



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

AREA  
PER L'INNOVAZIONE E  
GESTIONE DEI SISTEMI  
INFORMATIVI ED INFORMATICI

# Manuale portale assistenza

a cura di  
**SIAF**

# Indice

Introduzione	3
Funzionalità	3
Accesso portale	3
Inserimento nuova richiesta	5
Visualizzazione richieste	10
Visualizzazione singola richiesta	11
Fase di logout	13

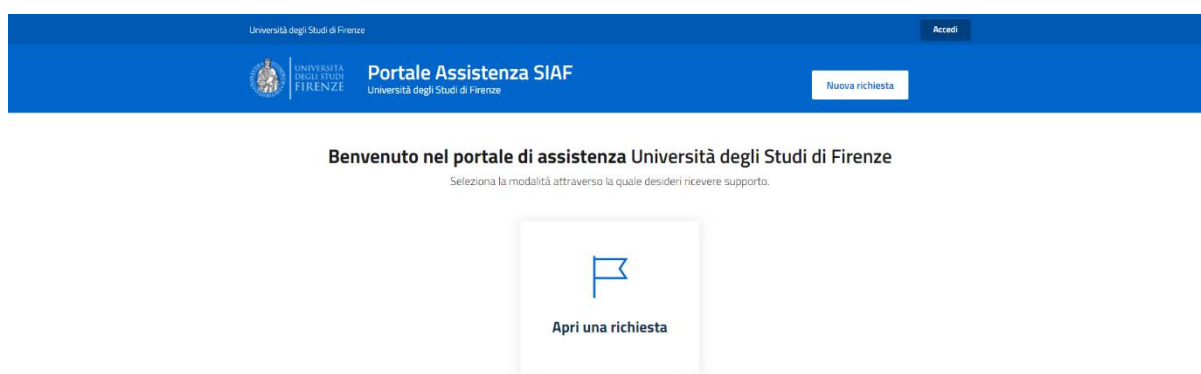
# Introduzione

Questo documento ha lo scopo di evidenziare le funzionalità principali del portale assistenza SIAF e di illustrare le operazioni basilari che possono essere effettuate sul portale.

## Funzionalità

### Accesso portale

Il portale sarà accessibile tramite il sito <https://assistenza.unifi.it>:



**Fase di login:** effettuare accesso tramite il pulsante “Accedi” (*in alto a destra*) per poter accedere ai servizi.



**Inserimento credenziali:** utilizzare credenziali di accesso relative ai servizi UNIFI, quali matricola e password.

## Accedi

Inserisci le tue credenziali

Matricola

Password

Accedi

Una volta effettuato l'accesso sarà possibile usufruire dei servizi, quali inserimento di una nuova richiesta, visualizzazione richieste effettuate in precedenza e consultazione del profilo utente.

### Visualizzazione profilo utente:

The screenshot shows the user profile page of the SIAF portal. At the top, there is a navigation bar with the University of Florence logo, the text 'Portale Assistenza SIAF', and a 'Nuova richiesta' button. The user is logged in as 'Lorenzo Cioni'. The main content area is titled 'Il mio profilo' and includes a 'Modifica profilo' button. The user's details are listed as follows:

Informazioni utente	
Nome	Lorenzo
Cognome	Cioni
Email	<a href="mailto:lorenzo.cioni@lascaux.it">lorenzo.cioni@lascaux.it</a>

At the bottom of the page, a footer states: 'Il servizio assistenza di Università degli Studi di Firenze utilizza **RekMe Desk**'.

## Inserimento nuova richiesta

### Step 1

Sarà possibile aprire una nuova richiesta tramite i pulsanti “*Nuova richiesta*” o “*Apri nuova richiesta*”:



**Benvenuto nel portale di assistenza Università degli Studi di Firenze**

Seleziona la modalità attraverso la quale desideri ricevere supporto.



Schermata di creazione richiesta:

## Creazione nuova richiesta di assistenza

Seleziona il servizio per il quale desideri ricevere supporto e invia un messaggio

### Informazioni sulla richiesta

Servizio

*Seleziona il servizio per il quale si vuole richiedere assistenza*


Campo obbligatorio

Oggetto

Campo obbligatorio

Descrizione

Campo obbligatorio

 Carica file

Crea richiesta

## Step 2

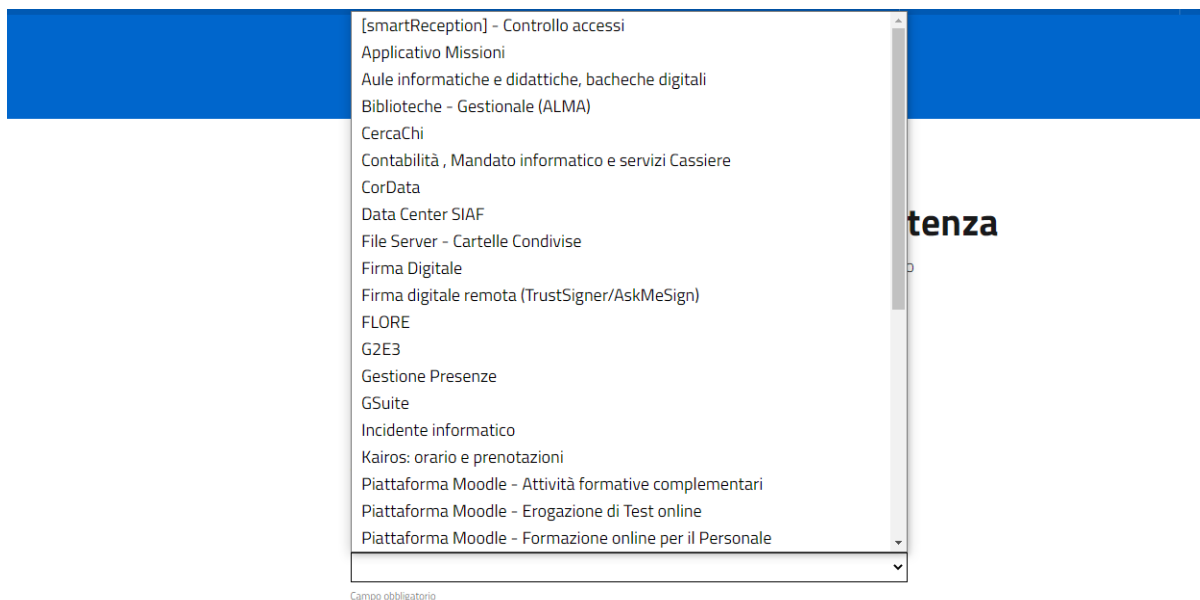
### 2.1: Selezionare il servizio

Servizio

*Seleziona il servizio per il quale si vuole richiedere assistenza*

  
Call Center SIAF

**2.2:** Una volta selezionato il servizio sarà possibile selezionare la categoria per la quale si vuole effettuare la richiesta.



Una volta selezionata la categoria il sistema proporrà una serie di sottocategorie e il tipo di richiesta.

La seconda selezione varierà in base alla scelta della categoria:

**Categoria**  
*Seleziona la categoria della richiesta*

Posta elettronica

Campo obbligatorio

Mailing List  
Migrazione posta  
PEC  
Posta elettronica

Campo obbligatorio

La terza selezione dipenderà dalla sottocategoria:

### Categoria

*Seleziona la categoria della richiesta*

Campo obbligatorio

Campo obbligatorio

### Tipo richiesta

  
Configurazione software di posta  
Problema generico

**2.3:** Inserire il motivo per cui si effettua la richiesta.

### Oggetto

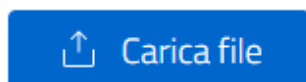
Campo obbligatorio

**2.4:** Aggiungere descrizione ed eventualmente caricare un file di supporto alla richiesta.



## Descrizione

Campo obbligatorio



Procedere infine con la creazione della richiesta tramite il pulsante “*Crea richiesta*”.

**Servizio**  
*Seleziona il servizio per il quale si vuole richiedere assistenza*

Call Center SIAF

Campo obbligatorio

**Categoria**  
*Seleziona la categoria della richiesta*

Posta elettronica

Campo obbligatorio

Posta elettronica

Campo obbligatorio

**Tipo richiesta**

Configurazione software di posta

Campo obbligatorio

**Oggetto**

**Problema di configurazione del server**

Campo obbligatorio

**Descrizione**

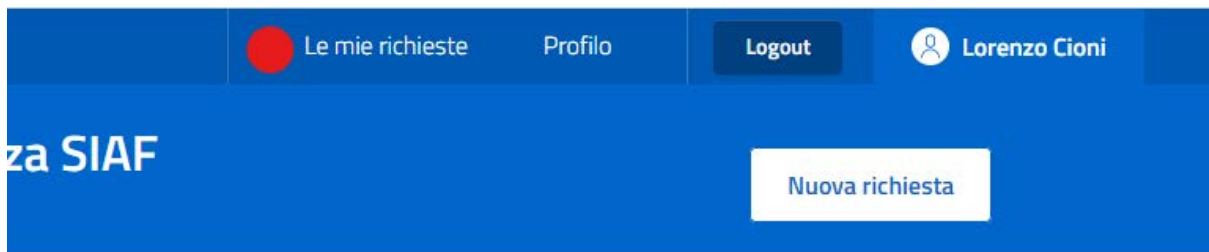
**Problema di configurazione del server**

Campo obbligatorio

 Carica file

 Crea richiesta

La richiesta effettuata sarà a questo punto visibile tra “*Le mie richieste*”:



## Visualizzazione richieste

[Home](#) / Le mie richieste

### Lista richieste

10 risultati per pagina

Stato	ID	Servizio	Oggetto	Data richiesta	Stato	Azioni
<span style="color: yellow;">●</span>	<a href="#">21/231</a>	Call Center SIAF	test Isx	21/07/2021 13:17	Presa in carico	>
<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">21/213</a>	Call Center SIAF	test 2	20/07/2021 11:34	Da prendere in carico	>
<span style="color: yellow;">●</span>	<a href="#">21/212</a>	Call Center SIAF	Test Isx	20/07/2021 11:33	Recupero informazioni utente	>
<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">21/211</a>	Call Center SIAF	Test Lsx	20/07/2021 10:58	Da prendere in carico	>
<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">21/209</a>	Call Center SIAF	test	15/07/2021 20:55	Da prendere in carico	>
<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">21/208</a>	Call Center SIAF	test	15/07/2021 20:49	Da prendere in carico	>

**Stato:** segnala lo stato di avanzamento della richiesta effettuata.

**ID:** indica l'identificativo univoco della richiesta.

**Servizio:** servizio per il quale è stata richiesta assistenza.

**Oggetto:** motivazione per la quale è stata richiesta assistenza.

**Data richiesta:** giorno ed orario in cui è stata effettuata la richiesta.

**Stato:** segnalazione dello stato in maggiore dettaglio.

**Azioni:** possibilità di accedere alla richiesta.

Cliccando dunque sull'icona presente in "Azioni" e sull'id specifico della richiesta sarà possibile visualizzare in dettaglio una singola richiesta:

Stato	ID	Servizio	Oggetto	Data richiesta	Stato	Azioni
	21/231	Call Center SIAF	test Isx	21/07/2021 13:17	Presa in carico	

## Visualizzazione singola richiesta

[Home](#) / [Le mie richieste](#) / Richiesta #21/212

### Test Isx

Call Center SIAF - Aule informatiche e didattiche, bacheche digitali - Postazioni - Installazione e modifica software

**INFO**

ID #21/212  
 Data 20/07/2021 11:33

- Recupero informazioni utente

**Lorenzo Cioni** 20/07/2021 11:33

Test Isx


[Rispondi](#)

All'interno della schermata di visualizzazione della richiesta sarà possibile allegare un messaggio (eventualmente un file) alla richiesta:

23/07/2020 10:30

[Rispondi](#)

Messaggio

 Carica file

Annulla

Invia

Le risposte al messaggio verranno visualizzate nella stessa pagina:

<b>Università degli Studi di Firenze</b>	10/05/2021 10:00
Risolta	
<b>Lorenzo Cioni</b>	10/05/2021 09:59
Risposta	
<b>Università degli Studi di Firenze</b>	10/05/2021 09:59
Richiesta informazione	
<b>Lorenzo Cioni</b>	10/05/2021 09:59
Test	

## Fase di logout

Sarà possibile scollegarsi dal sistema tramite l'apposito pulsante:

