

## DSDRA IT SUPPORT (Ticketing System)

È il software che vi consente di aprire ticket (richieste) per molteplici problematiche di natura informatica, relativamente al DSDRA e le sue pertinenze.

Si accede tramite il seguente collegamento, soltanto da rete Sapienza (presto se utilizzato e pienamente accettato, sarà esposto come servizio su internet , come X-UP per intenderci)

- <https://dsdra.web.uniroma1.it/it/dsdra-it-support>
- <http://151.100.174.64>

Una volta cliccato su uno dei due Link, vi troverete sulla pagina seguente:



The screenshot shows the user interface of the DSDRA-IT-SUPPORT Ticketing System. At the top left, there is a logo with a graduation cap and the text "DSDRA-IT-SUPPORT Ticketing System". To the right, there is a link "Ospite | Accedi". Below the header, there is a navigation bar with three buttons: "Pagina iniziale centro di supporto" (with a home icon), "Apri un nuovo ticket" (with a plus icon), and "Verifica stato ticket" (with a checkmark icon). The main content area features a heading "Benvenuti nel Centro di supporto" followed by a paragraph explaining the ticketing system. To the right of this text are two large buttons: "Apri un nuovo ticket" (blue) and "Verifica stato ticket" (green). Below the main text, there is a red notice: "Si richiede la registrazione dei nuovi utenti ,che sarà validata dagli operatori." At the bottom left, there is the logo of the Dipartimento di Storia, disegno e restauro dell'architettura, and the Sapienza Università di Roma logo. The footer contains the copyright information: "Copyright © 2025 Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati." and the "powered by OSTicket" logo.

Ospite | [Accedi](#)

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

**Apri un nuovo ticket**

**Verifica stato ticket**

### Benvenuti nel Centro di supporto

Per semplificare le richieste di supporto e offrirvi un servizio migliore, utilizziamo un sistema di ticket di supporto. A ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco che puoi utilizzare per monitorare lo stato di avanzamento e le risposte online. Per tuo riferimento forniamo archivi completi e cronologia di tutte le tue richieste di supporto. **Per inviare un ticket è necessario un indirizzo email valido.**

**Si richiede la registrazione dei nuovi utenti ,che sarà validata dagli operatori.**

Dipartimento di Storia  
disegno e restauro  
dell'architettura

 SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.

powered by  OSTicket

Avrete due possibilità:

1. Apri un nuovo ticket
2. Verifica stato ticket (**stato di lavorazione di un ticket precedente, aperto da Voi**)

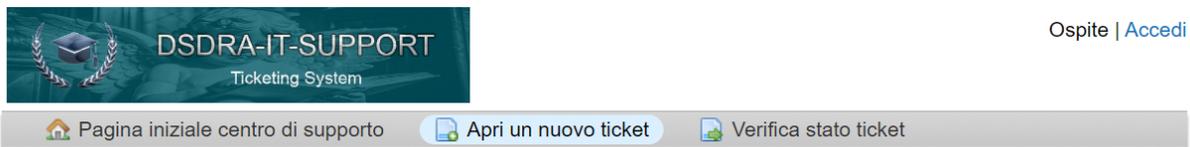
The screenshot shows the user interface of the DSDRA-IT-SUPPORT Ticketing System. At the top right, there is a user profile section with the text "Ospite | Accedi". Below this is a navigation bar with three items: "Pagina iniziale centro di supporto" (highlighted), "Apri un nuovo ticket", and "Verifica stato ticket".

The main content area features a heading "Benvenuti nel Centro di supporto" followed by a paragraph of introductory text. Below the text is a red notice: "Si richiede la registrazione dei nuovi utenti ,che sarà validata dagli operatori." The department name "Dipartimento di Storia disegno e restauro dell'architettura" and the Sapienza University of Rome logo are also present.

Two blue arrows with numbered boxes (1 and 2) point to the "Apri un nuovo ticket" and "Verifica stato ticket" buttons respectively, indicating the steps described in the list above.

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.  
powered by OSTicket

## 1. Cliccando su Apri un nuovo ticket



DSDRA-IT-SUPPORT  
Ticketing System

ospite | [Accedi](#)

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

### Registrazione Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura

Per meglio aiutarvi, incoraggiamo i nostri utenti a registrarsi con un account.



Email o nome utente

Password

Accedi

Non ancora registrato? [Crea un account](#)

Sono un operatore — [accedi qui](#)

Se questa è la prima volta che ci contatti o se hai perso il numero del ticket, puoi [aprire un nuovo ticket](#)

- Si arriva a questa schermata dove vi viene richiesto di registrarvi andando a cliccare su [Crea un account](#) (**se è la prima volta che utilizzate il servizio**)
- **NON VI SARA' PIU' RICHIESTO IN SEGUITO**

Ed arriverete alla seguente schermata:

**DSDRA-IT-SUPPORT**  
Ticketing System

Ospite | [Accedi](#)

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

## Registrazione utente

Compila i campi sottostanti per creare un nuovo account o per aggiornare i dati del tuo account

---

**Informazioni di contatto**

**Email \*** 

**Nome Completo \*** 

Numero di telefono  Pref.:

---

**Preferenze**

Fuso orario:  

---

**Credenziali di accesso**

Crea una password:  

Conferma nuova Password:

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.  
powered by  OSticket

- **Nel campo e-mail va inserito il vostro account di posta**
  - **(Es. [mario.rossi@uniroma1.it](mailto:mario.rossi@uniroma1.it))**
- **Nela campo Nome Completo, inserite il vostro nome e il vostro cognome possibilmente con uno spazio interposto**

- **Il numero di telefono è facoltativo** ma sarebbe utile, per essere eventualmente ricontattati se necessario (non sarà visibile a nessun altro tranne a noi operatori).
- **Il fuso orario è utile modificarlo se vi trovaste all'estero**, ma attualmente il servizio è limitato alla rete Sapienza, stando all'interno dell'Ateneo.
- È invece **obbligatorio** creare una password per il proprio account, **non può essere vuota**.
- **CLICCARE SU Crea Account** per terminare la procedura di registrazione al servizio.

Una volta registrati la prima volta, **(soltanto una volta sarà richiesto)**,  
dopo aver inserito le credenziali come in figura e cliccando sul tasto **Accedi**:

DSDRA-IT-SUPPORT  
Ticketing System

Ospite | [Accedi](#)

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

### Registrazione Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura

Per meglio aiutarvi, incoraggiamo i nostri utenti a registrarsi con un account.

Non ancora registrato? [Crea un account](#)  
Sono un operatore — [accedi qui](#)

Se questa è la prima volta che ci contatti o se hai perso il numero del ticket, puoi [aprire un nuovo ticket](#)

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.  
powered by OSTicket

Arriveremo alla seguente schermata dove sarà possibile selezionare **Categoria di Assistenza** dove si aprirà un menù a tendina dove scegliere il tipo di intervento e dove si descriverà il problema sinteticamente oppure allegando un'immagine del problema, e poi cliccando sul tasto **Crea ticket**, come indicato dalle frecce.

DSDRA-IT-SUPPORT  
Ticketing System

Federico Umberto Mancini | [Profilo](#) | [Ticket \(3\)](#) - [Esci](#)

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Ticket \(3\)](#)

## Apri un nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: federicoumberto.mancini@uniroma1.it  
Cliente: Federico Umberto Mancini

**Categoria di assistenza**

— Seleziona una categoria di assistenza — \*

[Crea ticket](#) [Cancella](#) [Annulla](#)

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.  
powered by OSTicket

## Apri un nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: federicoumberto.mancini@uniroma1.it  
Cliente: Federico Umberto Mancini

### Categoria di assistenza

— Seleziona una categoria di assistenza —

- Seleziona una categoria di assistenza —
- Intervento Castro Laurentziano
- Intervento VisuaLab Valle Giulia
- Problema di Rete
- Problema di Rete / Attivazione Punto Rete
- Problema Linea Telefonica
- Richiesta generica
- Richiesta generica / Anomalia X-UP
- Richiesta generica / Assistenza Biblioteca
- Richiesta generica / Assistenza Laboratorio Materiali
- Richiesta generica / Assistenza Liralab
- Richiesta generica / Installazione Hardware
- Richiesta generica / Installazione Software
- Richiesta generica / Intervento su Firma Elettronica
- Richiesta generica / Problema di stampa
- Richiesta generica / Problemi di Accesso ai portali
- Richiesta generica / Richiesta Attivazione Account di posta
- Richiesta generica / Richiesta Pubblicazione Sito
- Richiesta generica / Richiesta Social Network
- Richiesta generica / Richiesta Sopralluogo Preventivo a disponibilità

[Annulla](#)

ro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.

**Nell'esempio potete vedere una grande varietà di tipologie di intervento, ma se ne può selezionare UNA SOLTANTO PER TICKET, per ogni richiesta UN NUOVO TICKET.**

Una volta inserita la tipologia della richiesta **si accede alla seguente schermata di descrizione della problematica:**

**DSDRA-IT-SUPPORT**  
Ticketing System

Federico Umberto Mancini | [Profilo](#) | [Ticket \(3\)](#) - Esci

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Ticket \(3\)](#)

## Apri un nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: federicoumberto.mancini@uniroma1.it  
Cliente: Federico Umberto Mancini

**Categoria di assistenza**  
Richiesta generica \*

**Ticket Details**  
Please Describe Your Issue

**Issue Summary \***

1

2

3

4

Trascina i file qui oppure [selezionali](#)

[Crea ticket](#) [Cancella](#) [Annulla](#)

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.

- 1. Issue Summary: descrizione sintetica del problema (titolo)**
- 2. Campo Editabile (tipo Word): descrizione della richiesta in maniera discorsiva e più dettagliata con possibilità di inserimento Immagini, Video, Link ecc**

- 3. Campo per allegare contenuti:** in questo campo potete trascinare ad esempio un file Word piuttosto che un PDF o un'immagine mantenendosi nell'ordine dei **2 MB**.
- 4. Tasto Crea Ticket:** Crea ed invia richiesta

### Esempio:

## Apri un nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

---

Email: federicoumberto.mancini@uniroma1.it  
Cliente: Federico Umberto Mancini

---

**Categoria di assistenza**

Richiesta generica

---

**Ticket Details**  
Please Describe Your Issue

**Issue Summary \***

Problema su PC

<> ¶ A Aa B / U S ☰ 🖼️ 📺 ☰ 🔗 —

Problema generico sul PC

salvataggio...

 immagine\_2025-01-22\_122728551.png 166kB 

📎 Trascina i file qui oppure [selezionali](#)

---

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.  
powered by  OSTicket

**Se tutto è andato per il verso giusto tornerete alla schermata come questa, è consigliabile in questa fase segnarsi il numero del TICKET vi servirà più tardi:**

Pagina iniziale centro di supporto Apri un nuovo ticket Ticket (4)

**Problema su PC #705549**  Stampa Modifica

Informazioni base sul ticket	Informazioni utente
Stato del ticket: Aperto	Nome: Federico Umberto Mancini
Reparto: Supporto	Email: federicoumberto.mancini@uniroma1.it
Data di creazione: 22/01/25 12:41	Telefono:

 **Federico Umberto Mancini** postato 22/01/25 12:41

Problema su PC

in allegato l'immagine del problema che si presenta, grazie

Saluti,

Federico U. Mancini

 [immagine\\_2025-01-22\\_124044531.png](#) 195.9 kb

 Creato da  **Federico Umberto Mancini** (22/01/25 12:41)

**Scrivi una risposta**

*Per permetterci di aiutarti meglio, ti chiediamo di essere specifico e dettagliato \**



 Trascina i file qui oppure selezionali

**AVETE UFFICIALMENTE APERTO IL VOSTRO PRIMO TICKET, CONGRATULAZIONI!**

**Dal nostro lato operatore riceveremo istantaneamente un e-mail di notifica come in esempio:**

**Salve Admin,**

Nuovo Ticket #705549 creato

**From:** Federico Umberto Mancini

**Department:** Supporto

Problema su PC

in allegato l'immagine del problema che si presenta, grazie

Saluti,

Federico U. Mancini

---

per vedere o rispondere al ticket fare [login](#) al dsdra ticketing support

*Cordialmente,*

*Dsdra-it-support*

**E quanto prima lavoreremo il ticket come di seguito, (POTRETE VEDERE LA LAVORAZIONE TRAMITE ACCESSO AL SOFTWARE DSDRA IT SUPPORT NON RISPONDETE MAI PER EMAIL DI NOTIFICA), in questo modo:**

## Problema su PC #705549

Stampa

Modifica

### Informazioni base sul ticket

Stato del ticket: Aperto  
Reparto: Supporto  
Data di creazione: 22/01/25 12:41

### Informazioni utente

Nome: Federico Umberto Mancini  
Email: federicoumberto.mancini@uniroma1.it  
Telefono:



**Federico Umberto Mancini** postato 22/01/25 12:41

Problema su PC

in allegato l'immagine del problema che si presenta, grazie

Saluti,

Federico U. Mancini

[immagine\\_2025-01-22\\_124044531.png](#) 195.9 kb



Creato da **Federico Umberto Mancini** (22/01/25 12:41)

**Federico U Mancini** postato 22/01/25 12:53

Salve,

Interverremo quanto prima per risolvere il problema indicato in allegato.

Grazie per averci contattato.



Chiaramente arriverà un aggiornamento anche sulla Vostra e-mail personale con la quale vi siete registrati ma **NON RISPONDETE ALLE EMAIL DI NOTIFICA**, si scrive sui Ticket soltanto tramite accesso al software, **nonostante funzioni anche tramite email, non saranno prese in considerazione, incoraggiamo caldamente l'utilizzo del software per una risposta in tempo reale.**

**Esempio di notifica e-mail e link segnalato con la freccia per accedere al software con le vostre credenziali:**

**Salve Federico,**

Salve,

Interverremo quanto prima per risolvere il problema indicato in allegato.

Grazie per averci contattato.

Your Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura Team,

Cordiali Saluti,

Federico Umberto Mancini

Tecnico Informatico presso

Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura

Sapienza Università di Roma

Piazza Borghese, 9 - 00186 Roma

T (+39) 06 49918803

---

Speriamo che questa risposta abbia risposto sufficientemente alle tue domande. In caso contrario, ti preghiamo di non inviare un'altra email. Invece, rispondi a questa email o [accedi al tuo account](#) per un archivio completo di tutte le tue richieste di supporto e risposte.



# Verifica Lavorazione dei Ticket

Una volta aperto il Vostro Ticket o più Ticket, in base al numero delle vostre esigenze, potreste avere la necessità di controllare lo stato di lavorazione dello stesso o degli stessi.

Ogni Ticket avrà un suo NUMERO IDENTIFICATIVO UNIVOCO e sarà visibile solo a Voi e all'operatore che lo sta lavorando.

## QUINDI COSA FARE?

### 1. Si torna alla schermata iniziale

- <https://dsdra.web.uniroma1.it/it/dsdra-it-support>
- <http://151.100.174.64>



Ospite | [Accedi](#)

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

[Apri un nuovo ticket](#)

[Verifica stato ticket](#)

## Benvenuti nel Centro di supporto

Per semplificare le richieste di supporto e offrirvi un servizio migliore, utilizziamo un sistema di ticket di supporto. A ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco che puoi utilizzare per monitorare lo stato di avanzamento e le risposte online. Per tuo riferimento forniamo archivi completi e cronologia di tutte le tue richieste di supporto. **Per inviare un ticket è necessario un indirizzo email valido.**

**Si richiede la registrazione dei nuovi utenti ,che sarà validata dagli operatori.**

Dipartimento di Storia  
disegno e restauro  
dell'architettura

 SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.  
powered by  OSticket

2. Si clicca questa volta sul tasto verde **Verifica stato ticket** e poi su **Accedi** come indicato dalla freccia

**NON UTILIZZATE L'ALTRO METODO, DI FATTO VI PORTEREBBE AD UN LINK CHE VI RIPORTA AL PORTALE DI ACCESSO, QUINDI RIDONDANTE.**

DSDRA-IT-SUPPORT  
Ticketing System

Ospite | [Accedi](#)

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

### Verifica stato ticket

Indicare il proprio indirizzo email e un numero di ticket. Ti verrà inviato un link di accesso tramite email.

Indirizzo Email:  
per esempio:

Numero ticket:  
per esempio:

Hai già un account? [Accedi](#) o [registra un account](#) per accedere a tutti i tuoi ticket.



Se questa è la prima volta che ci contatti o se hai perso il numero del ticket, puoi [aprire un nuovo ticket](#)

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.  
powered by 

Inserite nuovamente nome utente (e-mail) e Password (scelta in fase di registrazione):



Ospite | [Accedi](#)

[Pagina iniziale centro di supporto](#) | [Apri un nuovo ticket](#) | [Verifica stato ticket](#)

### Registrazione Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura

Per meglio aiutarvi, incoraggiamo i nostri utenti a registrarsi con un account.

Non ancora registrato? [Crea un account](#)  
Sono un operatore — [accedi qui](#)



*Handwritten red annotations: '1' with a checkmark above the email field, '2' with an arrow pointing to the password field, and '3' with an arrow pointing to the 'Accedi' button.*

Se questa è la prima volta che ci contatti o se hai perso il numero del ticket, puoi [aprire un nuovo ticket](#)

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia,Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.

powered by  OSticket

### 3. Ed arrivate a questa schermata:



Visualizzazione di 1 - 1 di 1 Ticket aperti

Ticket n°	Data di creazione	Stato	Oggetto	Reparto
705549	22/01/25	Aperto	Problema su PC	Supporto

Pagina: [1]

Copyright © 2025 Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura - Tutti i diritti riservati.  
powered by OSTicket

1. Numero di ticket totali aperti dall'utente
2. Numero di ticket in stato APERTO
3. Stato del Ticket
4. Tipologia di Problema

Cliccando sul numero del Ticket punto (2) accederete ai dettagli del Ticket:

## Problema su PC #705549

 [Stampa](#)

 [Modifica](#)

### Informazioni base sul ticket

Stato del ticket: Aperto  
Reparto: Supporto  
Data di creazione: 22/01/25 12:41

### Informazioni utente

Nome: Federico Umberto Mancini  
Email: federicoumberto.mancini@uniroma1.it  
Telefono:



**Federico Umberto Mancini** postato 22/01/25 12:41

Problema su PC

in allegato l'immagine del problema che si presenta, grazie

Saluti,

Federico U. Mancini

 [immagine\\_2025-01-22\\_124044531.png](#) 195.9 kb



Creato da  **Federico Umberto Mancini** (22/01/25 12:41)

**Federico U Mancini** postato 22/01/25 12:53



Salve,

Interverremo quanto prima per risolvere il problema indicato in allegato.

Grazie per averci contattato.

**Per eventuali ulteriori INFO e chiarimenti, potete scrivere al seguente indirizzo e-mail:**

[dipartimento.sdra@uniroma1.it](mailto:dipartimento.sdra@uniroma1.it)

**Grazie dell'Attenzione!**

**DSDRA IT SUPPORT**