

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

<https://dsdra-it-support.dsdra.uniroma1.it>

Una volta cliccato sul Link, vi troverete sulla pagina seguente e sarà possibile utilizzare il software in quattro lingue diverse, basta cliccare sulla bandiera corrispondente in alto a destra, **(non tutto sarà tradotto nei dettagli, in quanto si tratta di una traduzione automatica del software)**:



[Accedi](#)


[Pagina iniziale centro di supporto](#) [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 aprire un ticket è necessario un indirizzo email Istituzionale Sapienza valido (es: mario.rossi@uniroma1.it).**

Si consiglia l'accesso con account Istituzionale (Login Istituzionale), in alternativa è possibile utilizzare un account locale (previa registrazione da parte degli operatori).

**Dipartimento di Storia
disegno e restauro
dell'architettura**



[Apri un nuovo ticket](#)
[Verifica stato ticket](#)

Altre risorse
[Guida per l'utente](#)
[Informativa sulla Privacy e Note Legali](#)

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 DSDRA-IT-SUPPORT Ticketing System interface. At the top right, there is a user status 'Ospite | Accedi'. Below this is a navigation bar with three items: 'Pagina iniziale centro di supporto', 'Apri un nuovo ticket', and 'Verifica stato ticket'. The main content area is titled 'Benvenuti nel Centro di supporto' and contains a welcome message and a note about user registration. At the bottom, there is a footer with copyright information and the OSTicket logo.

1 →

Apri un nuovo ticket

Verifica stato ticket

2 ↑

DSDRA-IT-SUPPORT
Ticketing System

Ospite | Accedi

Pagina iniziale centro di supporto | Apri un nuovo ticket | Verifica stato ticket

Benvenuti nel Centro di supporto

Per semplificare le richieste di supporto e offrirti 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.

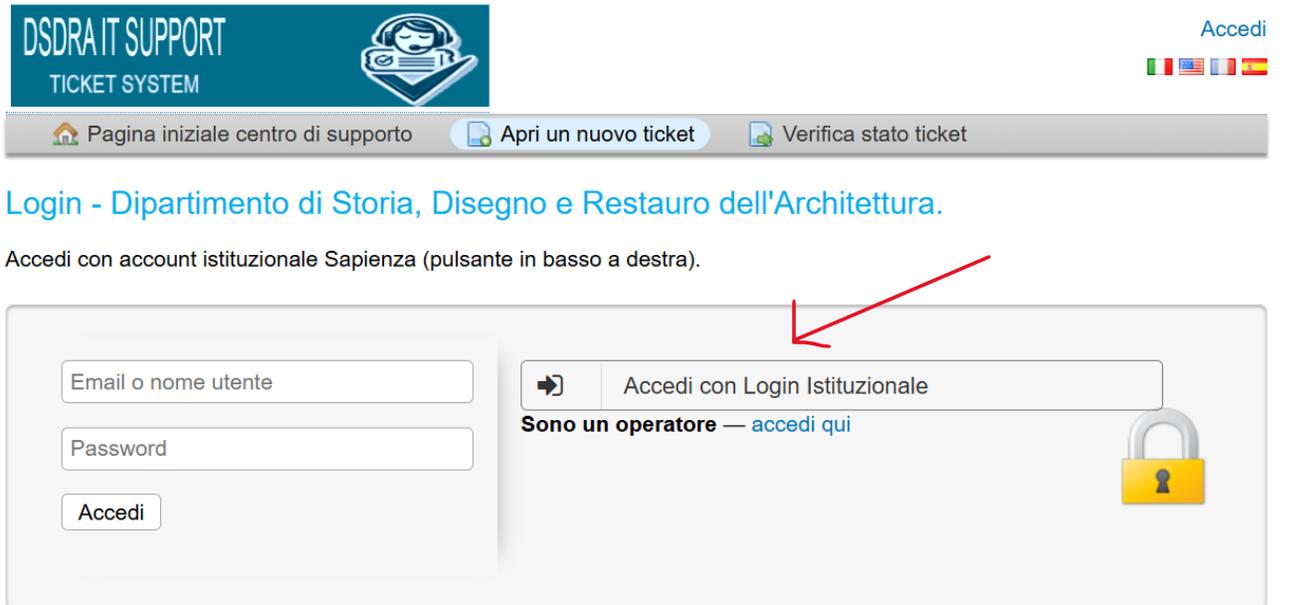
Si richiede la registrazione dei nuovi utenti ,che sarà validata dagli operatori.

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

1. Cliccando su Apri un nuovo ticket



DSDRA IT SUPPORT
TICKET SYSTEM

Accedi

Pagina iniziale centro di supporto Apri un nuovo ticket Verifica stato ticket

Login - Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura.

Accedi con account istituzionale Sapienza (pulsante in basso a destra).

Email o nome utente

Password

Accedi

Accedi con Login Istituzionale

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 cliccare su **ACCEDI con Login Istituzionale** ed entrerete con il vostro account di posta elettronica @uniroma1.it e la password che utilizzate per la posta.
- **NON VI SARA' PIU' RICHIESTO IN SEGUITO, SE VI SIETE GIA' LOGGATI**

Ed arriverete alla seguente schermata:

DSDRA.IT SUPPORT
TICKET SYSTEM 

[Redacted] | [Profilo](#) | [Ticket \(2\)](#) - Esci 

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Ticket \(2\)](#)

Apri un nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: [Redacted]@uniroma1.it
Cliente: [Redacted]

Categoria di assistenza
— Seleziona una categoria di assistenza — *

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: [Redacted]@uniroma1.it
Cliente: [Redacted]

Categoria di assistenza

— Seleziona una categoria di assistenza — *
— Seleziona una categoria di assistenza —
Intervento Castro Laurentiano
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

