



Procedura Operativa per Richieste di Assistenza con GLPI

Indice

| | |
|---------------------------------|---|
| 1 Introduzione..... | 3 |
| 2 Richiesta di Assistenza..... | 3 |
| 3 Richiesta di Cambiamento..... | 7 |

1 Introduzione

Il comune di Benevento utilizza GLPI come strumento per la gestione di tutte le richieste di assistenza destinate all'U.O. Transizione al Digitale. Di seguito sono indicate le diverse tipologie di richieste che è possibile effettuare e sono illustrate le modalità di utilizzo del sistema.

2 Richiesta di Assistenza

E' possibile inviare una richiesta di assistenza accedendo a:

<https://assistenza.comune.benevento.it/>.

Le credenziali da utilizzare sono le stesse dell'accesso a Internet.

GLPI

Accedi al tuo account

Login

cognome.nome

Password [Hai dimenticato la password?](#)

.....

Fonte di accesso

Comune - Personale INTERNO

Memorizza le credenziali

Accedi

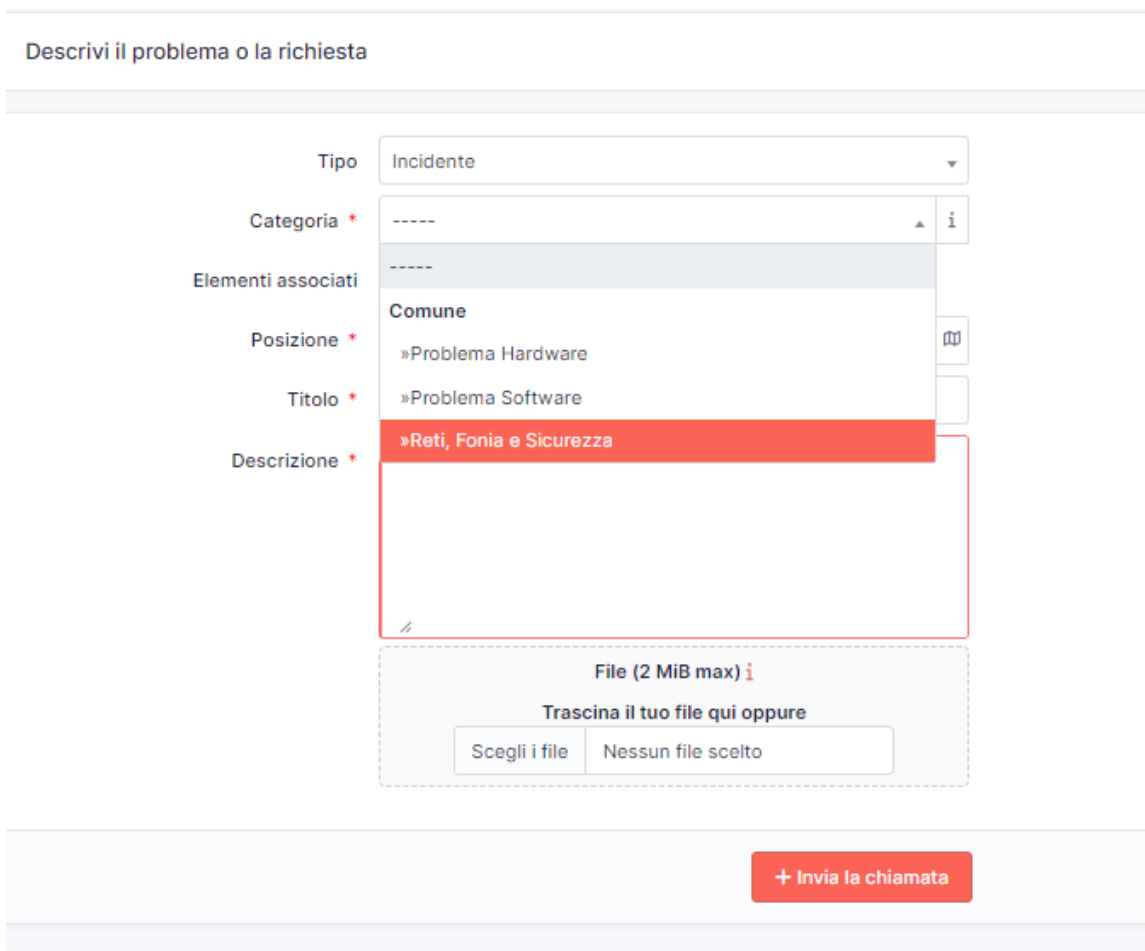
Utilizza le stesse credenziali (nome utente e password)
dell'accesso al PC e a Internet per entrare nel
Sistema di assistenza e IT service management del Comune di Benevento
Servizio Transizione al Digitale

Nella schermata successiva sarà possibile scegliere la tipologia di chiamata: **Incidente** o **Richiesta**, questa opzione è selezionabile dal menù **Tipo**.



The image shows a form with a 'Tipo' dropdown menu. The menu is open, showing two options: 'Incidente' (highlighted in orange) and 'Richiesta'. To the left of the dropdown, the label 'Tipo' is visible. Below the dropdown, there are labels for 'Categoria *' and 'nti associati +', both with red asterisks indicating required fields.

Se si sceglie Tipo: **Incidente** sarà possibile aprire Ticket per problematiche relative all'Hardware o al Software in utilizzo, tale scelta dovrà essere effettuata dal menu **Categoria** da cui è possibile selezionare **Problema Hardware, Problema Software o Reti, Fonia e Sicurezza** in base alla specifica esigenza.



The image shows a form titled 'Descrivi il problema o la richiesta'. The form contains several fields: 'Tipo' (set to 'Incidente'), 'Categoria *' (set to '----'), 'Elementi associati' (set to '----'), 'Posizione *' (set to '»Problema Hardware'), 'Titolo *' (set to '»Problema Software'), and 'Descrizione *' (set to '»Reti, Fonia e Sicurezza'). Below the description field is a file upload section with the text 'File (2 MiB max) i', 'Trascina il tuo file qui oppure', and two buttons: 'Scegli i file' and 'Nessun file scelto'. At the bottom right of the form is a red button labeled '+ Invia la chiamata'.

Se si sceglie Tipo: **Richiesta** sarà possibile aprire Ticket relativi a “**Aggiornamento Contenuti Sito Web**”, “**Installazione**”, “**Richiesta Informazioni**”, “**Richiesta Toner**” scelte disponibili dal menu Categoria.

The screenshot shows a form for creating a ticket. The 'Tipo' field is set to 'Richiesta'. The 'Categoria' dropdown is open, showing options: 'Comune', '»Aggiornamento Contenuti Sito Web', '»Installazione', '»Richiesta Informazioni' (highlighted in red), and '»Richiesta Toner'. Below the dropdown is a file upload section with the text 'File (2 MiB max) i', 'Trascina il tuo file qui oppure', and buttons for 'Scegli i file' and 'Nessun file scelto'. At the bottom right, there is a red button labeled '+ Invia la chiamata'.

È possibile associare alla chiamata un dispositivo, cliccando sul segno “+” di **Elementi associati** compare il menù “**I miei dispositivi**” da cui è possibile effettuare la selezione.

The screenshot shows a form for creating a ticket. The 'Tipo' field is set to 'Incidente'. The 'Categoria' dropdown is set to 'Problema Hardware'. The 'Elementi associati' field has a plus sign (+) next to it, with a red arrow pointing to it. Below this are fields for 'Posizioni', 'Titolo', and 'Descrizione'.

Dal menù **Posizioni** si dovrà selezionare la sede.

È obbligatorio valorizzare il **Titolo** e la **Descrizione** della richiesta in cui si dovrà dettagliare la tipologia di intervento ed eventualmente inserire allegati.

Nella descrizione della richiesta è opportuno inserire un **numero di telefono** e l'**ufficio** di appartenenza.

The image shows a web form for creating a request. The form has the following fields and elements:

- Tipo ***: A dropdown menu with the selected value "Incidente".
- Categoria ***: A dropdown menu with the selected value "Problema Hardware" and an information icon "i".
- Elementi associati**: A section with a dropdown menu showing "I miei dispositivi" and a "+ Aggiungi" button.
- Posizioni**: A dropdown menu with "-----" selected. A dropdown menu is open, showing a list of options: "I miei dispositivi", "Computer - BN-450 - 4CE0462S2H" (highlighted in orange), "Schermi - CB282K - 026134ab", and "Programmi installati".
- Titolo ***: An empty text input field.
- Descrizione ***: A large text area with a red border, currently empty. A small text "CON TECNOLOGIA TINT" is visible at the bottom right of the text area.
- File upload**: A section with a dashed border containing the text "File (2 MiB max) i", "Trascina il tuo file qui oppure", and two buttons: "Scegli i file" and "Nessun file scelto".
- Submit**: A blue button with an upward arrow and a yellow button with the text "+ Invia la chiamata".

Al termine cliccare su **+ Invia la chiamata**.

Tutti gli aggiornamenti e le richieste di ulteriori informazioni saranno notificati via email, pertanto è necessario consultare la mail personale.

3 Richiesta di Cambiamento

Solo utenti abilitati possono gestire richieste di Cambiamento.

E' possibile inviare una richiesta di Cambiamento accedendo a:
<https://assistenza.comune.benevento.it/>.

Le credenziali da utilizzare sono le stesse dell'accesso a Internet.

GLPI

Accedi al tuo account

Login

cognome.nome

Password [Hai dimenticato la password?](#)

.....

Fonte di accesso

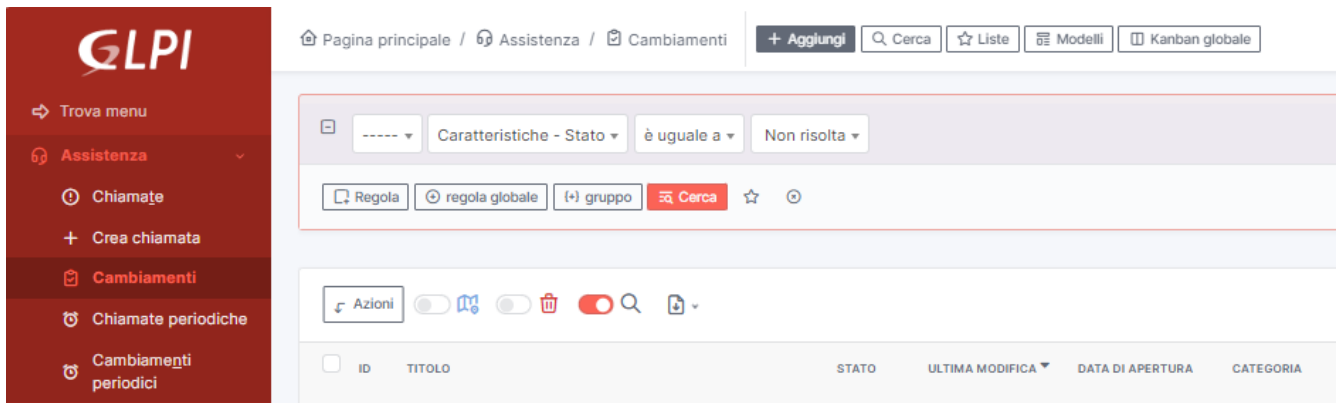
Comune - Personale INTERNO

Memorizza le credenziali

Accedi

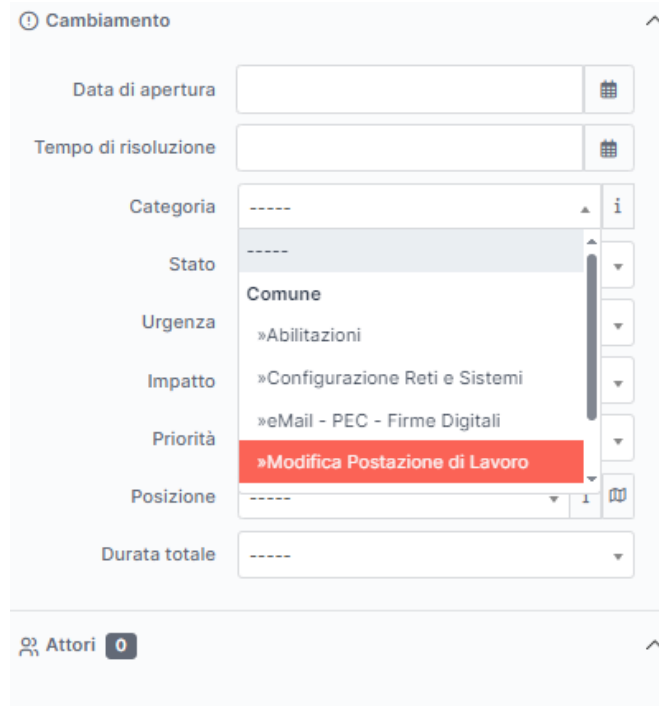
Utilizza le stesse credenziali (nome utente e password)
dell'accesso al PC e a Internet per entrare nel
Sistema di assistenza e IT service management del Comune di Benevento
Servizio Transizione al Digitale

Nella schermata seguente, scegliere **Cambiamenti** dal menù a sinistra e successivamente cliccare sul pulsante **+ Aggiungi** in alto nella pagina



Dal menù Categoria sarà possibile scegliere una delle seguenti voci:

- **Abilitazioni**
- **Configurazione Reti e Sistemi**
- **eMail – PEC – Firme Digitali**
- **Modifica Postazioni di Lavoro**



successivamente si dovranno valorizzare tutti i campi obbligatori tra cui:

- la **Data di apertura** del ticket;
- il **Richiedente**;

- nel campo **Osservatore** è possibile inserire il dipendente per cui si richiede l'abilitazione;
- Valorizzare il **Titolo** e la **Descrizione** della richiesta ed eventualmente inserire allegati. Nella descrizione della richiesta è opportuno inserire un **numero di telefono**.

Cambiamenti sarà aggiunto nell'entità Comune

Titolo *

Descrizione *

File (2 MiB max) CON TECNOLOGIA TINY

Trascina il tuo file qui oppure

Scegli i file Nessun file scelto

Cambiamenti

Data di apertura *

Tempo di risoluzione

Categoria Richiesta Abilitazione

Stato Nuova

Durata totale -----

Utenti 0

Richiedente *

Osservatore

Assegnatario

+ Aggiungi

Al termine cliccare su **+ Aggiungi**.

Tutti gli aggiornamenti e le richieste di ulteriori informazioni saranno notificati via Email, pertanto è necessario consultare la mail personale.