



FREIE UNIVERSITÄT BOZEN
LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO
FREE UNIVERSITY OF BOZEN · BOLZANO

Verwaltung | Amministrazione | Administration

RT – Request Tracker

Manuale per l'utente V2.0

contenuto

1	Cos' è l'RT – Request Tracker e dove lo trovo?.....	2
2	Qual è l'obiettivo dell'RT?	2
3	Come si crea un ticket?.....	2
4	Come viene elaborato il ticket?	4

1 Cos'è l'RT – Request Tracker e dove si trova?

Il reparto Information & Communication Technology della Libera Università di Bolzano mette a disposizione di tutti gli utenti della rete scientifica un sistema di HelpDesk elettronico per un'efficace elaborazione ed amministrazione delle richieste, problemi e comunicazioni.

Il software, che si chiama RT – Request Tracker, dà la possibilità di mandare senza limiti di orario messaggi riguardanti problemi o altre richieste all'ICT-HelpDesk in modo semplice e standardizzato.

Si può consultare il Ticketing System, RT – Request Tracker, direttamente tramite l'indirizzo <https://support.unibz.it/>.

Si prega di fare soltanto richieste riguardanti i servizi dell'ICT, per i quali l'ICT ha la responsabilità del loro corretto funzionamento.

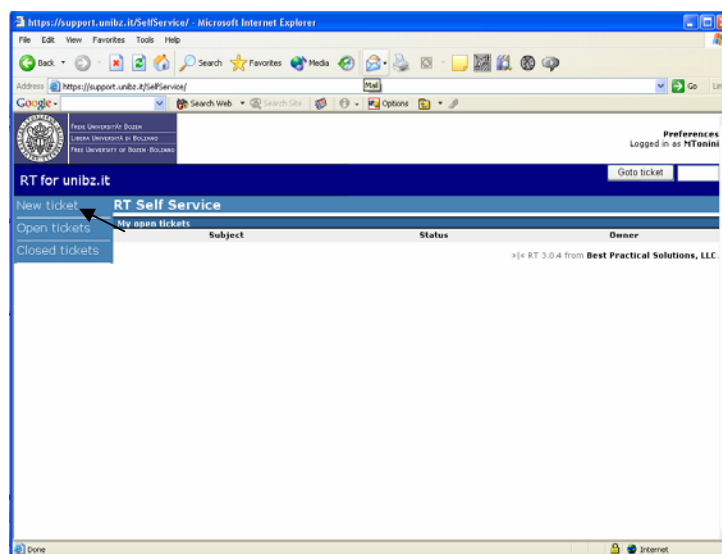
2 Cosa si vuole raggiungere con l'RT – Request Tracker?

Con l'RT – Request Tracker si vogliono raggiungere i seguenti obiettivi:

- ◆ Consentire all'utente di trasmettere elettronicamente e senza limiti d'orario richieste d'assistenza e ricevere immediatamente una conferma.
- ◆ Ricevere in qualsiasi momento informazioni sullo stato della richiesta grazie all'accesso sul portale Web dell'RT.
- ◆ Mettere a disposizione dei collaboratori dell'HelpDesk uno strumento nuovo, per poter risolvere velocemente le richieste e trovare soluzioni adeguate.
- ◆ Dare agli utenti una documentazione completa e una panoramica di tutte le azioni registrate.

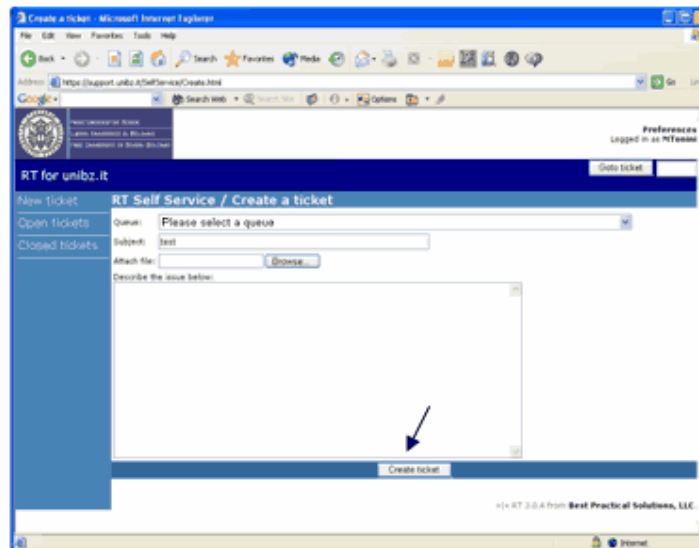
3 Come si crea un ticket?

Dopo aver fatto il log-in con la password, appare questa pagina:



Per elaborare un nuovo ticket si clicca su New Ticket.

Appare quindi questa pagina:



Nella casella „*Queue*“ si sceglie l'area di competenza.

Ci sono diverse aree:

- ◆ *Computer Pool Faculty of Computer Science*
- ◆ *Computer Pool Faculty of Design and Art*
- ◆ *Information and Communication Technology*
- ◆ *Maintenance BK*
- ◆ *Maintenance BX*
- ◆ *Maintenance BZ*
- ◆ *Security Troubles*

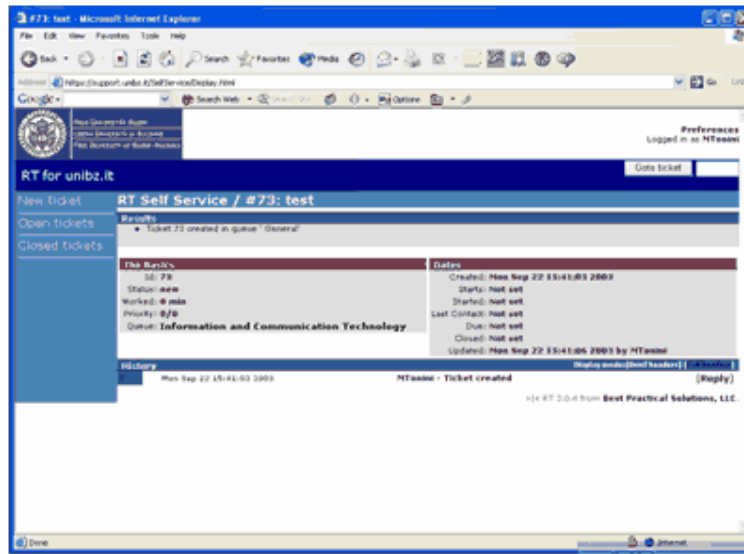
Nella casella „*Subject*“ s'inserisce l'oggetto, come in un'email. L'oggetto deve rendere evidente il tipo di richiesta.

Nel campo „*attach file*“ si possono allegare eventuali documenti, che possono essere d'aiuto o che sono necessari per la risoluzione del problema.

Nel campo „*Describe the issue below*“ il problema deve essere descritto nel modo più dettagliato possibile.

Quando tutto è stato compilato si clicca su **Create ticket**.

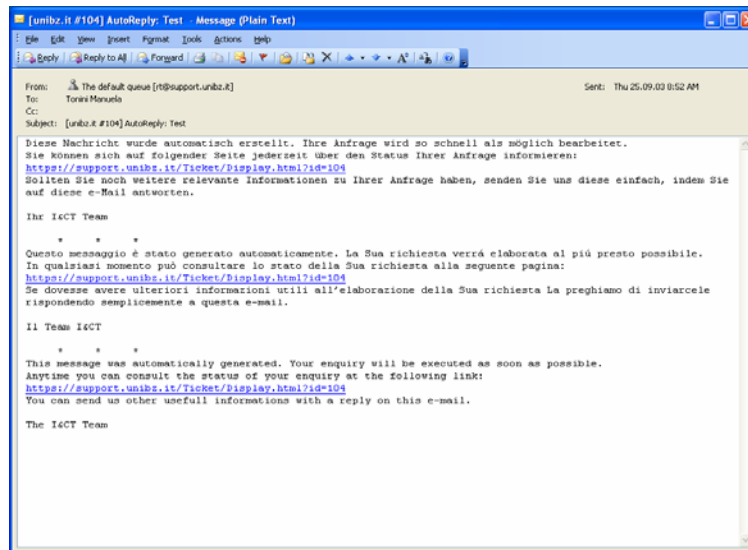
Compare quindi la pagina successiva:



Questa pagina è divisa in quattro parti: Results, The Basics, Dates und History.

Qui si vedono tutti i dettagli del ticket. (Quando é stato creato, etc.).

Allo stesso tempo si riceve un'email che conferma la trasmissione del ticket al gruppo responsabile dell'elaborazione e che risponderá il piú presto possibile.



Tutte le comunicazioni tra l'operatore e l'HelpDesk vanno fatte via email. L'utente può rispondere via email con la funzione „Reply“ o tramite il portale Web dell'RT.

4 Come viene elaborato il ticket?

Status «new»:

L'utente fa una richiesta e l'assegna ad una Queue (area di competenza). A questo punto il ticket è stato assegnato ad un gruppo responsabile per questi problemi, ma non ancora ad una persona specifica. La richiesta è però visibile sul portale Web.

Status «*open*»

Il collaboratore responsabile per la risoluzione di questi problemi ha aperto il ticket.

Status «*resolved*»

Il ticket è stato risolto e l'intera procedura è conclusa. L'utente riceve un'email.