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: [redacted]@uniroma1.it
Cliente: [redacted]

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 Cancia 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 **due MB**.
- 4. Tasto Crea Ticket:** Crea ed invia richiesta

Esempio:

Apri un nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: [redacted]@uniroma1.it
Cliente: [redacted]

Categoria di assistenza
Richiesta generica *

Ticket Details
Please Describe Your Issue

Issue Summary *
Problema su PC

Problema generico sul PC

salvataggio...

immagine_2025-01-22_122728551.png 166kB

Trascina i file qui oppure selezionali

Crea ticket Cancella Annulla

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:

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:
Email: @uniroma1.it
Telefono:



i postato 22/01/25 12:41

Problema su PC

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

Saluti,

[immagine_2025-01-22_124044531.png](#) 195.9 kb

Creato da (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:

Department: Supporto

Problema su PC

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

Saluti,

[Redacted]

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:

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: [REDACTED]
Reparto: Supporto	Email: [REDACTED]@uniroma1.it
Data di creazione: 22/01/25 12:41	Telefono:

[REDACTED] postato 22/01/25 12:41

Problema su PC

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

Saluti,

[REDACTED]

[immagine_2025-01-22_124044531.png](#) 195.9 kb

Creato da [REDACTED] (22/01/25 12:41)

[REDACTED] 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, le risposte tramite e-mail, 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 **F [redacted]**,

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,

[redacted]

[redacted]

Dipartimento di Storia, Disegno e Restauro dell'Architettura

Sapienza Università di Roma

Piazza Borghese, 9 - 00186 Roma

T (+39) 06 49918803

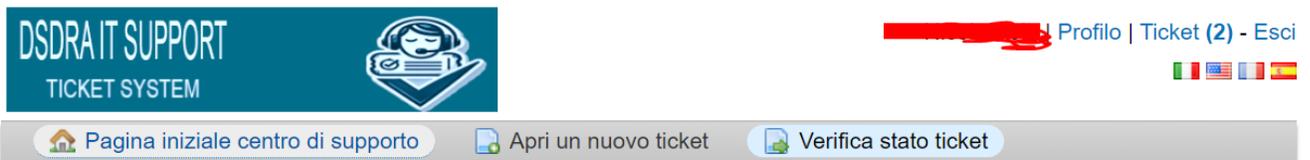
Speriamo che questa risposta abbia risposto sufficientemente alle tue domande. In caso contrario, ti preghiamo di non inviare un'altra email. Invece, **[redacted]** [accedi al tuo account](#) per un archivio completo di tutte le tue richieste di supporto e risposte.

Verifica stato 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.

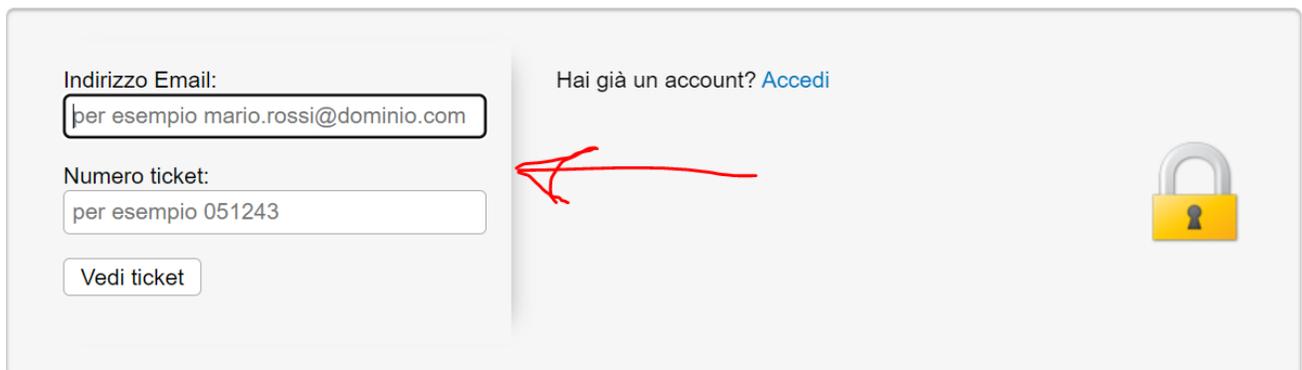
Ogni Ticket avrà un suo NUMERO IDENTIFICATIVO UNIVOCO e sarà visibile solo a Voi e all'operatore che lo sta lavorando.

1. Cliccando su **Verifica stato ticket**



Verifica stato ticket

Indicare il proprio indirizzo email e un numero di ticket. Ti permetterà di accedere per vedere il tuo ticket.



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 inserire l'identificativo del ticket da visualizzare (Numero ticket) e il vostro indirizzo email di posta elettronica @uniroma1.it.
- Dopo avere inserito l'identificativo del ticket da visualizzare e il vostro indirizzo di posta elettronica @uniroma1.it, cliccate su **Vedi Ticket**

2. Ed arrivate a questa schermata:

DSDRA-IT-SUPPORT
Ticketing System

hi | Profilo | Ticket (4) - Esci

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

Cerca | Categoria di assistenza: — Tutte le categorie di assistenza —

🔄 Ticket 📄 Apri (1) | 📄 Chiuso (3)

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: Chiuso
Reparto: Supporto
Data di creazione: 22/01/25 12:41

Informazioni utente

Nome: [REDACTED]
Email: [REDACTED]@uniroma1.it
Telefono:



[REDACTED] i postato 22/01/25 12:41

Problema su PC

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

Saluti,

[REDACTED]

[immagine_2025-01-22_124044531.png](#) 195.9 kb



Creato da [REDACTED] i (22/01/25 12:41)

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

dipartimento.sdra@uniroma1.it