



Guida richiesta Ticket

*Guida per gli utenti di CDC Villa dei fiori Acerra
nella creazione di richiesta ticket*

Data creazione: 11/01/2021

Data revisione: 11/01/2021

Editor: **Ing. C. Giamundo**

Validatore: **Dott. Ing. B. Garofalo**





Il servizio di supporto ticket è un sistema indispensabile per trasmettere i dati dei problemi che possono presentarsi nell'approccio con gli hardware, i software e più in generale con tutto ciò che riguarda l'informatica.

Per proseguire verso il servizio ticket bisognerà cliccare su "HELPDESK ICT- MOJO" che si trova nella pagina principale.

Richiesta Intervento

C.E.D.

HELPDESK ICT- MOJO

NEWS-NOTIZIE

Tutte le richieste di intervento saranno gestite una volta aperta **"la richiesta"**.
È possibile visualizzare lo stato della richiesta in qualsiasi momento e gli interventi, nonché la soluzione saranno inviati via mail al richiedente.

[Clicca per Richiedere supporto ICT](#)

ICT Helpdesk

Richiesta Intervento Ufficio ICT

Richiesta Intervento Generiche

Guida servizio ticket





Cliccare in seguito su “MOJO HELPDESK”.

The screenshot shows a helpdesk interface with a green header containing navigation links: "La struttura", "Procedure Software", "Posta", "Hai bisogno di aiuto?", "Statistiche", and "Live". On the left, a sidebar lists "Richiesta Intervento", "C.E.D.", "HELPDESK ICT- MOJO", and "NEWS-NOTIZIE". The main content area contains the following text:

Le richieste di assistenza all'ufficio ICT dovranno pervenire attraverso l'uso della seguente piattaforma :

MOJO HELPDESK

E' possibile scaricare dal **GOOGLE PLAYSTORE** l'app **MOJO HELPDESK** ([link](#)) sul proprio device, in modo da effettuare le richieste di assistenza in maniera più rapida, essendo certi che i nostri tecnici ICT possano intervenire nel minor tempo possibile.

Mojo è un'applicazione integrata con Google Chrome ed è possibile utilizzare il proprio account Gmail per accedere.

Si aprirà la pagina per la compilazione delle informazioni del nuovo ticket.

The screenshot shows the "New ticket" form in the "IE - SIIGEP Help and Knowledge Desk | Help Center". The form includes the following fields:

- Supporto tecnico non specifico
- First name (with a question mark icon)
- Last name (with a question mark icon)
- Email (with a question mark icon)
- Telefono
- Tipo di richiesta (with a question mark icon and a help icon) - Scegli la tipologia di ticket - please choose (dropdown menu)





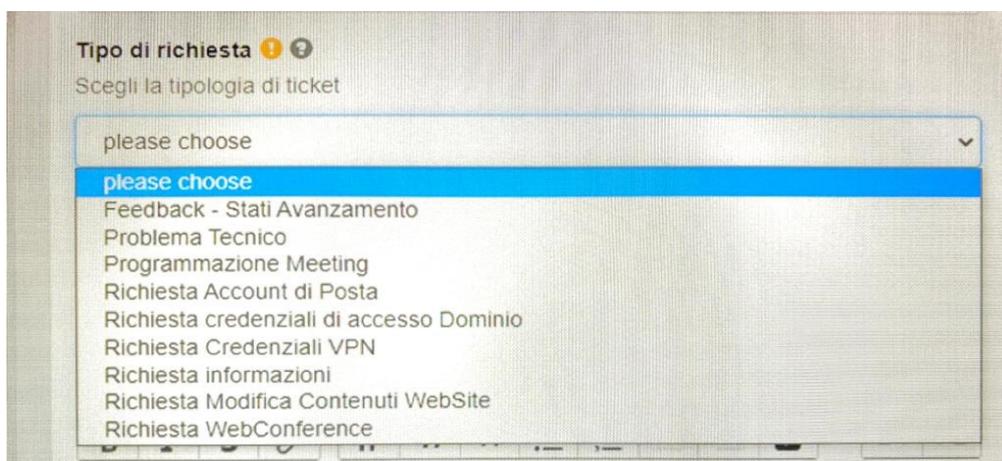
Quindi inserire nome, cognome, email, ecc. come nell'esempio seguente.

Nota: i campi con il simbolo  sono obbligatori.

First name 

Last name 
Email 
Telefono

Scegliere poi il tipo di richiesta tra quelli elencati nel menù a tendina.





Descrivere brevemente il problema nel campo “Oggetto”, mentre nel campo “Descrizione” è consigliabile indicare il reparto e l’indirizzo IP del computer per il quale si vuole ricevere assistenza ed eventuali informazioni che possano aiutare a risolvere il problema nel più breve tempo possibile.

Oggetto ⓘ ⓘ

Descrivi la tua richiesta per aiutarci a risolverla il più presto possibile

Descrizione ⓘ **Descrivi il problema**

Descrivi il problema:

B *I* U 🔗 **¶** **”** **<>** **☰** **☰** **☰** **☰** **▶** **↶** **↷**

Scrivi una breve descrizione:

📎 Attach files

Cliccare in seguito su “Attach file” se vi sono allegati da aggiungere.

📎 Attach files

Maximum 7MB/file

Scegli file Nessun file selezionato





Infine, inserire il risultato corretto dell'addizione e cliccare su "Create ticket" per la creazione del ticket o "cancel" per annullare l'operazione.

Prove you are human: how much is $9 + 0$?  

Create ticket - cancel

Al termine della procedura verrà inviata una mail di conferma all'indirizzo di posta inserito.

Richiesta #30457303 ricevuta

garofaloandpartners.mojohelpdesk.com

A:

Abbiamo ricevuto la Tua richiesta, un membro del nostro Staff risponderà il prima possibile.

We've received your request and a member of our staff will review it and reply as soon as possible.

Ticket ID: 30457303

Title

Description:

Scrivi una breve descrizione:

--

Per aggiornare questo ticket vai qui:

<https://garofaloandpartners.mojohelpdesk.com/mytickets/show/30457303>

Thank you,
GEP - Helpdesk Team

Attendere la risoluzione del problema da parte di un operatore specializzato.





Nota: Alla creazione del **primo** ticket verrà inviata una mail con le credenziali per accedere all'area riservata al link

<https://garofaloandpartners.mojohelpdesk.com>

dove sarà possibile poi accedere alla sezione personale e controllare i ticket creati e lo stato di lavoro di ognuno, cliccando su "My tickets".

