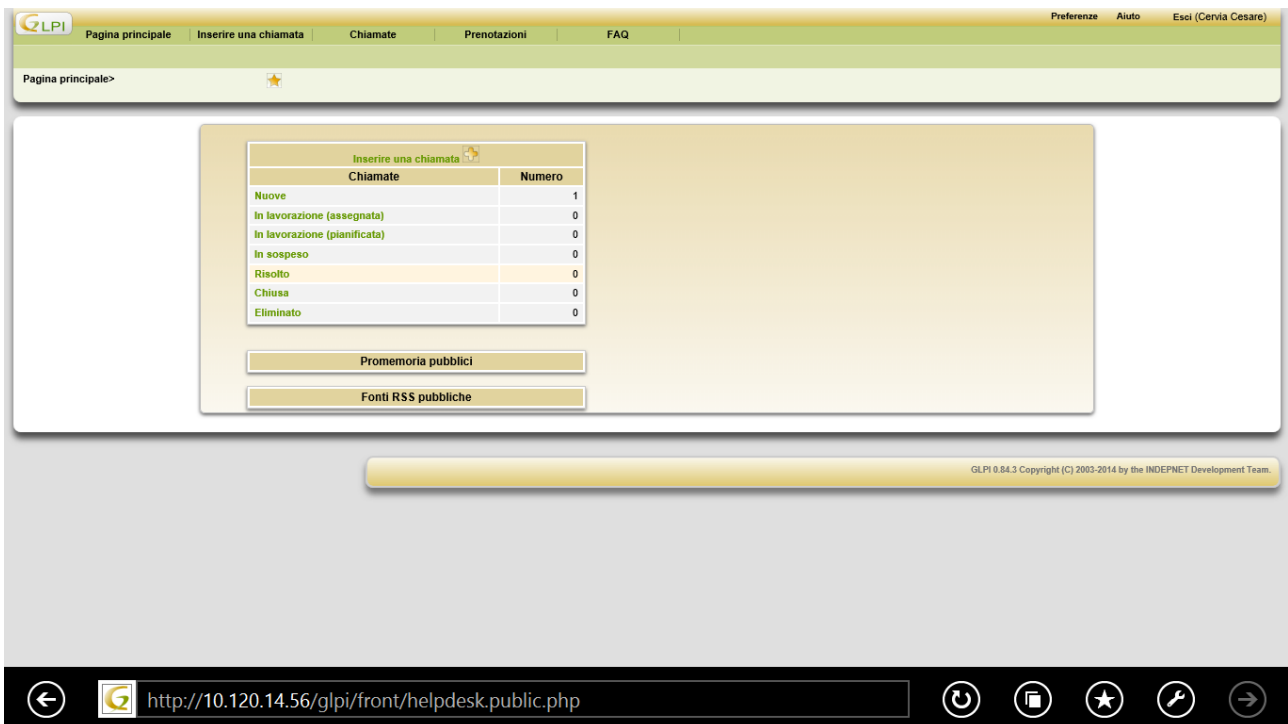
Nella descrizione dovrai inserire una breve sintesi del problema/richiesta unitamente ad un numero di telefono e/o e-mail per un successivo contatto. Hai anche la possibilità di inviare un allegato (file immagine o documento Word di max 2 Mb) facendo clic su sfoglia.

Completata la descrizione potrai inviare la chiamata facendo clic su *"Invia la chiamata"*.

Avrai il seguente messaggio:



Ritornando alla pagina principale avrai la seguente visualizzazione:



Potrai così conoscere tutte le informazioni relative alla richiesta da te aperta:

Visualizza (numero di elementi) 15 Da 1 a 1 su 1

ID	Titolo	Stato	Ultima modifica	Data di apertura	Priorità	Richiesta da	Tecnico	Categoria	Data di scadenza
18	Richiesta Assistenza Applicativa	In lavorazione (assegnata)	2014-02-05 10:20	2014-02-05 10:17	Media	Cervia Cesare	Lupi Luigi	Assistenza Applicativa	2014-02-07 10:19

Visualizza (numero di elementi) 15 Da 1 a 1 su 1

GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEPNET Development Team.

Browser address bar: [http://10.120.14.56/glpi/front/ticket.php?field\[0\]=12&searchtype\[0\]=equals&contains\[0\]](http://10.120.14.56/glpi/front/ticket.php?field[0]=12&searchtype[0]=equals&contains[0])

Quando la richiesta sarà chiusa potrai cliccare sulla voce "Chiusa"

Inserire una chiamata

Chiamate	Numero
Nuove	0
In lavorazione (assegnata)	0
In lavorazione (pianificata)	0
In sospeso	0
Risolto	0
Chiusa	1
Eliminato	0

Promemoria pubblici

Fonti RSS pubbliche

GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEPNET Development Team.

Browser address bar: <http://10.120.14.56/glpi/front/helpdesk.public.php>

GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEPNET Development Team.

ID	Titolo	Stato	Ultima modifica	Data di apertura	Priorità	Richiesta da	Tecnico	Categoria	Data di scadenza
18	Richiesta Assistenza Applicativa	Chiusa	2014-02-05 10:22	2014-02-05 10:17	Media	Cervia Cesare	Lupi Luigi	Assistenza Applicativa	2014-02-07 10:19

Cliccando sul testo in verde riportato sotto la voce *“Titolo”* potrai conoscere tutti i dettagli relativi alla tua richiesta di intervento ed alle attività svolte dallo specialista che ha gestito la chiamata.

GLPI 0.84.3 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEPNET Development Team.

Chiamata - ID: 18

Data di apertura	2014-02-05 10:17	Data di scadenza	2014-02-07 10:19
Da	Cervia Cesare	Ultima modifica	2014-02-05 10:22 di Mazzeo Marcello
Data di risoluzione	2014-02-05 10:22	Data chiusura	2014-02-05 10:22
Tipo	Richiesta	Categoria	Assistenza Applicativa
Stato	Chiusa	Origine delle richieste	Helpdesk
Urgenza	Media	Convalida	Non soggetto a convalida
Impatto	Media	Elemento associato	Generico
Priorità	Media	Posizione	Dirigente

Richiesta da	Supervisore	Assegnata a
Cervia Cesare	Mazzeo Marcello	Lupi Luigi

Titolo Richiesta Assistenza Applicativa

Descrizione* Si richiede assistenza per problemi su protocollo Nr. xxx (procedura Folium).
Dr. Cesare Cervia (cervia@astfg.it 0881.884682).

0 documenti associati

Tipo	Data	Descrizione	Autore
Commenti - Helpdesk	2014-02-05 10:22	Risolta in teleassistenza.	Mazzeo Marcello



Tutto qui.

Per qualsiasi dubbio, richieste di chiarimenti e suggerimenti potrai rivolgerti a:

Marcello Mazzeo

Ai seguenti recapiti:

380.3816508 marcello.mazzeo@ietservizi.it mazzeo@aslfq.it