1. **VOGLIO SEGNALARE UN’ANOMALIA**

Nel momento in cui l'utente crea una RDI aggiungere i record: **gruppo di lavoro** e la **data e ora in cui l'utente è presente in ufficio**.

Nel momento in cui si inserisce il codice dell’asset e la Sede è sbagliata seguire il seguente flusso:

1. Inserisci l’**inventario** del PLI
2. Il tuo PLI è ….? Sì\No

* Sì 🡪 continua (Inserisci la stanza, Inserisci il piano)
* No 🡪 contattaci al seguente indirizzo e-mail: [contactcenter@sispi.it](mailto:contactcenter@sispi.it) o [protocollo@sispi.it](mailto:protocollo@sispi.it)

Nel momento il cui l’utente inserisce il suo numero di cellulare seguire il seguente flusso:

1. Scrivi il tuo numero di telefono, possibilmente cellulare, per poterti rintracciare
2. Confermi il numero di cellulare? Sì\No

Sì 🡪 continua

No 🡪 Inserisci il numero

* Aggiungere il PULSANTE “indietro” ogni volta che si seleziona un’opzione
* **L'ANOMALIA RIGUARDA UN PLI:**
* SPECIFICARE CHE L’ASSET VIENE INDENTIFICATO CON LA DICITURA PLI (per computer)

Quando si seleziona l’opzione “L’anomalia riguarda un PLI” cambiare la dicitura “Hai inserito il PLI” in “Hai selezionato PLI”.

* PROBLEMATICA HARDWARE:
* Aggiungere l’opzione “il monitor non si accende?”
* Verifica se il cavo è collegato correttamente. Adesso il monitor si è acceso? Sì\No

Si 🡪 Ok

No 🡪 Apri RDI (assegnare al tecnico di zona)

* Il pc non si accende?

Verifica che il cavo di alimentazione sia collegato in maniera corretta. Se il tasto di alimentazione dietro il PC si trova in posizione "O" è necessario portarlo in posizione "I" e provare nuovamente ad accendere il PC. Il PC adesso si è acceso? Sì\No

Sì 🡪 Ok

No 🡪 Apri RDI al tecnico di zona

* Il pc è lento e si blocca durante le attività lavorative?

Apri RDI al primo livello

* Il pc si blocca all’avvio?
* Schermata blu con scritta bianca: crash di sistema operativo (assegnare al tecnico di zona);
* Digitare F1: batteria tampone guasta (assegnare al tecnico di zona);
* Disk boot failure insert system disk and press enter (assegnare al tecnico di zona);
* Schermata nera, messaggio no signal, led del monitor di colore arancione, probabile scheda video guasta (assegnare al tecnico di zona);
* Schermata nera senza messaggio. Chiedere all’utente di verificare la luce Led dell’unità centrale vicino al tasto di accensione, se è gialla fissa, probabile scheda madre guasta(assegnare alla logistica per rientro in laboratorio);
* Schermata nera, nessun led acceso del monitor, chiedere all’utente, se può verificare la funzionalità del cavo di alimentazione del monitor (per esempio, utilizzando quello della stampante), in caso negativo **assegnare alla logistica** per la sostituzione del monitor.
* Altro spazio note (assegnare al tecnico di zona)
* PROBLEMATICA SOFTWARE

1. Aggiungere l'opzione **PROBLEMI CON AOVPN** (**portatile**):

* OPZIONI:
* **Cambio numero** (Duo Mobile)
* Inserisci il nuovo numero
* Apri RDI (assegnare al CED)
* **Cambio telefono** (Duo Mobile)
* Apri RDI (assegnare al primo livello)
* **Password o nome utente non corretti**
* Il pc è connesso alla rete (rete qualsiasi)? Sì\No
* Sì

-Ultimamente ha effettuato il cambio password? Sì\No

Sì 🡪 Provi la password precedente. Problematica risolta? Sì\No

Sì 🡪 Funzionante per un numero limitati di accessi. Successivamente riconoscerà la nuova password di dominio.

No 🡪 Apri RDI (assegnare al primo livello)

No 🡪 Apri RDI (assegnare al primo livello)

* No 🡪 Connetti il pc alla rete fissa (cavo Ethernet) e riprova
* **Non arriva il messaggio Duo Mobile**
* Apri l’app Duo Mobile. Adesso è presente la notifica. Sì\No

Sì 🡪 Ok

No 🡪 Disinstalla e reinstalla l’app. Problema risolto? Sì\No

Sì 🡪 Ok

No 🡪 Descrivi la tua richiesta, riportando la problematica per cui richiedi assistenza (assegnare a gestione periferica)

* **Altre opzioni** spazio note (assegnare a gestione periferica)
  1. Aggiungere l’opzione **PROBLEMI CON GESEPA\INTRACOM**?

La richiesta di abilitazione, modifica e\o revoca alle applicazioni deve pervenire dal dirigente responsabile mediante l’area riservata Gesepa.

* OPZIONI:
* **PIN smarrito?**

La rigenerazione del PIN deve essere richiesta dal diretto interessato tramite email istituzionale (@comune.palermo.it) propria o dalla segreteria di appartenenza.

* **La password non viene riconosciuta**? Sì\No

No🡪 Se non si effettua l’accesso da più di 3 mesi bisogna riattivare l’utenza scrivendo una e-mail al [protocollo@sispi.it](mailto:protocollo@sispi.it) o al [contactcenter@sispi.it](mailto:contactcenter@sispi.it). Altrimenti resettare la password con il pin personale cliccando sul link “password smarrita Intr@com” sulla pagina principale di Gesepa (gesepa.comune.palermo.it)

Sì 🡪 Apri RDI (assegnare al CED)

* **Altre opzioni** spazio note (assegnare al tecnico di zona)
  1. Aggiungere l’opzione **CARTELLE CONDIVISE (SERVER NAS)**

Per la creazione\condivisione di cartelle sul server NAS chiedere al proprio Dirigente di effettuare una richiesta scrivendo una email al [protocollo@sispi.it](mailto:protocollo@sispi.it) o al [concatcenter@sispi.it](mailto:concatcenter@sispi.it) specificando il tipo di permesso (scrittura\lettura o sola lettura) per ogni singolo utente che deve essere specificato.

Per ogni singolo utente specificare: matricola, PLI e un recapito telefonico.

Specificare, inoltre, l’unità organizzativa ed il nome della risorsa da condividere.

* OPZIONI:
* **Non ho più l’icona sul desktop**
* Inserisci il nome della cartella condivisa (spazio note)

Apri RDI a primo livello

* **Impossibile accedere alla cartella**

Apri RDI a gestione periferica

* **Altre opzioni** (Suggerimenti: spazio esaurito e\o ridimensionamento cartella) (spazio note)

Apri RDI a gestione periferica

1. **PROBLEMI CON LA VPN**:

* aggiungere spazio note in cui l'utente deve poter scrivere di quale problema si tratta (assegnare al tecnico di zona)

1. **VUOI CHIEDERE UNA CONFIGURAZIONE:**

* Pc spostato da una sede ad un’altra (assegnare sia a Sabrina di Gennaro per aggiornamento asset sia al tecnico di zona);
* Il pc rientra dal laboratorio (verificare l’esistenza di un intervento precedente già aperto e non aprirne un altro);
* Travaso dati da un PLI ad un altro (viene chiesto all’utente di specificare il PLI verso cui si desidera effettuare il travaso. Se la sede dell’asset coincide con quella del PLI precedentemente inserito dall’utente si procede con l’apertura della RDI da assegnare al tecnico di zona)

1. **PROBLEMI CON LA POSTA ELETTRONICA**

* Invia e non riceve
* E’ probabile che la casella di posta in arrivo sia piena. In questo caso è necessario eliminare dalla cartella “posta in arrivo” tutte le email possibili. Il problema si è risolto? Sì\No

Sì 🡪 Ok

No 🡪 apri RDI (assegnare al primo livello)

* Presenza di spam (apri RDI a gestione periferica)
* Si tratta di pec 🡪 Apri RDI al CED
* Attivazione casella di posta gmail 🡪 Per configurare l’account di Gmail il Dirigente deve scrivere un’email al [protocollo@sispi.it](mailto:protocollo@sispi.it) o al [contactcenter@sispi.it](mailto:contactcenter@sispi.it). Successivamente, per accedere, bisogna entrare su Google Chrome e cliccare su “Gmail” (in alto a destra) e inserire le proprie credenziali.
* Attivazione casella di posta Roundcube 🡪 Per configurare l’account di Roundcube il Dirigente deve scrivere un’email al [protocollo@sispi.it](mailto:protocollo@sispi.it) o al [contactcenter@sispi.it](mailto:contactcenter@sispi.it). Successivamente, per accedere, bisogna accedere tramite webmail (mail.comune.palermo.it) e inserire le proprie credenziali.
* Migrare su gmail 🡪 Per migrare su gmail il Dirigente deve scrivere un’email al [protocollo@sispi.it](mailto:protocollo@sispi.it) o al [contactcenter@sispi.it](mailto:contactcenter@sispi.it). Successivamente, per accedere, bisogna entrare su Google Chrome e cliccare su “Gmail” (in alto a destra) e inserire le proprie credenziali.
* Altre opzioni (spazio note) (apri RDI al primo livello)

1. **INSTALLAZIONE O AGGIORNARNAMENTO DI UN SOFTWARE**

* OPZIONI:
* Installazione software con licenza

Per i software i quali è necessario una licenza (tra cui Autocad, AcrWin, Geomedia, ecc) il dirigente deve scrivere una e-mail al [protocollo@sispi.it](mailto:protocollo@sispi.it) o al [contactcenter@sispi.it](mailto:contactcenter@sispi.it) per un’eventuale installazione (Apri RDI al primo livello)

* Installazione software gratuito

Descrivi la tua richiesta, riportando il software per cui richiedi assistenza (spazio note) (assegnare al primo livello)

* Aggiornamento software

Descrivi la tua richiesta, riportando il software per cui richiedi assistenza (spazio note) (assegnare al primo livello)

* ALTRE PROBLEMATICHE

Prima di aprire la RDI specifica il motivo della tua richiesta (spazio note) (apri RDI al tecnico di zona)

* L’ANOMALIA RIGUARDA UNA STAMPANTE
* PROBLEMATICA HARDWARE
* SPECIFICARE CHE L’ASSET VIENE INDENTIFICATO CON LA DICITURA ST (per stampante)
* OPZIONI:

1. La stampante è collegata tramite cavo?

Prima di aprire l’intervento è necessario effettuare i seguenti controlli:

* La stampante è accesa?
* Verificare se il cavo è collegato correttamente. (I cavi devono essere inseriti nelle porte USB posteriori dell’unità centrale). Se il problema persiste prova a cambiare porta.
* Per toner e\o tamburo esauriti richiedere alla propria segreteria di effettuare la richiesta di materiale di consumo tramite la piattaforma Maximo.
* Se ci sono documenti in coda è necessario effettuare un doppio click sull'icona della stampante ed eliminare i documenti. Se invece la stampante è offline bisogna cliccare sull'icona della stampante ---> opzione file ---> disattivare il flag "stampante offline".
* Verifica se è presente carta inceppata e rimuovila.
* Il problema è risolto? Sì\No

Sì 🡪 Ok

No 🡪 Descrivi la tua richiesta, riportando la problematica per cui richiedi assistenza (apri RDI al tecnico di zona)

1. La stampante è in rete?

Prima di aprire l’intervento è necessario effettuare i seguenti controlli:

* La stampante è accesa?
* Verificare che la stampante sia correttamente collegata al punto rete.
* Per toner e\o tamburo esauriti richiedere alla propria segreteria di effettuare la richiesta di materiale di consumo tramite la piattaforma Maximo.
* Se ci sono documenti in coda è necessario effettuare un doppio click sull'icona della stampante ed eliminare i documenti. Se invece la stampante è offline bisogna cliccare sull'icona della stampante ---> opzione file ---> disattivare il flag "stampante offline".
* Verifica se è presente carta inceppata e rimuovila.
* Il problema è risolto? Sì\No

Sì 🡪 Ok

No 🡪 Descrivi la tua richiesta, riportando la problematica per cui richiedi assistenza (assegnare al tecnico di zona)

* PROBLEMATICA SOFTWARE

1. Vuoi effettuare una configurazione

* Stampante spostata da una sede all’altra
* Inserisci marca, modello e ST della stampante

Apri RDI a Sabrina di Gennaro per aggiornamento asset e infine assegnare al tecnico di zona

* Stampante sostituita per un guasto
* Inserisci marca, modello e il pli in cui dovrà essere configurata la stampante

Apri RDI (assegnare al tecnico di zona)

* Configurazione nuova stampante in locale
* Inserisci marca, modello, ST e pli in cui dovrà essere configurata la stampante

Apri RDI (assegnare al tecnico di zona)

* Configurazione nuova stampante in rete
* Inserisci marca, modello e ST della stampante
* Inserisci il pli (o i pli) in cui dovrà essere configurata la stampante

Apri RDI (assegnare al tecnico di zona)

1. Altro spazio note (assegnare al tecnico di zona)

* L’ANOMALIA RIGUARDA UNO SCANNER
* PROBLEMATICA HARDWARE
* SPECIFICARE CHE L’ASSET VIENE INDENTIFICATO CON LA DICITURA Num. Invent. (per scanner)
* OPZIONI:

1. Lo scanner è collegato tramite cavo?

Prima di aprire l’intervento è necessario effettuare i seguenti controlli:

* Lo scanner è acceso?
* