

Manuale utente per l'uso del Service desk

Sommario

1	GENERALITÀ	3
1.1	SCOPO DEL DOCUMENTO.....	3
2	COLLEGAMENTO AL SERVICE DESK	4
2.1	BROWSER DA UTILIZZARE E ACCESSO AL SERVICE DESK.....	4
2.2	AUTENTICAZIONE AL SERVICE DESK.....	5
3	CRUSCOTTO TICKET	7
4	CREAZIONE TICKET	8
5	DETTAGLIO TICKET	12
6	CONSULTA FAQ	13

1 GENERALITÀ

1.1 Scopo del Documento

Il presente documento riporta le modalità operative per l'inserimento ed il monitoraggio dei ticket creati dagli utenti, interni e esterni, che sottopongono delle richieste di assistenza al Service Desk del Dipartimento per l'Amministrazione generale, per le Politiche del Personale dell'Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie (di seguito Dipartimento).

Di seguito vengono descritte le funzionalità del sistema informativo Service Desk per la gestione delle richieste (Ticket).

2 COLLEGAMENTO AL SERVICE DESK

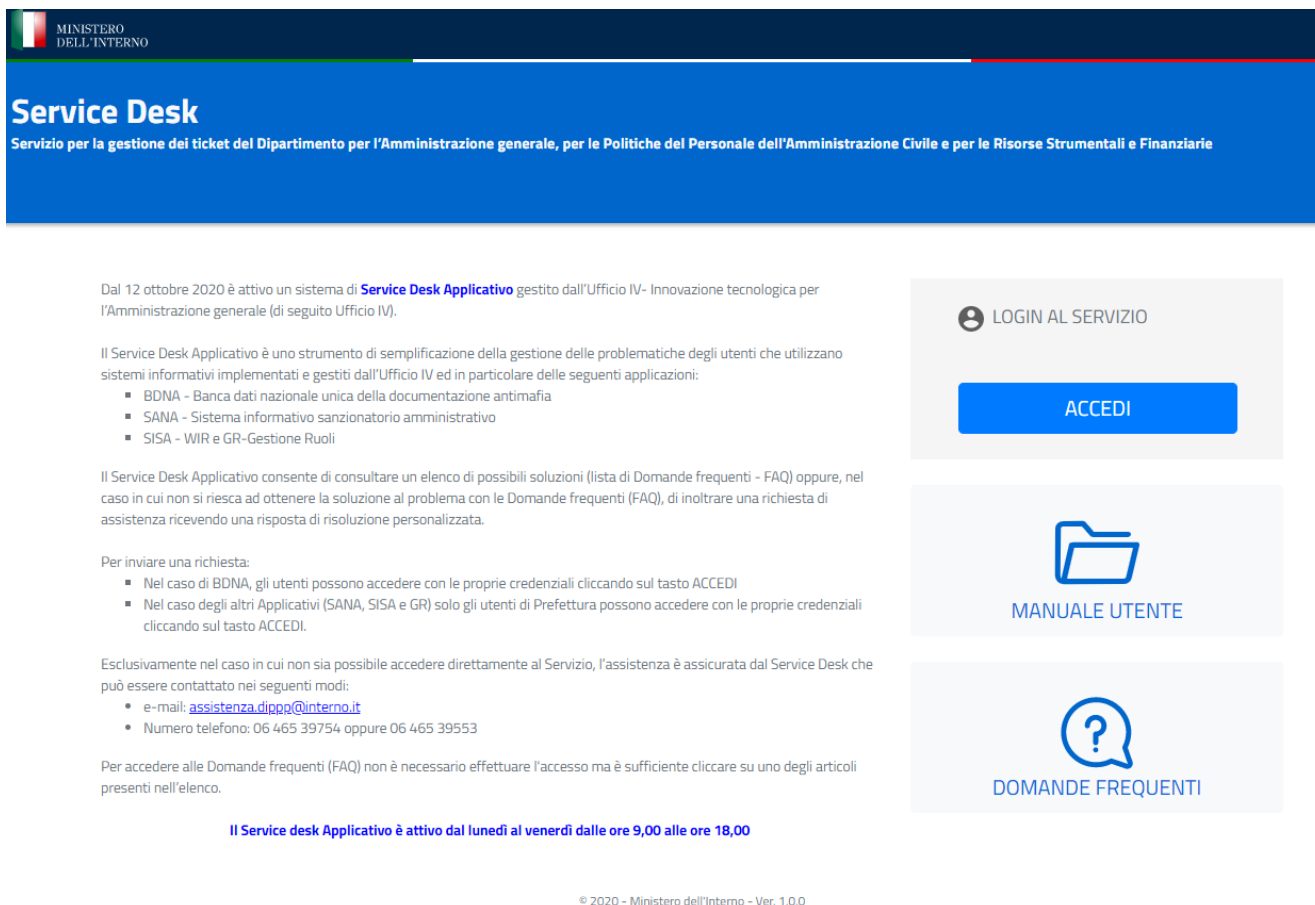
L'interfaccia web dedicata agli utenti finali, consente a quest'ultimi di creare nuovi ticket, visualizzare i propri ticket, consultare le FAQ di interesse.

