LINEE GUIDA SERVICE DESK PER GLI STUDENTI

A partire dal 1° febbraio 2017 è attivo "Service Desk", il servizio on-line che permette agli studenti di inviare all'U.O. Mobilità Internazionale le richieste di informazioni e di assistenza in sostituzione del servizio di invio messaggi all'ufficio tramite posta elettronica istituzionale.

Per poter utilizzare "Service Desk" gli studenti dovranno cliccare il link <u>http://www.univr.it/helpdesk</u> ed accedere al servizio utilizzando le proprie credenziali GIA, oppure entrare attraverso myUnivr, cliccando sul riquadro "Service Desk".

Di conseguenza a partire dal 1° febbraio 2017 eventuali messaggi per richiesta informazioni inviati dagli studenti dell'Ateneo via e-mail all'U.O. Mobilità Internazionale resteranno senza risposta.

PASSAGGIO 1

Entrare nel link del service desk http://www.univr.it/helpdesk

Inserire le proprie credenziali: Utente: inserire il proprio ID (non l' e-mail) Password: inserire la password



PASSAGGIO 2

Per iniziare una richiesta cliccare su "Apri una nuova richiesta di assistenza":



Cliccare sull'apposito pulsante per selezionare la tipologia di richiesta:



PASSAGGIO 4

Si aprirà un'altra pagina nella quale dovrete selezionare l'ufficio al quale volete rivolgervi.

<u>ATTENZIONE</u>: Per richieste all'U.O. Mobilità Internazionale selezionare **DIREZIONE STUDENTI > MOBILITA INTERNAZIONALE**



PASSAGGIO 5

Selezionare la tipologia di richiesta tra quelle in elenco ("Tipologia" <u>TABELLA a pagina seguente</u>):



Tipologia di richiesta	Utenti
Erasmus+ Studio	Studenti iscritti all'Università di Verona (=OUTGOING) che devono presentare richieste di assistenza, richieste di informazioni, inviare documenti in allegato ecc nell'ambito del Programma Erasmus ai fini di studio <u>Attenzione: in questa tipologia è richiesto di specificare il proprio</u> <u>ambito di studi scegliendo tra:</u> Area Economica Area Giuridica Area Lingue e Letterature Straniere Area Medico/Sanitaria Area Scienze e Ingegneria Area Scienze Motorie Area Umanistica
Erasmus+ Traineeships	Studenti iscritti all'Università di Verona che devono presentare richieste di assistenza, richieste di informazioni, inviare documenti in allegato ecc nell'ambito del Programma Erasmus per tirocinio formativo (Traineeships)
Short Term Mobility	Studenti iscritti all'Università di Verona che devono presentare richieste di assistenza, richieste di informazioni, inviare documenti in allegato ecc nell'ambito del Programma Short Term Mobility
Worldwide Study	Studenti iscritti all'Università di Verona che devono presentare richieste di assistenza, richieste di informazioni, inviare documenti in allegato ecc nell'ambito del Programma Worldwide Study <u>Attenzione: in questa tipologia è richiesto di specificare il Paese di</u> <u>destinazione</u>
Exchange Students - INCOMING	Studenti stranieri incoming OSPITI dell'Ateneo

Una volta selezionata la tipologia, scrivere il testo del messaggio nella sezione "Descrizione", come nell'esempio:



Nel caso ci fosse la necessità di allegare un documento (in formato pdf), cliccare sul pulsante in alto a destra "Allega documento":



PASSAGGIO 8

Cliccare sul "Indica il file" per allegare un documento:

Crea un nuovo Allegato - CA service Desk Manager - Internet Explorer	Q - A C Z Zimbra: In arrivo	CA Service Deck Manager - X	Chiudi
🖉 https://helpdesk.univr.it:8443/CAisd/pdmweb.exe?SID=1428300986+FII 🗎 🏠 🛣 🔅		CA Service Desk Manager A	
File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?			
🚳 CA Service Desk Manager			
Crea un nuovo Allegato		Skip Naviga	Home About Help
Clicco il bottono Indico il Silo ner colorionore il filo che vuoi allegore	Salva	Annulla	eimposta Allega Documento
circa il bottolle filuica il i lle per selezionare il file che vuoi anegare.	Indirizzo E-mail istituzionale		
Indica il File	Codias Siesels	Tedatana Provid Albert	
	cource riscale	Indirizzo Email Alteri	lativo
OPPORE Specifica l'indirizzo di una Pagina Web e clicca il pulsante Salva.	Codice Indirizzo di Studio	Tipo di Corso di Studi	0
Tedisizza della Dagina Wah			
	^		
)		

PASSAGGIO 9

Cliccare su "Sfoglia" per allegare il file dal proprio computer:

🚰 Crea un nuovo Allegato - CA Service Desk Manager - Internet Explorer 📃 💻 🗡 👘					
🍯 https://helpdesk.univr.it.8443/CAisd/pdmweb.exe?SID=1428300986+FII 🔒 🏠 🖈 🛱	P-≞¢ Z	Zimbra: In arrivo	CA Service Desk Manag	jer ×	↑ ★ ‡
File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?					
😫 CA Service Desk Manager					
Crea un nuovo Allegato Salva Cancel Reset			Skij	Navigation 💄	Log Out
Client if he have a field of the second science of the second science of		Salva	Annulla	Reimposta	Allega Documento
Attps://helpdesk.univr.it.8443/CAisd/pdmweb.exe?SID=14	428300986+FID=1+OP=D	DISPLAY_FORM 😐 💷 💻	×		
https://helpdesk.univr.it:8443/CAisd/pdmweb.exe?SID=14	428300986+FID=1+OP=DI	SPLAY_FORM+KEEP.url_path=+	* 🗎 🛛 Indirizzo Ema	ail Alternativo	
Specifica l'indirizzo d 🕲 CA Service Desk Manager			Tipo di Corso	di Studio	
Indirizzo della Par File Upload					
	Sfoglia				
ок	Annulla				
		€ 100%			

Dopo aver allegato il file comparirà la seguente scritta nella quale a conferma che l'upload del file è avvenuto correttamente. Cliccare quindi su "Torna alla richiesta":



PASSAGGIO 11

Per salvare la propria richiesta di assistenza cliccare su "Salva", <u>ATTENZIONE: non comparirà nessun simbolo o avviso che indichi il vostro allegato.</u> L'allegato verrà mostrato solo dopo il salvataggio della richiesta

()		8443/CAisd/pdmweb.exe	오 두 🔒 🖒 Z Zimbra: In	arrivo 🥖	CA Service Desk Manag ×	🔮 Documentazior	ne disponib	n ★ \$
File	Modifica Visualizza Preferiti	Strumenti ?	·					
6	CA Service Desk Man	ager						
					Skij	p Navigation 👗	Home Abo	Log Out ut Help
Nuov	a Richiesta di Assiste	enza n. 2017-104688		Salva	Annulla	Reimposta	Allega Do	cumento
	Studente Richiedente	Login	Indirizzo E-mail istituzi	onale				
	Telefono	Studente Part Time	Codice Fiscale		Indirizzo Ema	ail Alternativo		
	Matricola	Codice Corso di Studio	Codice Indirizzo di Stud	lio	Tipo di Corso	di Studio		
	Cliccare per seleziona	re una tipologia di richiesta (required)						
	110 - AREA RICERCA - Inte	ernazionalizzazione.ERASMUS+Studio.Area Umanistica						
	Descrizione (required)	Controllo Ortografico						
	Prova service desk		< >					

Dopo aver salvato la richiesta di assistenza, automaticamente si ritornerà alla pagina iniziale dalla quale sarà possibile verificare le richieste di assistenza aperte, per le quali non è ancora stata ricevuta una risposta, oppure chiuse nel caso in cui la risposta sia già stata ricevuta:

of T. S. Appendix Street, South Street, Street	And in case of the local division of the loc	one want for the		Statement of the local division of the local		X
	,Q + ≙ d	Z Zimbra: In arrivo	🥖 CA Service Desk Manag 🛪 🍕	Documentazione disponib		n 🛧 🌣
File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?						
😂 CA Service Desk Manager						
			Skip N	avigation 💄	Abou	Log Out
				Home	ADOU	ic [neip
Annunci supporto studente		Supporto alle Rich	ieste di Assistenza			
()	łostra tutti gli Annunci)	Apri una nu Informazioni ar Richieste di Assist Hai I Richieste di Hai 0 Richieste di Se conosci il num	ova richiesta di Ass ggiuntive a supporto dell'He tenza esistenti l assistenza aperte i assistenza chiuse vero, inseriscilo: Conferma	s istenza IlpDesk -		
		Gestione Profilo				
		- Guide con soluz	ioni a problemi comuni			

PASSAGGIO 13

Per visualizzare una richiesta di assistenza cliccate su "Richiesta di assistenza aperta" o "Richiesta di assistenza chiusa", a seconda delle esigenze. All'interno sarà possibile visionare ciò che è stato inviato con relativi allegati e le relative risposte, nel caso di "Richiesta di assistenza chiusa":



Cliccare per visualizzare in dettaglio la richiesta:

(=) 🖉 http	os://helpdesk.univr.it:8443/CAisd/pd	Imweb.exe	5 ≙ - Q	Z Zimbra: In arrivo	🧟 CA Service Desk Manag 🗙 🞯 Documenta	zione disponib 🕅 🖈 🔅
File Modifica	Visualizza Preferiti Strumenti	?				
🙆 CA Serv	vice Desk Manager				Skip Navigation 🛔	Log Out
						Home About Help
						Trovata 1 richiesta di assistenza
Nr Richiesta 🔶	Stato della Richiesta 🕀	Descrizione	Data di Apertura 🖨	Gruppo assegnatario 🕀		Richiedente 🕀
2017-104679	Richiesta Aperta	Service desk	01/02/2017 12:26:02	Area Ricerca-Internazionalizz	azione-ERASMUS&Traineeships	
						Trovata 1 richiesta di assistenza
1						

Esempio di richiesta di assistenza aperta nel dettaglio.

			No. of Concession, Name	the second se	
← 🔿 🧭 https://helpdesk.univr.	it:8443/CAisd/pdmweb.exe	≙ + ۵	🖸 🗾 Zimbra: In arrivo	CA Service Desk Manag × Source Desk Manag ×	
File Modifica Visualizza Preferi	ti Strumenti ?				
😂 CA Service Desk Ma	nager			Skip Navigation 🛔	Log Out
				Home	About Help
Dettaglio Richiesta di Ass	sistenza n. 2017-1046	579		Aggiungi Nota Allega Documento Ann	ulla la Richiesta
Studente Richiedente	Login	Email Istituzionale			
Telefono	Studente Part Time	Codice Fiscale	Indirizzo E-mail alternat	tivo	
	a la se la se la				
Matricola	Codice Corso di Studio	Codice Indirizzo di Studio	Tipo di Corso di Studio		
Aperta il	Aperta da	Stato	Tipologia della Richiesta	1	
			110 - AREA RICERCA - Inte	ernazionalizzazione.ERASMUS+Studio.Area Umanistica	
Descrizione					
Service desk					
Campi aggiuntivi per la	tinologia di richiesta				
Nome	upologia di ricilesta	alore	Fremnic		
Home		liore	Esempte		
Cronologia richiesta					
Utente	Data	Tipo	5	Sommario	

PASSAGGIO 14

Come nel PASSAGGIO 7, nel caso ci fosse la necessità di indicare il link di una pagina web, cliccare sul pulsante in alto a destra "Allega documento" e digitare o incollare il link:



PASSAGGIO 15

Copiare il link della pagina web nel riquadro "Indirizzo della Pagina Web". Cliccare su "Salva" una volta completata l'operazione:

Crea un nuovo Allegato - CA Service Desk Manager - Internet Explorer	CORPORED IN COLUMN TWO IS NOT	
🎯 https://helpdesk.univr.it:8443/CAisd/pdmweb.exe?SID=1428300986+FII 🔒 🏠 🔅	, P → 🚔 C Z Zimbra: In arrivo	🥔 CA Service Desk Manag 🗙 🔞 Documentazione disponib 🕼 🚖 🄅
File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?		
CA Service Desk Manager		
Crea un nuovo Allegato Salva Cancel Reset		Skip Navigation 🛓 Log Out Home About Help
Clicca il bottone Indica il File per selezionare il file che vuoi allegare.	Salva	Annulla Reimposta Allega Documento
Indica II File	Indirizzo E-mail istituzionale Codice Fiscale	Indirizzo Email Alternativo
OPPURE Specifica l'indirizzo di una Pagina Web e clicca il pulsante Salva.	dice Indirizzo di Studio	Tipo di Corso di Studio
Indirizzo della Pagina Web [=4612&idDest=1&sServ=142&serv=29&ssServ=27⟨=it] ×		-
	Ĵ	

Anche in questo caso cliccare sul pulsante "Salva" per inviare la richiesta.

ATTENZIONE: non comparirà nessun simbolo o avviso che indichi l'indirizzo della pagina web allegato.

Per ricercare una richiesta inserita in precedenza, se si conosce il numero della richiesta, inserirlo nel seguente riquadro e cliccare "Conferma":



PASSAGGIO 17

Gli ALLEGATI inviati o ricevuti vengono visualizzati IN FONDO alla pagina.

<u>ATTENZIONE</u>: gli allegati visualizzati NON sono divisi tra mittente e destinatario ma si distinguono unicamente per la data in cui è stato effettuato l'upload (*formato data: giorno/mese/anno*).

me - INTRANET X	🗡 🚭 CA Service Desk Mai	nage 🗙 🔰	and the second of	the Party Street Street	di Nosi	l	
C Sicuro http	os://helpdesk.univr.it/CA	Aisd/pdmwe	b.exe				@2 ☆ :
🖺 Nuova scheda 🏾 🍘 F	Relazioni internaziona						
_							
CA Service Desk N	/lanager						
					Skip	Navigation 🚨	Log Out
lio Richiesta di A	Assistenza n. 201	7-10467	9				Ricarica
Chudente Dichiedent	a Lanin		Email Tetitusionala				
Studente Kichledeno	e Login		ciliali istituzioliale				
Telefono	Studente Part Tir	me	Codice Fiscale	Indirizzo E-mail al	ternativo		_
101010110			courcernscare	THUR LE C L HUR U			_
Matricola	Codice Corso di S	Studio	Codice Indirizzo di Studio	Tipo di Corso di St	udio		_
							_
Aperta il	Aperta da		Stato	Tipologia della Ric	hiesta		
				110 - UFFICIO RELA	ZIONI INTERNAZIONALI.ERASMUS+Studi	io.Area Umanistica	
Descrizione	-		-				
Service desk							
Campi aggiuntivi per	la tipologia di richiesta	a					_
Nome		Valor	e	Ese	npio		_
Cronologia richiesta							
Utente	Data	Tipo		Sommario			
System AHD	02/09/2017 10:09 am	Close		Automatic Closure of tick	et: 2017-104679		
Lonardi, Simone	02/01/2017 04:09 pm	Auto Clo:	Studente Diselte	Automatic closure will oc	cur at: 02/09/2017 10:09:47		
conardi, simone	02/01/2017 04:04 pm	Richlesta	Studente - Risoita				
Lonardi, Simone	02/01/2017 03:58 pm	Richiesta	Studente - Presa In Carico				
Lonardi, Simone	02/01/2017 03:56 pm	Close		Status changed from 'Ap	erta' to 'Richiesta Chiusa'		
Lonardi, Simone	02/01/2017 03:45 pm	Attach D	oc	Attach Document	laste Barre la contrata mui da const		
Lonardi, Simone	02/01/2017 03:45 pm	Dichiects	Studente - Breca In Carico	FIELD = status OLD = Rich	ilesta Presa in carico NEW= Aperta		
ZUBANI, VICTORIA	02/01/2017 01:11 pm	Attach D		Attach Document			
ZUBANI, VICTORIA	02/01/2017 01:11 pm	Attach D	DC .	Attach Document			
ZUBANI, VICTORIA	02/01/2017 01:11 pm	Attach D	oc	Attach Document			
ZUBANI, VICTORIA	02/01/2017 01:11 pm	Attach D	pc .	Attach Document			
ZURANI VICTORIA	02/01/2017 12:26 pm	Richiesta	Studente - Aperta	Richiesta studente aperta			
ZODANI, VICTORIA		A second second					
ZUBANI, VICTORIA	02/01/2017 12:26 pm	Apertura					
ZUBANI, VICTORIA	02/01/2017 12:26 pm	Apertura					
ZUBANI, VICTORIA	02/01/2017 12:26 pm	Apertura					
ZUBANI, VICTORIA ZUBANI, VICTORIA Allegati Documento	02/01/2017 12:26 pm	Apertura		Descrizione	Allegato il giorno	Stato	
Allegati Documento Regolamento Erasmu	02/01/2017 12:26 pm Is Scienze Motorie.pdf	Apertura		Descrizione	Allegato il giorno 02/01/2017 12:27 pm	Stato Installed	=
Allegati Documento Regolamento Erasmu Regolamento Erasmu	02/01/2017 12:26 pm is Scienze Motorie.pdf is Scienze Motorie.pdf	Apertura		Descrizione	Allegato il giorno 02/01/2017 12:27 pm 02/01/2017 12:47 pm	Stato Installed Installed	
Allegati Documento Regolamento Erasmu INTERNATIONAL GUI	02/01/2017 12:26 pm is Scienze Motorie.pdf is Scienze Motorie.pdf IDE_2016_ita.pdf	Apertura		Descrizione	Allegato il giorno 02/01/2017 12:27 pm 02/01/2017 12:47 pm 02/01/2017 01:07 pm	Stato Installed Installed	
Allegati Documento Regolamento Erasmu Regolamento Erasmu INTERNATIONAL GUI INTERNATIONAL GUI	02/01/2017 12:26 pm is Scienze Motorie.pdf is Scienze Motorie.pdf IDE_2016_ita.pdf idDE_2016_ita.pdf	Apertura		Descrizione	Allegato il giorno 02/01/2017 12:27 pm 02/01/2017 12:47 pm 02/01/2017 01:07 pm 02/01/2017 01:10 pm 02/01/2017 01:10 pm	Stato Installed Installed Installed Installed	
Allegati Documento Regolamento Erasmu Regolamento Erasmu INTERNATIONAL GUI Delegati di Dipartime	02/01/2017 12:26 pm as Scienze Motorie.pdf IDE_2016_ita.pdf IDE_2016_ita.pdf ento 1617.pdf	Apertura		Descrizione	Allegato il giorno 02/01/2017 12:27 pm 02/01/2017 12:24 pm 02/01/2017 01:07 pm 02/01/2017 01:01 pm 02/01/2017 03:45 pm	Stato Installed Installed Installed Installed	

Il sistema Service Desk invia in automatico delle **E-MAIL DI NOTIFICA** alla vostra casella di posta elettronica istituzionale. Ecco alcuni esempi:

a) Una volta aperta una richiesta di assistenza tramite service desk, arriverà una notifica denominata "Richiesta numero della richiesta – Oggetto della richiesta".



 b) Se l'Ufficio vi richiede delle informazioni aggiuntive, arriverà una notifica denominata "Richiesta *numero della richiesta* – In attesa di informazioni".
In questo caso potrete rispondere sia tramite service desk (cliccando sul link che trovate nel testo della e-mail) oppure direttamente dalla e-mail istituzionale inserendo le informazioni aggiuntive ma lasciando inalterato l'oggetto.



c) Dopo aver risposto alla richiesta di ulteriori informazioni, arriverà una notifica denominata "Risposta via email ricevuta".



d) Una volta che la vostra richiesta di assistenza sarà risolta dall'ufficio, arriverà una notifica denominata "Richiesta *numero della richiesta* – Evasa".



Nel caso di problemi con il servizio Service Desk cliccare su "Informazioni aggiuntive a supporto dell'HelpDesk":



Cliccare sul collegamento "Vai alla Pagina", per visualizzare i contatti a cui rivolgersi:

Link	
Val alla Pagina	
Link	
Vai alla Pagina	
vai ana rayina	
Link	
Vai alla Pagina	
Link	
Vai alla Pagina	
Link	
Vai alla Pagina	
	Link Vai alla Pagina Link Vai alla Pagina Link Vai alla Pagina Link Vai alla Pagina