



Software per l'invio delle richieste di intervento alla Molise Dati

Manuale Utilizzo

13.11.2020

Procedura di accesso ambiente di HelpDesk

Url: <https://helpdesk.regione.molise.it>

Username: Codice Fiscale

Password: Password dei cartellini presenza

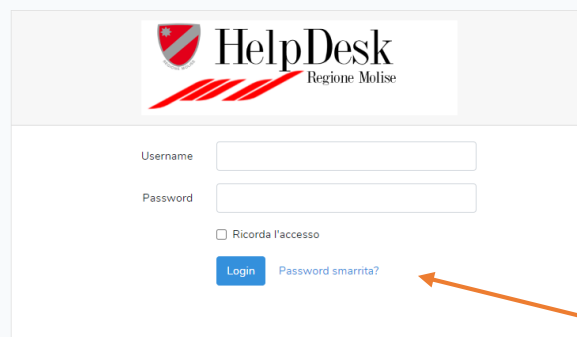
A screenshot of the HelpDesk login page. At the top, there is a header with the HelpDesk logo and the text "Regione Molise". Below the header, there are two input fields: "Username" and "Password". Below the "Password" field, there is a checkbox labeled "Ricorda l'accesso". At the bottom, there is a blue "Login" button and a link that says "Password smarrita?".

Nel caso in cui si riscontra qualche problema nell'accesso al software, inviare una mail a helpdesk@molisedati.it

Procedura in caso di smarrimento della password

Cliccare su "Password smarrita?" ed inserire la propria **email**. Se il sistema troverà un utente associato alla mail inserita, verrà inviata una email contenente la procedura per il ripristino.

In caso contrario, ovvero non vi alcuna email presente a sistema, si prega di procedere con la registrazione.



HelpDesk
Regione Molise

Username

Password

Ricorda l'accesso

[Login](#) [Password smarrita?](#)



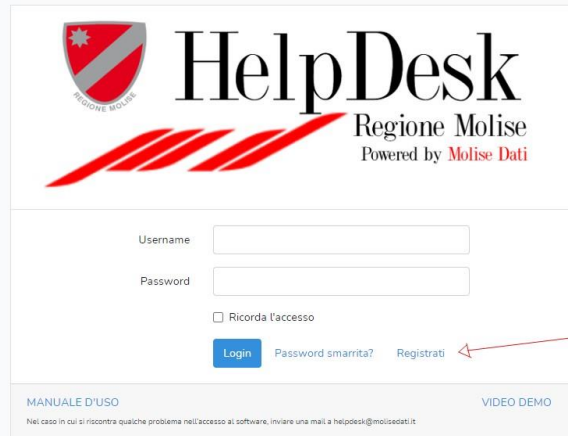
HelpDesk
Regione Molise

Recupero della password,
inserire l'indirizzo email.

[Invia il link di ripristino](#)

Procedura di registrazione

Cliccare su “Registrati” dalla pagina di Login



HelpDesk
Regione Molise
Powered by Molise Dati

Username

Password

Ricorda l'accesso

[Login](#) [Password smarrita?](#) [Registrati](#)

[MANUALE D'USO](#) [VIDEO DEMO](#)

Nel caso in cui si riscontra qualche problema nell'accesso al software, inviare una mail a helpdesk@molisedati.it

Ed inserire i propri dati

Registrazione

Nome e Cognome

Username (Codice Fiscale)

Indirizzo Email

Password

Conferma Password

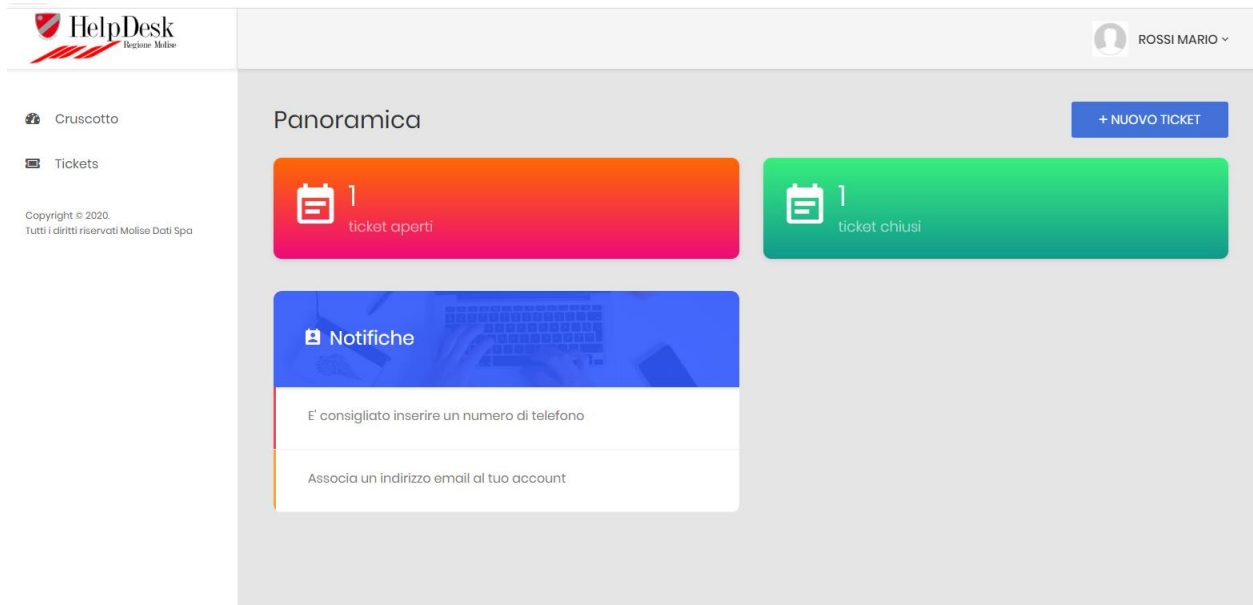
[Registrati](#)

[Torna al login](#)

Dashboard di accesso

Quando si accede al sistema, viene mostrato un cruscotto di riepiloga sullo stato dei propri tickets (richieste) ed eventualmente delle notifiche che invitano a completare il proprio profilo utente.

NB: è consigliato avere associato un indirizzo email, in quanto, dal software vengono inviate le varie comunicazioni relative alle richieste di assistenza.



Tickets

Nella sezione "Tickets" viene visualizzato l'elenco delle proprie richieste correlato da informazioni riepilogative; cliccando sulla freccia a destra si accede al ticket corrispondente.

Gli stati dei tickets possono essere:

Non ancora assegnato: la richiesta ancora non viene presa in carico da un operatore della Molise Dati

In lavorazione: la richiesta è in lavorazione da parte di un operatore della Molise Dati

In attesa di una tua risposta: l'operatore designato ha bisogno di ulteriori informazioni da parte sua.

Cruscotto

Tickets

Copyright © 2020.
Tutti i diritti riservati Molise Dati Spa

Elenco Dei Tickets

[+ NUOVO TICKET](#)

NUMERO TICKET	DATA APERTURA	STATO	MESSAGGIO	OPERATORE
#34	13-11-2020 08:50	IN LAVORAZIONE	Salve, ho un problema di questo tipo:.....	Fomaro Carmela
#32	12-11-2020 11:40	CHIUSO	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Curabitur iaculis nibh _	Administrator

Creazione di un nuovo ticket / Apertura di una nuova richiesta

Cliccare sul bottone posizionato in alto a destra **" + NUOVO TICKET "**

Inserire le informazioni riguardante il problema ed eventualmente selezionare l'ufficio nel caso in cui si appartiene a più di uno.

E' possibile anche allegare dei documenti/files a supporto del messaggio. I formati supportati sono: image, pdf, doc, docx, xls, xlsx, csv, tsv, ppt, pptx, pages, odt, rtf.