2.1 Browser da utilizzare e accesso al Service Desk

Per accedere al sistema di ticketing Service Desk è necessario collegarsi, tramite un qualsiasi web-browser, al seguente indirizzo web:

<https://assitenzaciv.interno.gov.it/benvenuto>

La pagina di accesso che il sistema visualizzerà sarà la seguente:



The screenshot shows the Service Desk login page. At the top left is the logo of the Ministero dell'Interno. The main heading is "Service Desk" with a subtitle: "Servizio per la gestione dei ticket del Dipartimento per l'Amministrazione generale, per le Politiche del Personale dell'Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie". The page contains several sections of text and three main buttons:

- LOGIN AL SERVIZIO** button with an "ACCEDI" sub-button.
- MANUALE UTENTE** button with a folder icon.
- DOMANDE FREQUENTI** button with a question mark icon.

Text on the page includes:

- Dal 12 ottobre 2020 è attivo un sistema di **Service Desk Applicativo** gestito dall'Ufficio IV- Innovazione tecnologica per l'Amministrazione generale (di seguito Ufficio IV).
- Il Service Desk Applicativo è uno strumento di semplificazione della gestione delle problematiche degli utenti che utilizzano sistemi informativi implementati e gestiti dall'Ufficio IV ed in particolare delle seguenti applicazioni:
 - BDNA - Banca dati nazionale unica della documentazione antimafia
 - SANA - Sistema informativo sanzionatorio amministrativo
 - SISA - WIR e GR-Gestione Ruoli
- Il Service Desk Applicativo consente di consultare un elenco di possibili soluzioni (lista di Domande frequenti - FAQ) oppure, nel caso in cui non si riesca ad ottenere la soluzione al problema con le Domande frequenti (FAQ), di inoltrare una richiesta di assistenza ricevendo una risposta di risoluzione personalizzata.
- Per inviare una richiesta:
 - Nel caso di BDNA, gli utenti possono accedere con le proprie credenziali cliccando sul tasto ACCEDI
 - Nel caso degli altri Applicativi (SANA, SISA e GR) solo gli utenti di Prefettura possono accedere con le proprie credenziali cliccando sul tasto ACCEDI.
- Esclusivamente nel caso in cui non sia possibile accedere direttamente al Servizio, l'assistenza è assicurata dal Service Desk che può essere contattato nei seguenti modi:
 - e-mail: assistenza.djppp@interno.it
 - Numero telefono: 06 465 39754 oppure 06 465 39553
- Per accedere alle Domande frequenti (FAQ) non è necessario effettuare l'accesso ma è sufficiente cliccare su uno degli articoli presenti nell'elenco.

Il Service desk Applicativo è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00

© 2020 - Ministero dell'Interno - Ver. 1.0.0

L'accesso al servizio è possibile premendo il pulsante **Accedi** in alto a destra.

2.2 Autenticazione al Service Desk

Digitando il proprio Codice Utente, la Password e premendo il pulsante **Accedi** (vedi Figura 1) accedi, come nella schermata di seguito, si verrà reindirizzati al sistema del **Service Desk** del Dipartimento.



Governo Italiano

MINISTERO
DELL'INTERNO

Codice Utente

Password

ACCEDI

© 2020

Figura 1 - Accesso a Service desk

Se l'autenticazione avviene con successo ed è la prima volta che si effettua l'accesso al **Service Desk** il sistema visualizzerà la pagina di seguito riportata (Figura 2)

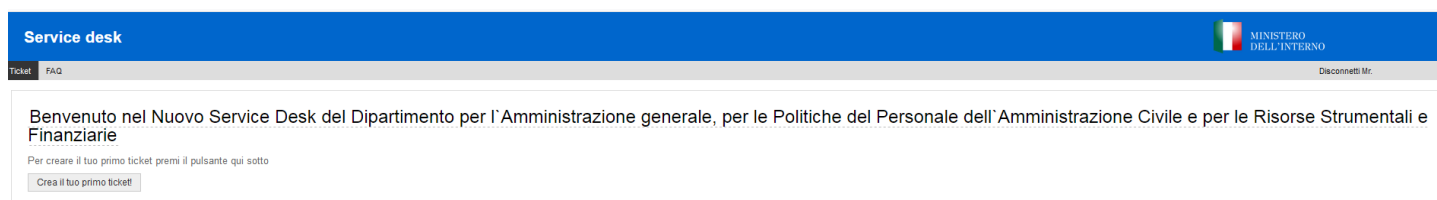


Figura 2 - Pagina di Benvenuto

In caso di utenti che hanno effettuato precedentemente l'accesso al **Service Desk** ed hanno già creato dei ticket, il sistema visualizzerà il **Cruscotto dei ticket** (cfr. 4 Cruscotto Ticket)

Una volta terminato l'utilizzo del sistema si consiglia di effettuare il logout cliccando su "Disconnetti", per evitare di lasciare la sessione appesa. E' possibile disconnettersi in qualsiasi momento agendo sul link in alto a destra indicato dalla freccia:

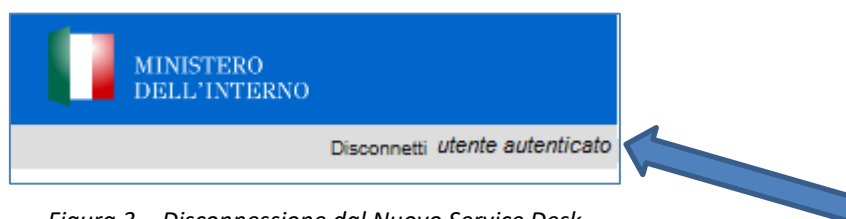
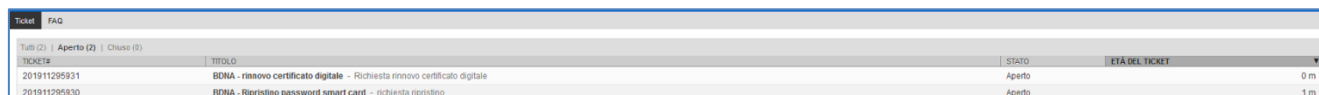


Figura 3 - Disconnessione dal Nuovo Service Desk

3 CRUSCOTTO TICKET

Il sistema, previa autenticazione effettuata con successo e per utenti che hanno provveduto ad utilizzare in precedenza il **Service Desk** creando dei ticket, propone il **cruscotto** di riepilogo come riportato nella immagine seguente:



TICKET#	TITOLO	STATO	ETÀ DEL TICKET
20191129531	BDNA - rinnovo certificato digitale - Richiesta rinnovo certificato digitale	Aperto	0 m
20191129530	BDNA - Ripristino password smart card - richiesta ripristino	Aperto	1 m

Figura 4 - Cruscotto ticket

La prima visualizzazione proposta è la lista dei propri ticket che sono nello stato **“Aperto”**.

E' possibile, tuttavia, cambiare la visualizzazione agendo sui link **Tutti | Aperto | Chiuso**

Tutti (2) | **Aperto (2)** | Chiuso (0)

Il numero tra parentesi posto accanto ad ogni link, es. **Aperto (2)** identifica il numero complessivo di ticket per stato.

Di seguito le informazioni riportate per ciascun ticket visualizzato nel cruscotto:

- Numero identificativo ticket
- Descrizione del ticket
- Stato
- Da quanto tempo risulta aperto
- Data e ora di creazione del ticket

4 CREAZIONE TICKET

Per creare un **Nuovo Ticket** occorre scegliere la voce di menu **Ticket – Nuovo Ticket**

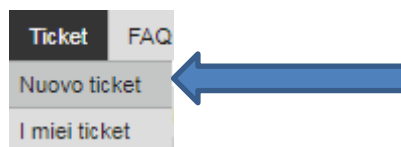


Figura 5 - Voce di menu - Ticket - Nuovo Ticket

Verrà visualizzata la pagina di creazione nuovo ticket (cfr.Figura 6 - Creazione Nuovo Ticket)

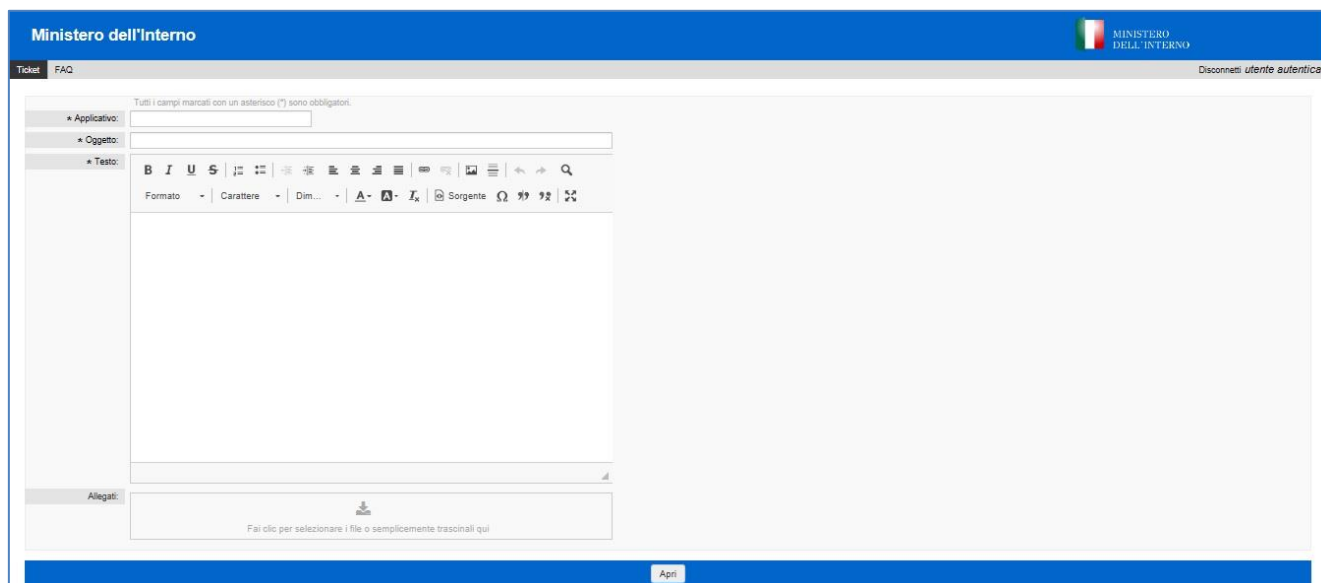
A screenshot of the 'Creazione Nuovo Ticket' page in the Ministero dell'Interno system. The page has a blue header with the logo and the text 'Ministero dell'Interno'. Below the header, there are tabs for 'Ticket' and 'FAQ'. The main content area contains a form with the following fields: 'Applicativo:', 'Oggetto:', and 'Testo:'. The 'Testo:' field has a rich text editor with various formatting options. Below the form, there is an 'Allegati:' section with a file upload icon and the text 'Fai clic per selezionare i file o semplicemente trascinali qui'. At the bottom of the page, there is a blue bar with the text 'Apri'.

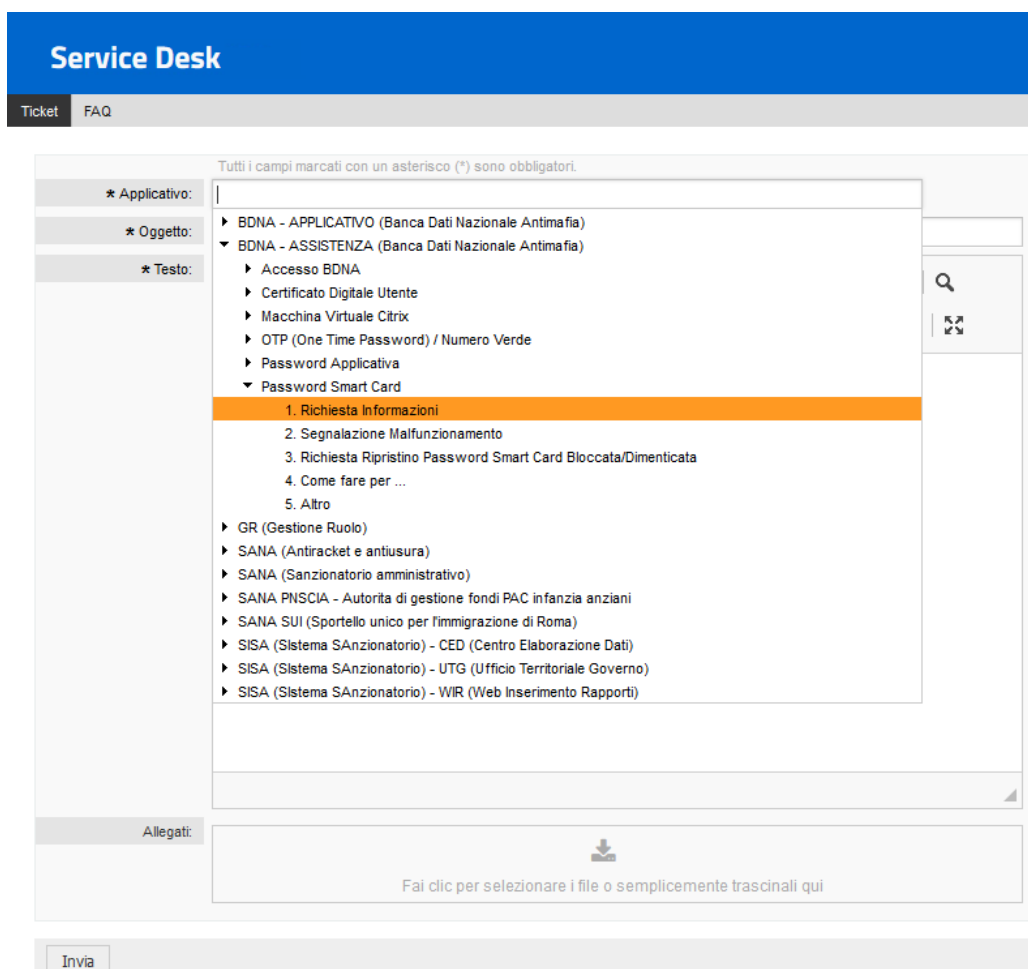
Figura 6 - Creazione Nuovo Ticket

I campi contraddistinti da un asterisco (*) iniziale sono obbligatori.

Per aprire un ticket, dunque, occorre:

Selezionare dalla lista a discesa “**Applicativo**” l’applicazione per la quale si intende aprire un ticket, nonché la voce riconducibile alla richiesta o il problema da sottoporre agli addetti del Service Desk.

Esempio: per aprire un ticket affinché venga sbloccata la password applicativa utilizzata per l’accesso all’applicativo BDNA, occorre selezionare dalla lista a discesa la voce evidenziata nell’immagine seguente (NOTA: nel campo Applicativo, occorre selezionare la foglia rispetto alla tematica scelta es. BDNA – ASSISTENZA (Banca Dati Nazionale Antimafia) -- Password Smart Card – **1. Richiesta Informazioni**)



The screenshot shows the 'Service Desk' interface. At the top, there are tabs for 'Ticket' and 'FAQ'. Below the header, there is a form with several fields marked with an asterisk (*):

- * Applicativo:** A dropdown menu is open, showing a tree structure:
 - BDNA - APPLICATIVO (Banca Dati Nazionale Antimafia)
 - BDNA - ASSISTENZA (Banca Dati Nazionale Antimafia)
 - Accesso BDNA
 - Certificato Digitale Utente
 - Macchina Virtuale Citrix
 - OTP (One Time Password) / Numero Verde
 - Password Applicativa
 - Password Smart Card
 - 1. Richiesta Informazioni** (highlighted)
 - 2. Segnalazione Malfunzionamento
 - 3. Richiesta Ripristino Password Smart Card Bloccata/Dimenticata
 - 4. Come fare per ...
 - 5. Altro
 - GR (Gestione Ruolo)
 - SANA (Antiracket e antiusura)
 - SANA (Sanzionatorio amministrativo)
 - SANA PNSCIA - Autorità di gestione fondi PAC infanzia anziani
 - SANA SUI (Sportello unico per l'immigrazione di Roma)
 - SISA (Sistema SAnzionatorio) - CED (Centro Elaborazione Dati)
 - SISA (Sistema SAnzionatorio) - UTG (Ufficio Territoriale Governo)
 - SISA (Sistema SAnzionatorio) - WIR (Web Inserimento Rapporti)

- * Oggetto:** A text input field.
- * Testo:** A large text area.

Below the form, there is an 'Allegati:' section with a download icon and the text 'Fai clic per selezionare i file o semplicemente trascinali qui'. At the bottom, there is an 'Invia' button.

Figura 7 - Voce lista a discesa BDNA – ASSISTENZA (Banca Dati Nazionale Antimafia) -- Password Smart Card – **1. Richiesta Informazioni**

NOTA: le voci presenti nella lista a discesa potrebbero non corrispondere con quelle proposte dall’applicativo

1. Specificare nell' **"Oggetto"** il sistema per il quale si chiede assistenza ed una breve descrizione della richiesta o problematica riscontrata
Di seguito un esempio esplicativo:



Figura 8 – Oggetto

2. Dettagliare nel campo **"Testo"** la richiesta o problematica riscontrata.
Si consiglia di essere il più precisi possibile nella descrizione al fine di facilitare e velocizzare l'analisi e risoluzione della problematica da parte del personale del Service desk.
Di seguito un esempio di dettaglio di richiesta :

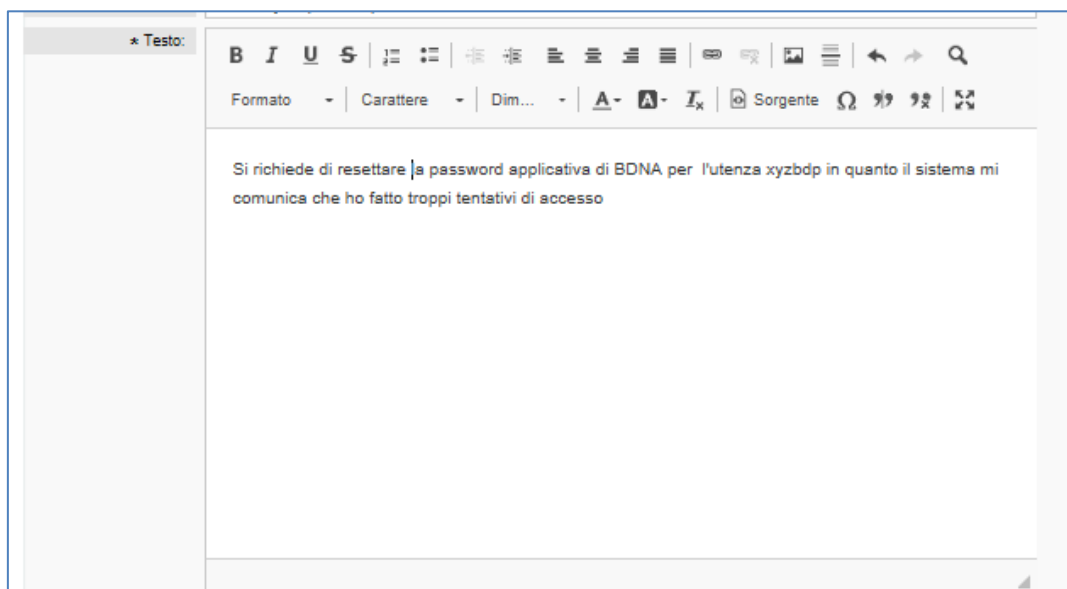


Figura 9 – Dettaglio della richiesta

3. E' possibile, *non obbligatorio*, aggiungere degli **allegati** facendo clic nel punto indicato dalla freccia

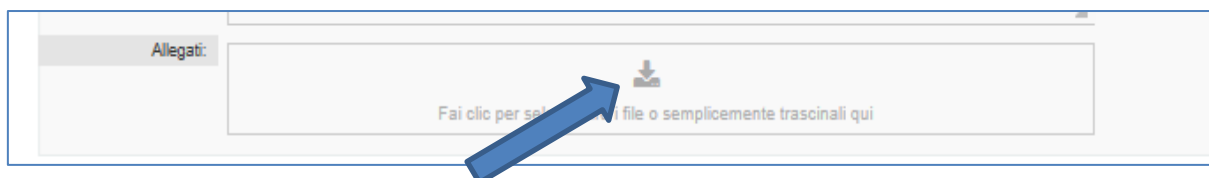


Figura 10 - Aggiunta di allegati

Il sistema permetterà di sfogliare le risorse del proprio pc e scegliere l'immagine o documento da allegare.

In alternativa, è possibile trascinare l'oggetto da allegare direttamente nel riquadro indicato dalla freccia. Le estensioni possibili sono:

- .doc
- .docx
- .P7m
- .pdf
- .xls
- .xlsx

Gli allegati verranno visualizzati nell'apposita sezione (*visibile non appena sarà stato allegato il primo oggetto*). Per ogni allegato, verrà riportato:

- Il nome del file
- Il tipo
- La dimensione
- Il pulsante di eliminazione 🗑️

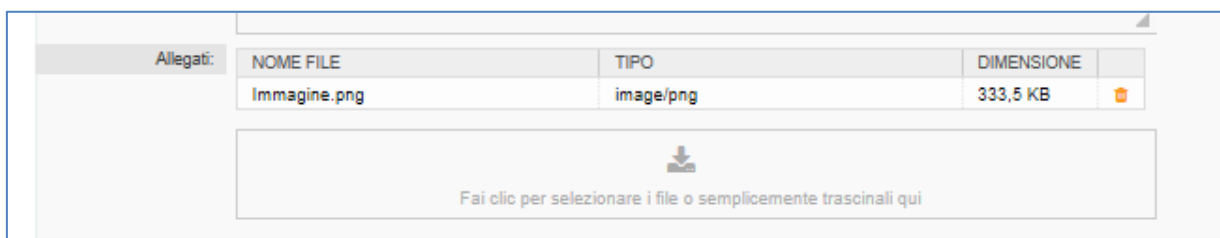
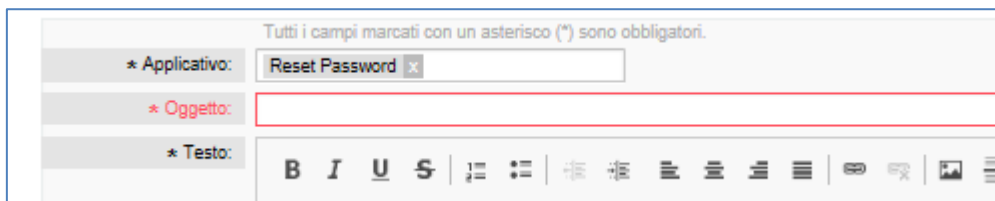


Figura 11 – Sezione allegati

Se è stato premuto il pulsante “**Invia**” e si è dimenticato di compilare qualche campo obbligatorio, il sistema colorerà in rosso il campo relativo



Tutti i campi marcati con un asterisco (*) sono obbligatori.

* Applicativo:

* Oggetto:

* Testo:

Figura 12 - Obbligo di popolamento campi obbligatori

Dopo aver popolato tutti i campi obbligatori e premuto il pulsante “**Invia**”, il sistema creerà il ticket e si verrà reindirizzati nuovamente sulla pagina del **Cruscotto**. Il ticket appena creato sarà il primo della lista

5 DETTAGLIO TICKET

Per visualizzare il dettaglio degli eventi relativi ad un ticket, occorre cliccare sul ticket scelto nell'elenco dei ticket registrati scegliendo la voce **"I miei ticket"**.

Per entrare nel dettaglio dei ticket registrati basterà cliccare sulla riga corrispondente: si visualizzeranno tutti i dati compilati e selezionati al momento della creazione (vedi Figura 13), lo stato corrente del ticket e le operazioni che si sono succedute fino al suo stato attuale.

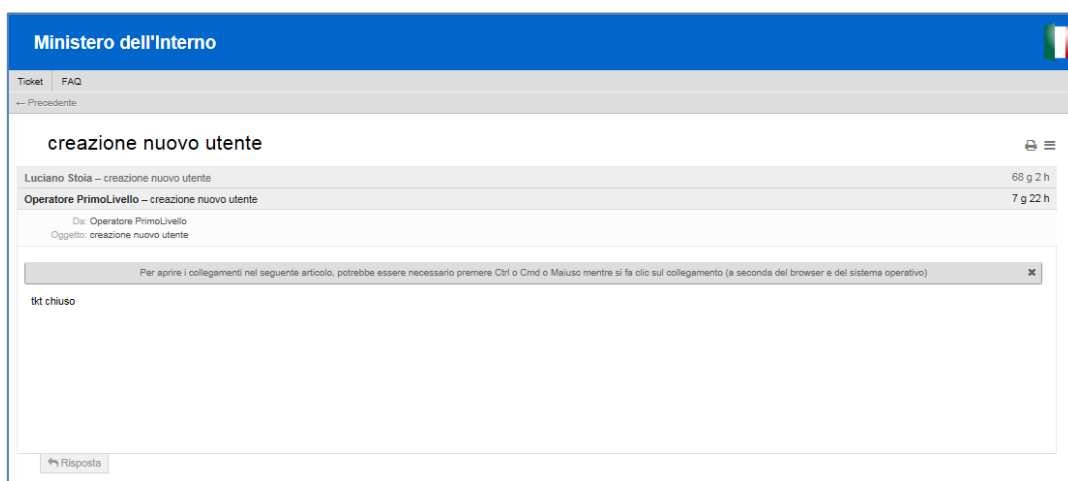


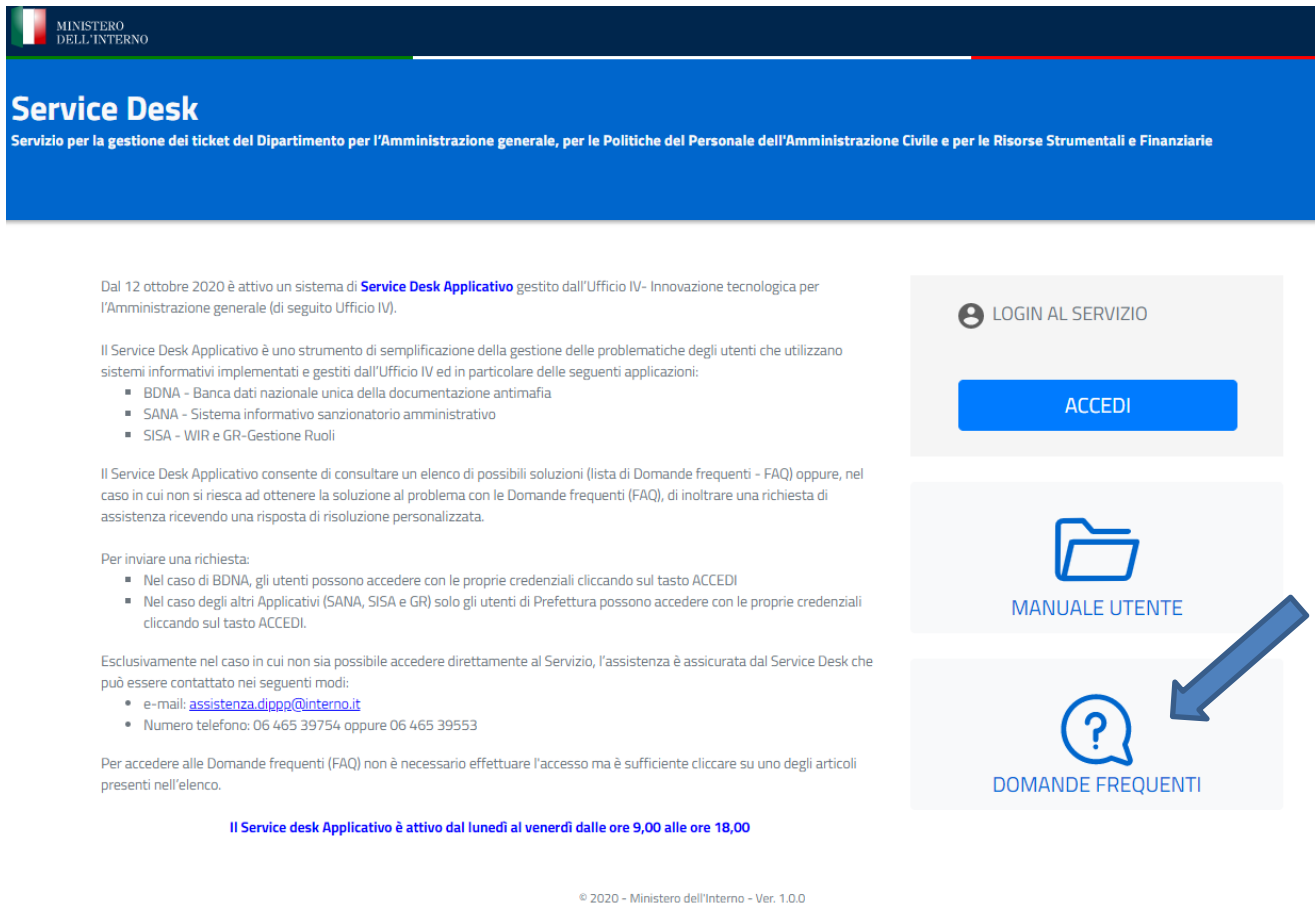
Figura 13 - Dettaglio ticket

Se per la risoluzione del ticket è necessario acquisire ulteriori informazioni, il personale del servizio di assistenza, tramite sistema, invia una richiesta di integrazione e l'utente deve fornire le informazioni in suo possesso, sempre tramite il Service Desk, cliccando sul pulsante **"Risposta"** presente sul dettaglio del ticket.

Se, dopo la comunicazione di chiusura di un ticket con relativa risposta, è necessario acquisire ulteriori chiarimenti o segnalare eventuali problematiche sopravvenute, occorre creare un nuovo ticket facendo riferimento al numero del ticket già chiuso.

6 CONSULTA FAQ

Tramite la sezione FAQ, è possibile consultare le domande più frequenti e le soluzioni proposte. Prima di aprire un nuovo ticket, si suggerisce di verificare se fra le FAQ pubblicate è già disponibile la soluzione del problema riscontrato.



The screenshot shows the Service Desk application interface. At the top left is the logo of the Ministero dell'Interno. The main header is blue with the text "Service Desk" and a subtitle: "Servizio per la gestione dei ticket del Dipartimento per l'Amministrazione generale, per le Politiche del Personale dell'Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie".

The main content area is white and contains the following text:

Dal 12 ottobre 2020 è attivo un sistema di **Service Desk Applicativo** gestito dall'Ufficio IV- Innovazione tecnologica per l'Amministrazione generale (di seguito Ufficio IV).

Il Service Desk Applicativo è uno strumento di semplificazione della gestione delle problematiche degli utenti che utilizzano sistemi informativi implementati e gestiti dall'Ufficio IV ed in particolare delle seguenti applicazioni:

- BDNA - Banca dati nazionale unica della documentazione antimafia
- SANA - Sistema informativo sanzionatorio amministrativo
- SISA - WIR e GR-Gestione Ruoli

Il Service Desk Applicativo consente di consultare un elenco di possibili soluzioni (lista di Domande frequenti - FAQ) oppure, nel caso in cui non si riesca ad ottenere la soluzione al problema con le Domande frequenti (FAQ), di inoltrare una richiesta di assistenza ricevendo una risposta di risoluzione personalizzata.

Per inviare una richiesta:

- Nel caso di BDNA, gli utenti possono accedere con le proprie credenziali cliccando sul tasto ACCEDI
- Nel caso degli altri Applicativi (SANA, SISA e GR) solo gli utenti di Prefettura possono accedere con le proprie credenziali cliccando sul tasto ACCEDI.

Esclusivamente nel caso in cui non sia possibile accedere direttamente al Servizio, l'assistenza è assicurata dal Service Desk che può essere contattato nei seguenti modi:

- e-mail: assistenza.dippp@interno.it
- Numero telefono: 06 465 39754 oppure 06 465 39553

Per accedere alle Domande frequenti (FAQ) non è necessario effettuare l'accesso ma è sufficiente cliccare su uno degli articoli presenti nell'elenco.

Il Service desk Applicativo è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00

On the right side of the screenshot, there are three main navigation buttons:

- LOGIN AL SERVIZIO**: A button with a user icon and the text "ACCEDI".
- MANUALE UTENTE**: A button with a folder icon and the text "MANUALE UTENTE".
- DOMANDE FREQUENTI**: A button with a question mark icon and the text "DOMANDE FREQUENTI". A blue arrow points to this button from the right.

At the bottom center, there is a copyright notice: "© 2020 - Ministero dell'Interno - Ver. 1.0.0".

Entrati nella sezione “Domande Frequenti” saranno disponibili delle sottocategorie per i sistemi disponibili.

Selezionando il sistema di riferimento:

Service desk

Esploratore di FAQ

FAQ

Sottocategorie

NOME	COMMENTO	SOTTOCATEGORIE	ARTICOLI FAQ
BDNA	Documentazione per applicativo BDNA	4	1
MANUALI	Sezione contenente il Manuale Utente	0	1

Articoli FAQ

FAQ#	TITOLO	CATEGORIA	LINGUA
Nessun articolo FAQ trovato.			

Sarà possibile trovare direttamente la FAQ di interesse oppure navigare ulteriormente nelle sottocategorie

Esploratore di FAQ

FAQ > BDNA

Sottocategorie

NOME	COMMENTO	SOTTOCATEGORIE	ARTICOLI FAQ
BDNA - Manualistica	Manualistica per applicativo BDNA	0	14
BDNA - Modulistica	Modelli e moduli di BDNA	0	11
BDNA Applicativo	Documentazione per applicativo BDNA Applicativo	2	0
BDNA Assistenza	Documentazione per applicativo BDNA Assistenza	2	8

Articoli FAQ

FAQ#	TITOLO	CATEGORIA	LINGUA
590061	Gestione autonoma password applicativa	BDNA	it