

Guida per l'Utenza

Introduzione a DSDRA-IT-SUPPORT

DSDRA-IT-SUPPORT è un sistema di ticketing open-source che consente la gestione delle richieste di supporto in modo efficiente. Questa guida è pensata per gli utenti base, che devono inviare e monitorare i ticket.

Accesso a DSDRA-IT-SUPPORT

Passaggi per accedere al sistema:

1. Aprire un browser web e inserire l'URL di [DSDRA-IT-SUPPORT](#) fornito dall'amministratore.
2. Cliccare su " **Accedi**"
3. Premere il pulsante " **Accedi con Login Istituzionale**"
4. In alternativa è possibile utilizzare un account locale (previa registrazione da parte degli operatori).

Creazione di un Ticket

Per aprire un nuovo ticket:

1. Dopo l'accesso, fare clic su **Apri un nuovo ticket**.
2. Compilare i campi richiesti:
 - **Nome e Cognome**
 - **E-mail** (per ricevere aggiornamenti sul ticket)
 - **Dipartimento** (scegliere il reparto di competenza)
 - **Oggetto** (breve descrizione del problema)
 - **Messaggio** (descrizione dettagliata del problema)
- Se necessario, allegare file (screenshot, documenti, ecc.).
- **Fare clic su Invia.**

Dopo l'invio, riceverai una conferma con un numero di ticket per monitorare la richiesta.

Consultazione dei Ticket

Per controllare lo stato dei ticket inviati:

1. Accedere a osTicket.
2. Fare clic su **I miei ticket**.
3. Visualizzare la lista dei ticket aperti, in corso o chiusi.
4. Per vedere i dettagli, fare clic su un ticket specifico.

Aggiornamento di un Ticket

Se si desidera aggiungere ulteriori informazioni a un ticket aperto:

1. Aprire il ticket dalla sezione **I miei ticket**.
2. Scrivere un nuovo messaggio nella sezione di risposta.
3. Allegare file aggiuntivi, se necessario.
4. Fare clic su **Invia aggiornamento**.

Chiusura di un Ticket

Quando il problema è stato risolto:

1. Aprire il ticket.
2. Fare clic su **Chiudi il ticket**.
3. Confermare la chiusura.

Se necessario, è possibile riaprire il ticket.

Diagramma di Flusso:

