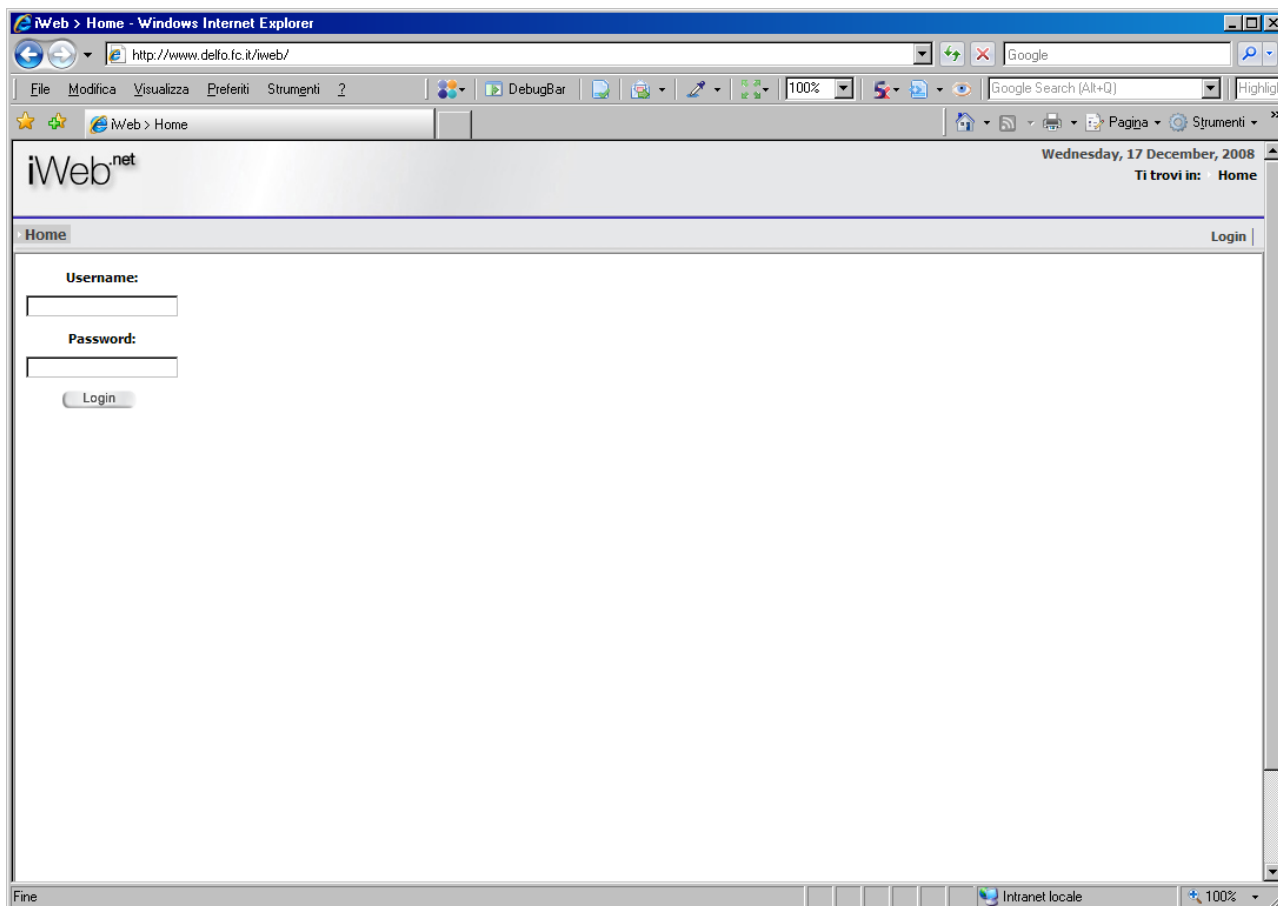


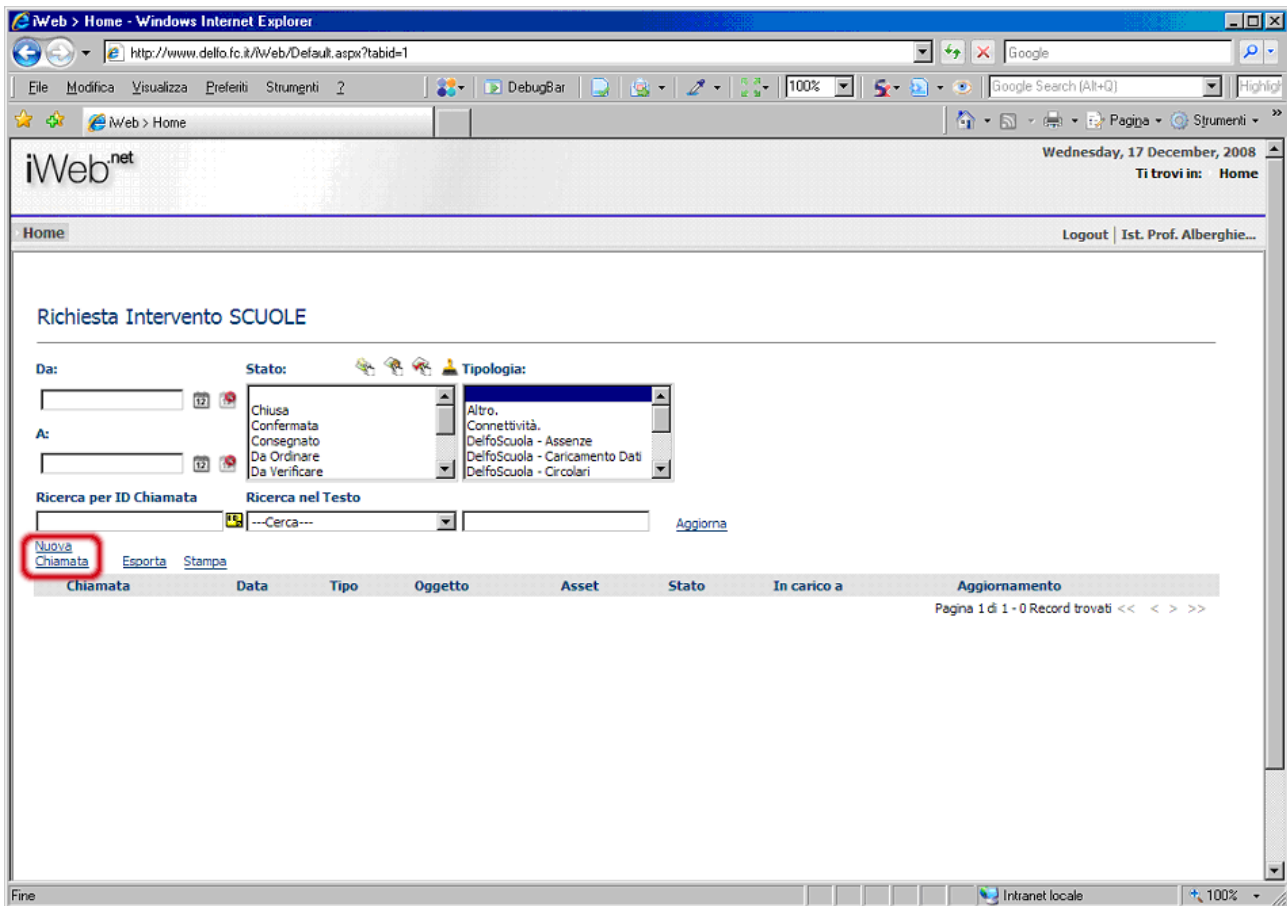
## Apertura richiesta di intervento Provincia Forlì-Cesena

Aprire con Internet Explorer il link: <http://www.delfo.fc.it/iweb> (accessibile anche dal portale DelfoScuola)



**Figura 1**

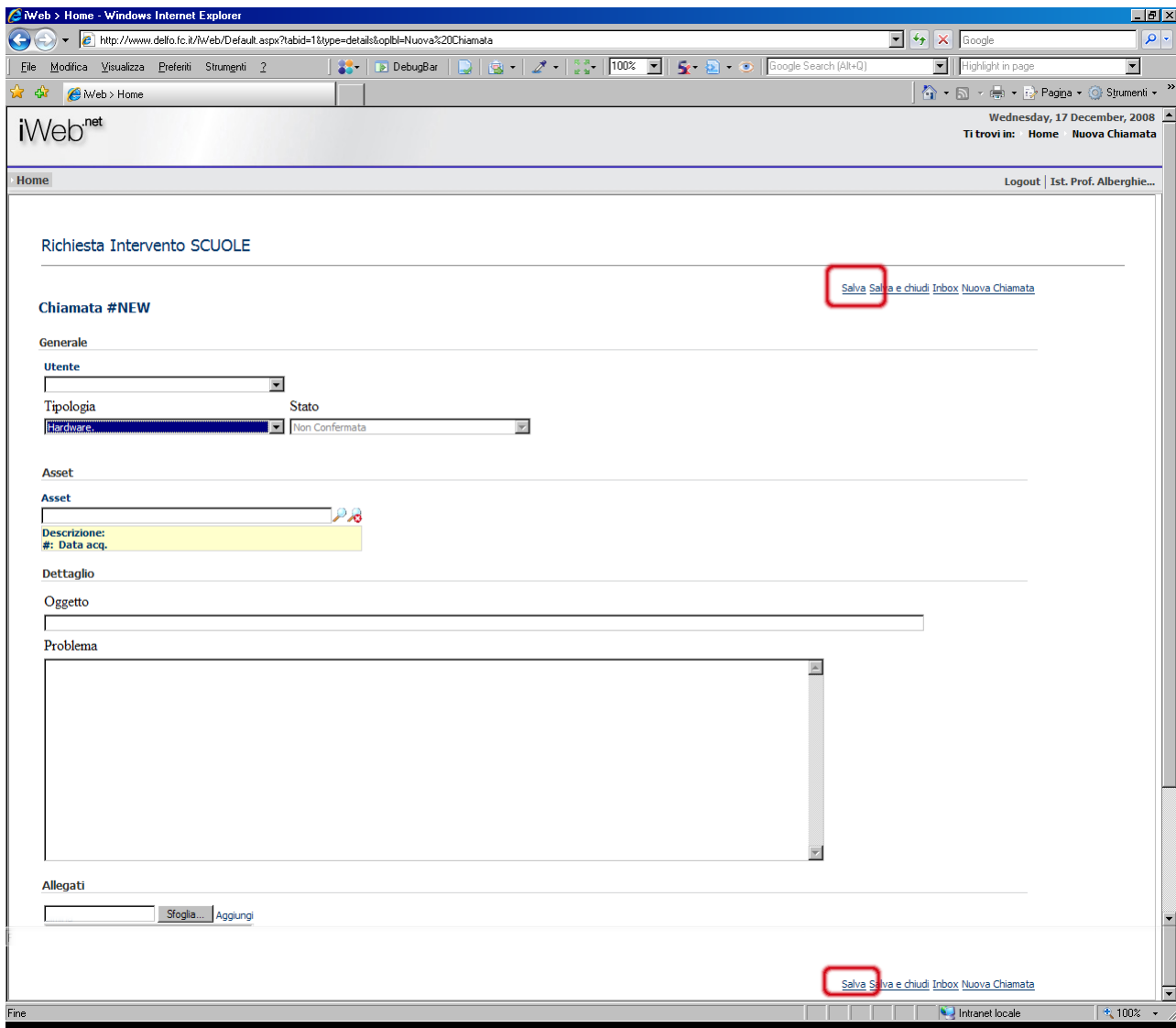
Si presenterà una pagina con la richiesta di credenziali di accesso (figura 1). Inserire utente e password fornite dall'Amministrazione Provinciale.



**Figura 2**

Nella figura 2 è rappresentata al schermata denominata "INBOX" in cui è possibile vedere l'elenco delle chiamate aperte dall'utente con quale si è effettuato l'accesso al sistema.

Per aprire un nuovo "ticket" è necessario cliccare sul collegamento "Nuova Chiamata"



**Figura 3**

In figura 3 è rappresentata la maschera con il dettaglio della chiamata.

- Il campo "Utente" al momento è (e deve rimanere vuoto), in quanto ad ogni scuola è stato assegnato un utente generico;
- Il campo "Tipologia" serve per dare una prima classificazione al problema. L'assegnazione del ticket ad un tecnico piuttosto che ad un altro viene fatta inizialmente a seconda del valore selezionato in questa lista. I possibili valori sono:
  - Altro
  - Connettività
  - Delfoscuola – Assenze
  - Delfoscuola – Caricamento Dati
  - Delfoscuola – Circolari
  - Delfoscuola – Diplomatici on line
  - Delfoscuola – Sissiconversion
  - Delfoscuola – Voti
  - Hardware (se fornito dall'Amministrazione Provinciale)
  - Problemi sito web (se ospitato nei server dall'Amministrazione Provinciale)
  - Server (se fornito dall'Amministrazione Provinciale)

- Il campo “Stato” è di sola visualizzazione ed indica lo stato della chiamata (ad esempio se chiusa, scartata o presa in carico dai tecnici)
- Il campo Asset è da compilare nel caso di chiamate di tipo “hardware” o “server”: cliccando sul tasto rappresentato da una lente di ingrandimento, verrà proposta una lista del materiale già assegnato in carico alla scuola, in questo modo sarà possibile tener aggiornato anche l’inventario.
- Il campo “Oggetto” deve contenere un abstract del problema
- Il campo “Problema” deve contenere la descrizione dettagliata della problematica e, possibilmente, qualche riferimento telefonico per necessità di chiarimenti.
- Nel paragrafo “Allegati” è possibile aggiungere al dettaglio del problema uno o più file (ad esempio un file .doc con eventuale schermata di errore, oppure, nel caso di problemi nel caricamento dati, è possibile inviare l’export del gestionale)

Una volta terminati gli inserimenti cliccando sul link “salva” (vedi figura 3) la richiesta verrà inoltrata all’Amministrazione Provinciale e verrà assegnato un numero di ticket al quale si può fare riferimento quando si necessitano informazioni sullo stato dell’intervento.

A questo punto tornando alla “Inbox” è possibile vedere aggiornata la lista delle chiamate (figura 4) con alcuni dettagli quali lo stato e il tecnico a cui è in carico al momento della consultazione.

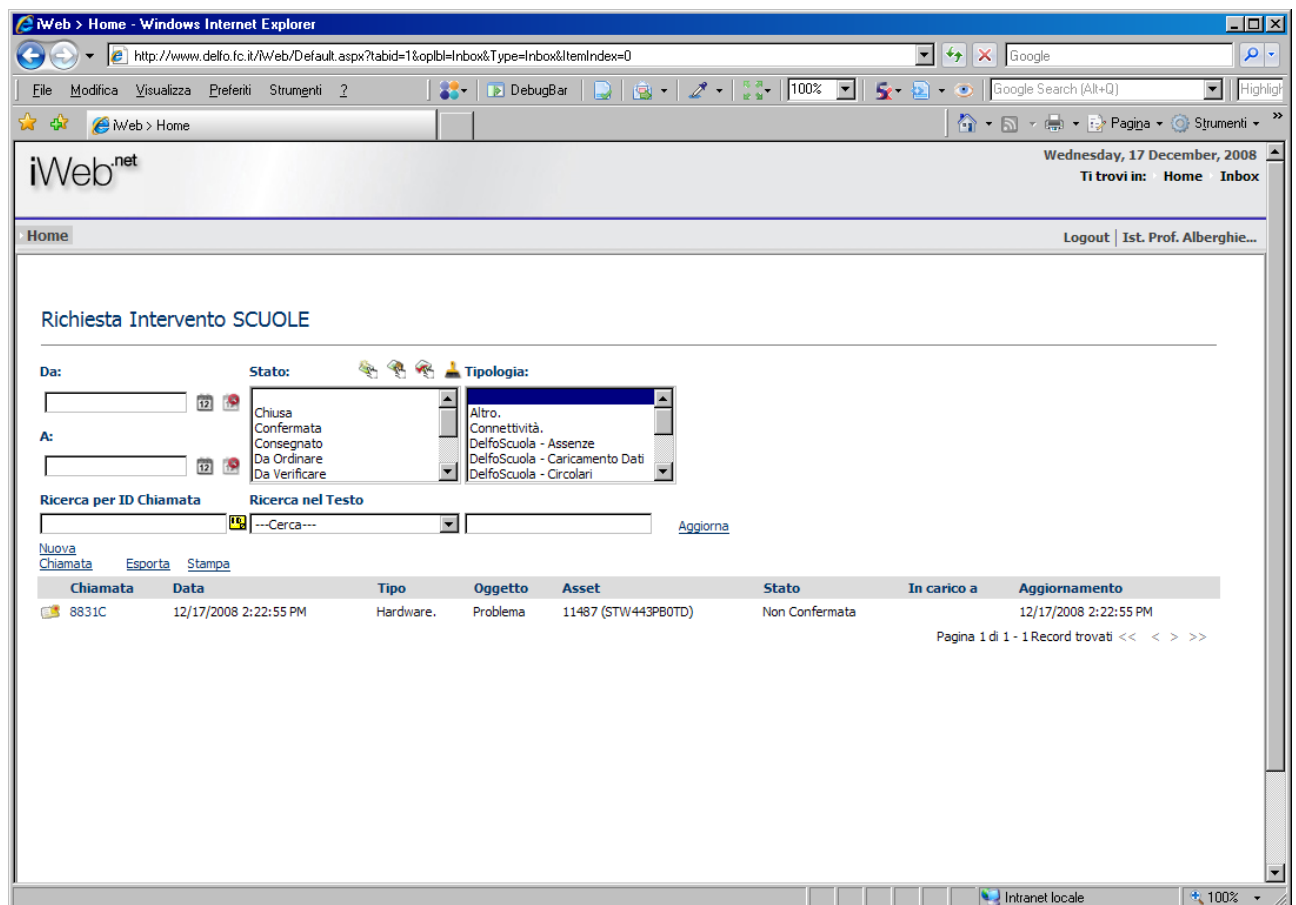


Figura 4