



## **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.

**H**  
CASA DI CURA  
VILLA DEI FIORI  
- ACERRA -

La struttura   Procedure Software   Posta   Hai bisogno di aiuto?   Statistiche   Live

**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.

**Tipo di richiesta**  

Scegli la tipologia di ticket

please choose 

- please choose
- Feedback - Stati Avanzamento
- Problema Tecnico
- Programmazione Meeting
- Richiesta Account di Posta
- Richiesta credenziali di accesso Dominio
- Richiesta Credenziali VPN
- Richiesta informazioni
- Richiesta Modifica Contenuti WebSite
- Richiesta WebConference





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

Scegli file Nessun file selezionato

Scegli file Nessun file selezionato



Scegli file Nessun file selezionato

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](mailto: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".

