

## SINTESI PROCEDURA:

### DSDRA IT SUPPORT (Sistema di Ticketing)

Il software **DSDRA IT SUPPORT** è uno strumento dedicato alla gestione di richieste informatiche legate al DSDRA e alle sue competenze. Consente agli utenti di inviare segnalazioni (“ticket”) per varie problematiche tecniche in modo rapido ed efficiente.

---

#### Accesso al Portale

È possibile accedere al sistema attraverso i seguenti link (disponibili esclusivamente dalla rete Sapienza; successivamente potrebbe essere reso accessibile tramite internet):

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

Cliccando su uno dei collegamenti, si aprirà la pagina principale del servizio, che presenta due opzioni principali:

1. **Apri un nuovo ticket**
  2. **Verifica stato ticket** (per monitorare l’avanzamento di una segnalazione già inviata)
- 

#### Creazione di un Nuovo Ticket

Per inviare una nuova richiesta, selezionare l’opzione **Apri un nuovo ticket**. Se è la prima volta che si utilizza il servizio, è necessario registrarsi seguendo questi passaggi:

1. **Crea un account:**
  - Inserire il proprio indirizzo e-mail istituzionale (es. mario.rossi@uniroma1.it).
  - Compilare il campo *Nome Completo* con nome e cognome.
  - (Facoltativo) Indicare un numero di telefono per eventuali contatti diretti.
  - Configurare il *fuso orario* (utile solo se ci si trova all’estero).
  - Impostare una password personale.
  - Cliccare su **Crea Account** per completare la registrazione.

2. Una volta registrati, basterà accedere con le credenziali scelte e si verrà indirizzati alla schermata principale.
  3. **Selezionare la categoria di assistenza:** Utilizzando il menu a tendina, scegliere la tipologia di intervento richiesto.
  4. **Descrivere il problema:** Compilare i seguenti campi:
    - *Issue Summary:* una breve descrizione del problema.
    - *Descrizione dettagliata:* spiegare in modo articolato la natura della richiesta, eventualmente allegando immagini, video o link.
    - *Allegati:* caricare documenti o immagini utili (max 2 MB).
  5. Cliccare su **Crea Ticket** per inviare la richiesta. Al termine, il sistema assegnerà un numero identificativo unico al ticket. È consigliabile annotare questo numero per eventuali consultazioni future.
- 

## Monitoraggio dei Ticket

Per verificare lo stato di avanzamento di un ticket, seguire questi passaggi:

1. Tornare alla pagina iniziale:
    - <https://dsdra.web.uniroma1.it/it/dsdra-it-support>
    - <http://151.100.174.64>
  2. Cliccare su **Verifica stato ticket** e accedere inserendo e-mail e password.
  3. Nella schermata successiva saranno visibili:
    - Il numero totale di ticket aperti.
    - Lo stato di ciascun ticket.
    - La tipologia di problema segnalato.
  4. Per ulteriori dettagli, cliccare sul numero identificativo del ticket desiderato.
- 

## Comunicazioni e Aggiornamenti

Gli operatori ricevono notifiche via e-mail al momento della creazione di un ticket e iniziano a lavorare sulla richiesta nel minor tempo possibile. Ogni aggiornamento verrà notificato

all'indirizzo e-mail con cui ci si è registrati. Tuttavia, è fondamentale interagire esclusivamente tramite il software e non rispondere alle e-mail di notifica.

---

## **Contatti**

Per ulteriori informazioni o chiarimenti, è possibile contattare il seguente indirizzo e-mail:

**dipartimento.sdra@uniroma1.it**

Grazie per l'attenzione e per l'utilizzo del servizio **DSDRA IT SUPPORT!**