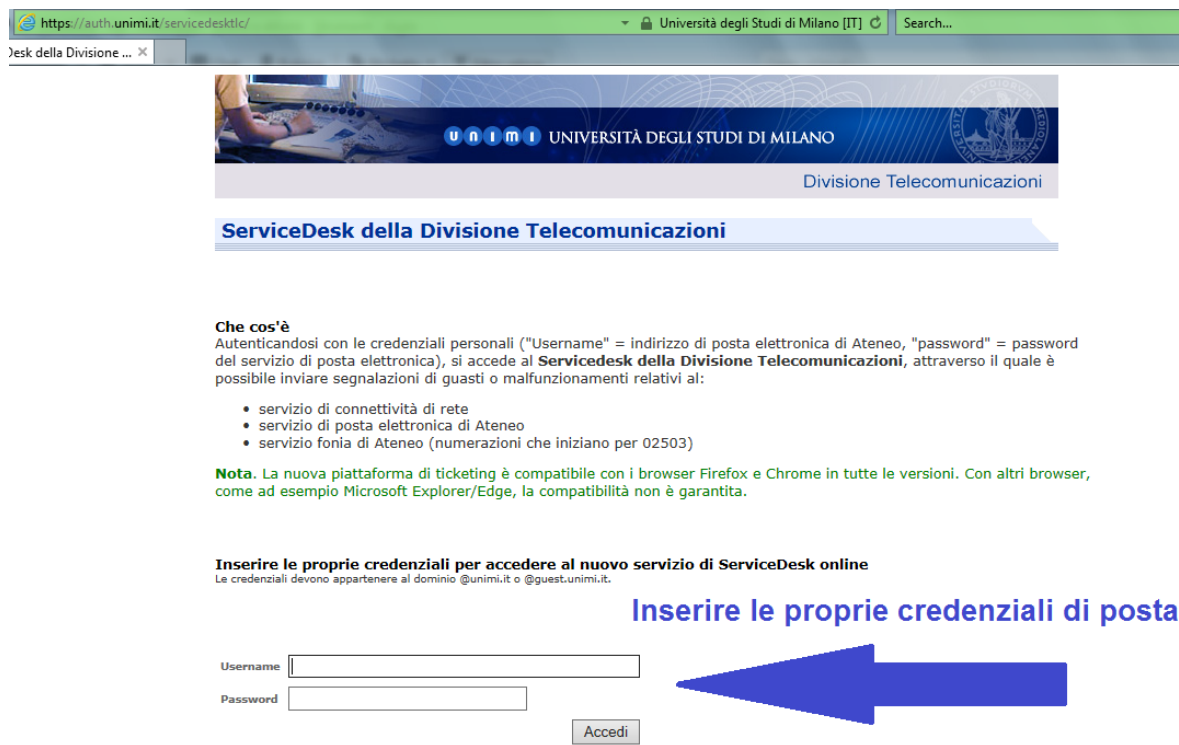


COME ACCEDERE ED UTILIZZARE IL SERVICE DESK DELLA DIVISIONE TELECOMUNICAZIONI

Si accede al servizio aprendo un browser (**Firefox, Chrome**) alla seguente pagina:

<https://auth.unimi.it/servicedesktlc/>



ServiceDesk della Divisione Telecomunicazioni

Che cos'è
Autenticandosi con le credenziali personali ("Username" = indirizzo di posta elettronica di Ateneo, "password" = password del servizio di posta elettronica), si accede al **ServiceDesk della Divisione Telecomunicazioni**, attraverso il quale è possibile inviare segnalazioni di guasti o malfunzionamenti relativi al:

- servizio di connettività di rete
- servizio di posta elettronica di Ateneo
- servizio forni di Ateneo (numerazioni che iniziano per 02503)

Nota. La nuova piattaforma di ticketing è compatibile con i browser Firefox e Chrome in tutte le versioni. Con altri browser, come ad esempio Microsoft Explorer/Edge, la compatibilità non è garantita.

Inserire le proprie credenziali per accedere al nuovo servizio di ServiceDesk online
Le credenziali devono appartenere al dominio @unimi.it o @guest.unimi.it.

Inserire le proprie credenziali di posta

Username

Password

Accedi

Si inseriscono le proprie credenziali di posta elettronica, specificando il dominio:

nome.cognome@unimi.it

nome.cognome@guest.unimi.it

Si ricorda che l'autenticazione può avvenire solo usando credenziali personali e non di ufficio.

Una volta effettuata l'autenticazione si accede alla seguente pagina:

TSAM Main Portal | Status view - Ticket - Telenia | Navigation Dashboard | Dettaglio Utente | Dettaglio Utente

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO | Richieste di intervento sui servizi ICT | Documentazione degli addebiti telefonici

nome.cognome@unimi.it oppure nome.cognome@guest.unimi.it

Home | Monitoring | About

Utente


Dati utente

Customer: customer

Nome: nome | Cognome: cognome

Descrizione: | Email: nome.cognome@unimi.it oppure nome.cognome@guest.unimi.it

Compare una pagina dove si ritrovano le proprie credenziali,
nome.cognome@unimi.it oppure nome.cognome@guest.unimi.it

Cliccare sul tasto  indicato dalla freccia. Si accede alla seguente finestra, dove sono elencati i ticket “in lavorazione” e i ticket “chiusi”.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO | nome.cognome@unimi.it oppure nome.cognome@guest.unimi.it | Logout

Assistenza servizi Fonia e ICT

Elenco ticket | Ricerca avanzata | Ultimo aggiornamento: 10:00:13

Nuovo ticket ICT

Nuovo ticket Fonia

Help

Numero ticket	Oggetto	Ticket	Stato	Modifica
2018022310000044	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	In lavorazione	3 giorni fa
2018012210000093	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	1 mese fa
2017121310000073	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	2 mesi fa
2017121110000201	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	3 mesi fa
2017121110000193	Assistenza rete dati	Assistenza rete dati	In lavorazione	3 mesi fa
2017092810000061	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	5 mesi fa
2017092510000021	Assistenza certificati server GARR	Assistenza certificati server GARR	Chiuso	5 mesi fa
2017072410000053	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	7 mesi fa
2017071110000078	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	8 mesi fa
2017071110000069	Assistenza certificati server GARR	Assistenza certificati server GARR	Chiuso	8 mesi fa
2017021610000023	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	12 mesi fa

Passare con il mouse sul ticket che interessa - la riga si evidenzierà nel seguente modo, come indicato dalla freccia:

Universit  degli Studi di Mil... x

UNIVERSIT  DEGLI STUDI DI MILANO

nome.cognome@unimi.it
oppure
nome.cognome@guest.unimi.it

Logout

Assistenza servizi Fonia e ICT

Elenco ticket Ricerca avanzata Ultimo aggiornamento: 10:05:13

Nuovo ticket ICT

Nuovo ticket Fonia

Help

Numero ticket	Oggetto	Ticket	Stato	Modifica
201802231000044	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	In lavorazione	3 giorni fa
201801221000093	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	1 mese fa
201712131000073	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	2 mesi fa
2017121110000201	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	3 mesi fa
2017121110000193	Assistenza rete dati	Assistenza rete dati	In lavorazione	3 mesi fa
2017092810000061	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	5 mesi fa
2017092510000021	Assistenza certificati server GARR	Assistenza certificati server GARR	Chiuso	5 mesi fa
2017072410000053	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	7 mesi fa
2017071110000078	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	8 mesi fa
2017071110000069	Assistenza certificati server GARR	Assistenza certificati server GARR	Chiuso	8 mesi fa
2017021610000023	Assistenza posta elettronica	Assistenza posta elettronica	Chiuso	12 mesi fa

Cliccare sulla parte evidenziata e si aprir  la seguente finestra dove sono illustrati i dati del ticket. Cliccando su **Risposte al ticket**, indicato dalla freccia rossa:

Fonia e ICT

Dettagli ticket

Numero ticket 201802231000044 Data e ora creazione: 23/02/2018 10:37:19 Data e ora modifica: 23/02/2018 11:03:07

Ticket Risposte al Ticket Richiedente

Assistenza servizi ICT
Assistenza posta elettronica

Casella di posta segnalata
nome.cognome@unimi.it
oppure
nome.cognome@guest.unimi.it
Segnalazione:

- Non riesco ad accedere alla casella

Il problema si presenta:

- Usando il webmail di Ateneo

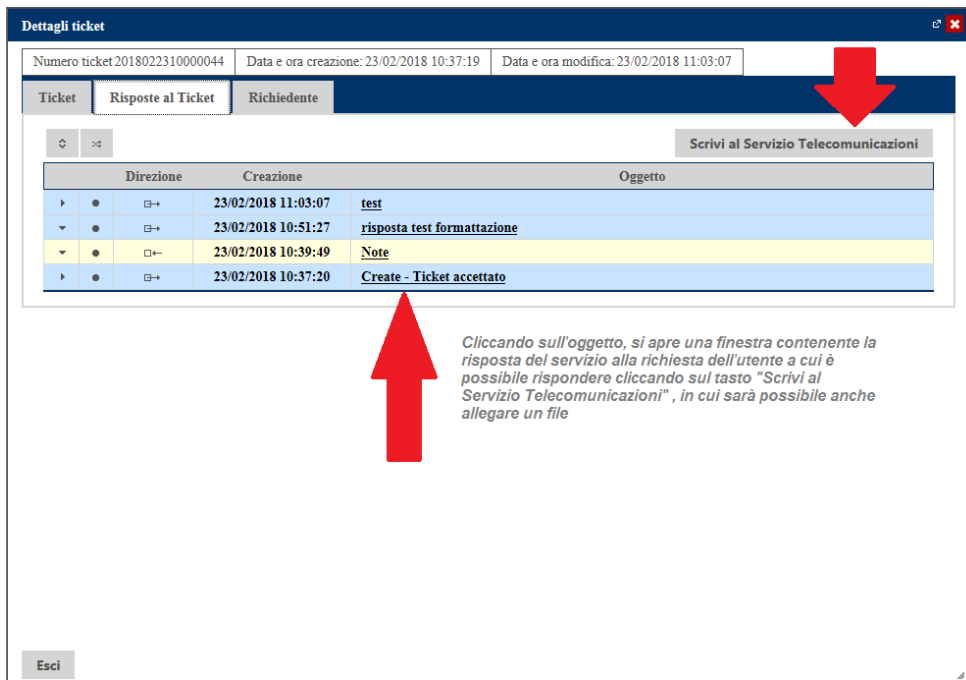
Note

test

Email alternativa

Esci

si accede alla seguente finestra, dove è possibile trovare la conversazione all'interno del ticket, tra il Service Desk e l'utente:



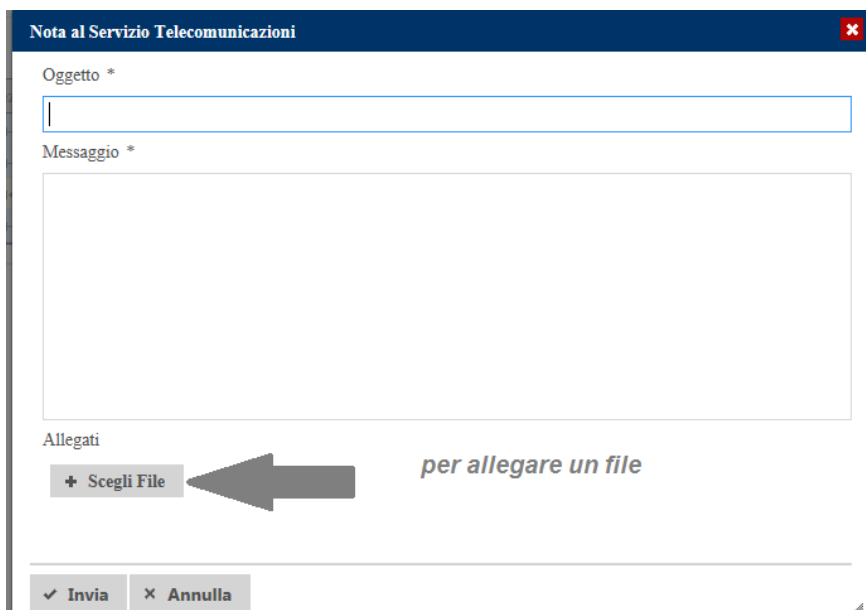
The screenshot shows a window titled "Dettagli ticket" with a dark blue header. Below the header, there are fields for "Numero ticket: 201802231000044", "Data e ora creazione: 23/02/2018 10:37:19", and "Data e ora modifica: 23/02/2018 11:03:07". A red arrow points to the "Scrivi al Servizio Telecomunicazioni" button in the top right corner. Below this is a table with columns "Direzione", "Creazione", and "Oggetto".

Direzione	Creazione	Oggetto
► ● □→	23/02/2018 11:03:07	test
▼ ● □→	23/02/2018 10:51:27	risposta test formattazione
▼ ● □←	23/02/2018 10:39:49	Note
► ● □→	23/02/2018 10:37:20	Create - Ticket accettato

A red arrow points to the "Create - Ticket accettato" row. Below the table, there is a text box with the following text: "Cliccando sull'oggetto, si apre una finestra contenente la risposta del servizio alla richiesta dell'utente a cui è possibile rispondere cliccando sul tasto "Scrivi al Servizio Telecomunicazioni", in cui sarà possibile anche allegare un file".

At the bottom left, there is an "Esci" button.

Premendo il tasto "Scrivi al Servizio Telecomunicazioni" compare la seguente finestra:




The screenshot shows a window titled "Nota al Servizio Telecomunicazioni" with a dark blue header. It contains the following elements:

- An "Oggetto *" field with a text input box.
- A "Messaggio *" field with a larger text area.
- An "Allegati" section with a "+ Scegli File" button and a grey arrow pointing to it, with the text "per allegare un file" next to it.
- At the bottom, there are two buttons: "✓ Invia" and "✗ Annulla".

Al termine dell'operazione, confermare la risposta con il tasto "Invia"

Si torna alla schermata precedente e si preme il tasto “Esci” e si torna all’elenco dei ticket.

Per uscire dall’applicazione cliccare il tasto  posto in alto a destra (vedi immagine di pagina 2), accanto al proprio indirizzo di email.