Cruscotto

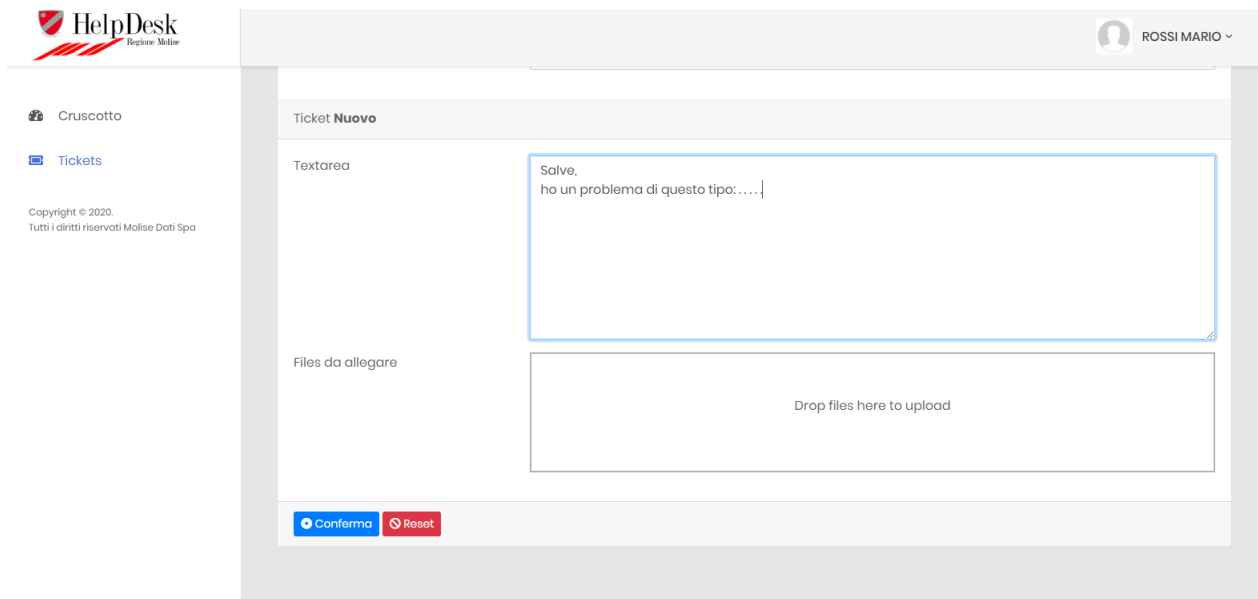
Tickets

Copyright © 2020.
Tutti i diritti riservati Molise Dati Spa

Utente richiedente	ROSSI MARIO
Email	<input type="text" value="mario.rossi@regione.molise.it"/>
Telefono Ufficio	<input type="text"/>
Cellulare	<input type="text"/>
Ufficio	<input type="text" value="Ufficio Supporto all'Autorità di audit"/>

Ticket **Nuovo**

Textarea	<input type="text" value="Salve, ho un problema di questo tipo:"/>
----------	--

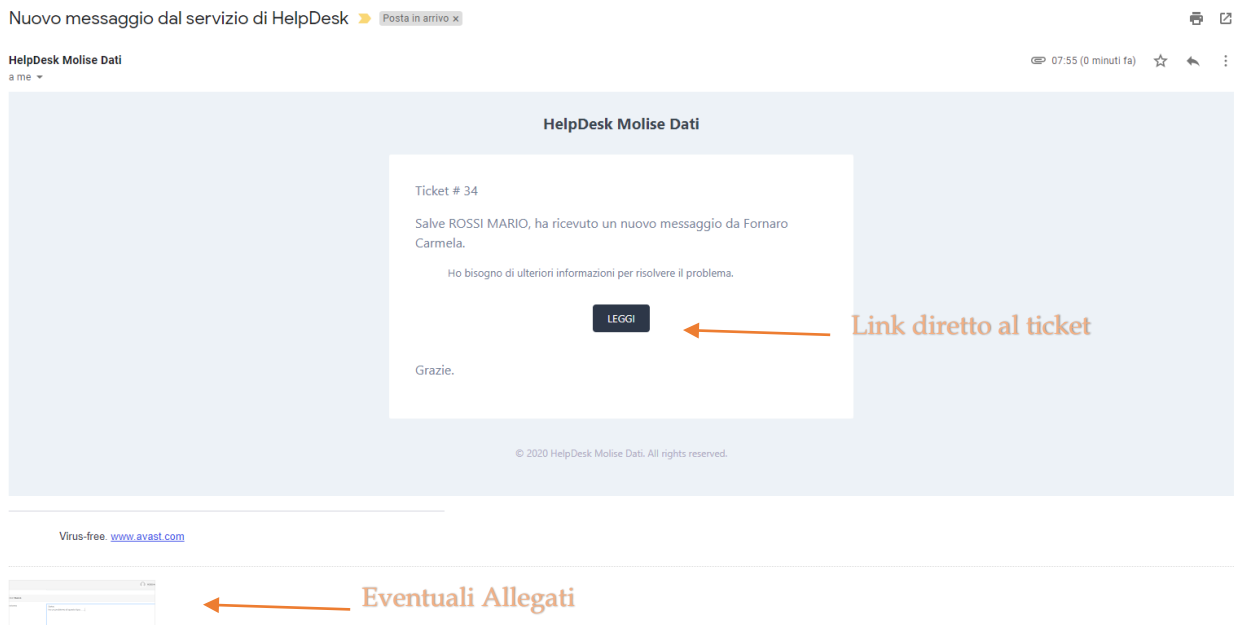


Lavorazione del ticket da parte di un operatore della Molise Dati

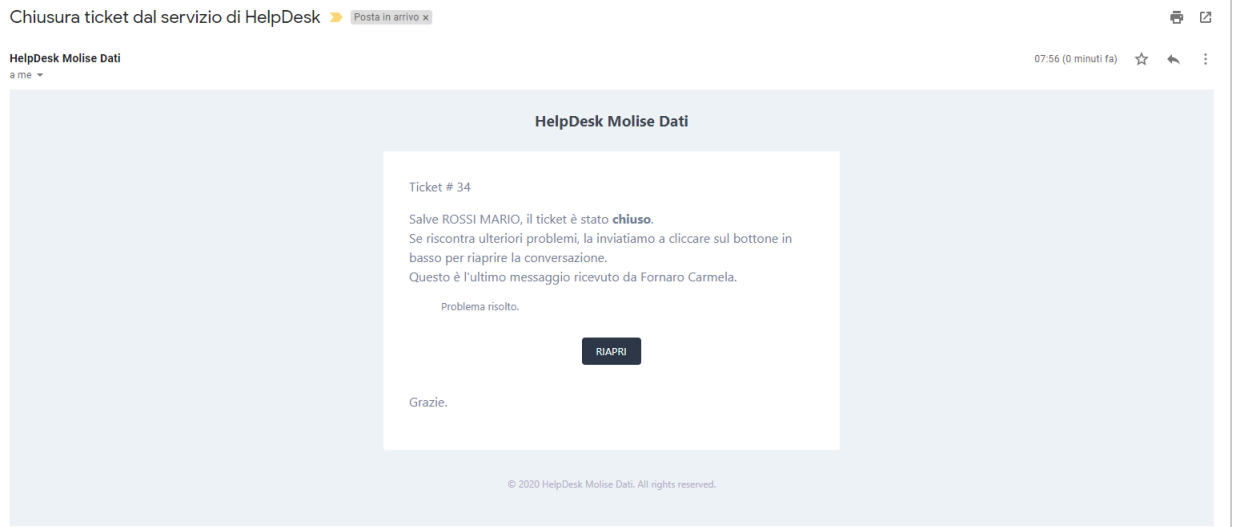
Quando l'operatore prende in carico il problema, la risposta sarà visibile nella schermata del ticket ed, inoltre, si riceve sulla propria casella di posta, i vari aggiornamenti in merito.

Le risposte possono essere di due tipologie:

- 1) L'operatore ha bisogno di ulteriori informazioni da parte sua



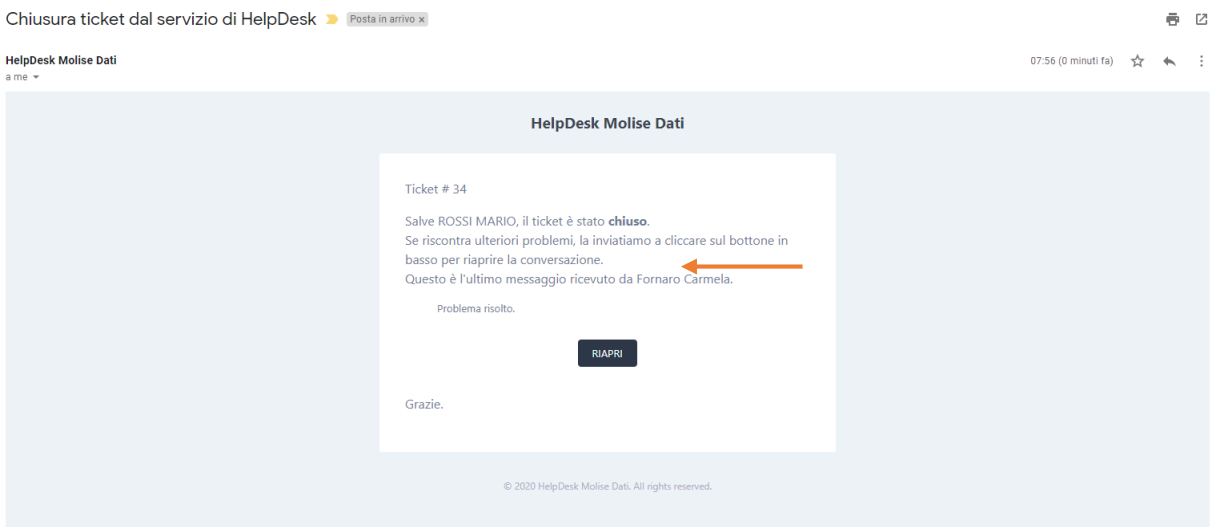
2) L'operatore ha risolto il problema.



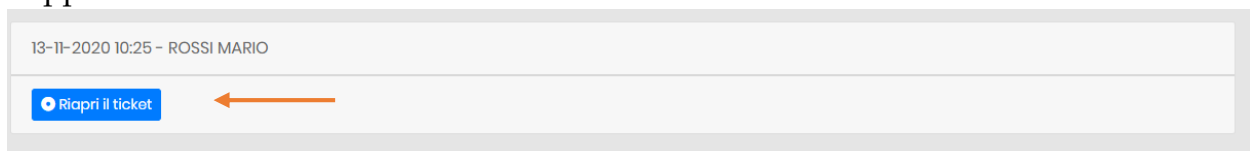
Riapertura del ticket per mancata risoluzione del problema

Attenzione: se si riscontrano ancora dei problemi, si consiglia di Riaprire il ticket, in questo modo:

- cliccando sul bottone all'interno della email



- oppure accedendo al ticket dal software.



Gestione del proprio Account

Cliccando sul proprio nome, in alto a destra, è possibile integrare le informazioni riguardanti il proprio profilo.

The screenshot shows the 'Modifica le informazioni del tuo Profilo' (Edit your profile information) page. The user is logged in as ROSSI MARIO. The page contains the following fields and information:

- Nome:** ROSSI MARIO
- Ufficio:**
 - 1° DIPARTIMENTO DELLA PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE - SERVIZIO DI GABINETTO DEL PRESIDENTE DELLA REGIONE E DEGLI AFFARI ISTITUZIONALI - Ufficio Stampa del Presidente della Regione, redazione del BURM e attuazione Legge n.150/2000
 - SERVIZI 'AUTONOMI' DELLA PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE - SERVIZIO AUTORITA' DI AUDIT - Ufficio Supporto all'Autorità di audit
- Immagine del profilo:** Choose File | No file chosen. Carica un file non superiore ai 2 MB.
- Email:** mario.rossi@regione.molise.it
- Numero di telefono:** 08740000
- Numero di telefono cellulare:** 32012345678
- Base di lavoro:** (Empty text area)
- Orari di contatto / reperibilità:** (Empty text area)

Reimpostazione della password.

Cliccando sul proprio nome, in alto a destra, è possibile impostare una nuova password.

The screenshot shows the 'Modifica la Password' (Change Password) page. The user is logged in as ROSSI MARIO. The page contains the following fields and information:

- Orari di contatto / reperibilità:** (Empty text area)
- Conferma / Reset buttons:** (Blue 'Conferma' button, Red 'Reset' button)
- Modifica la Password section:**
 - Username:** BSAPQL56HI9D896Z
 - Password:** (Empty text input field)
 - Password Ripeti:** (Empty text input field)
 - Requirement:** Devo contenere almeno un carattere maiuscolo, un carattere minuscolo ed un numero.
- Conferma / Reset buttons:** (Blue 'Conferma' button, Red 'Reset' button)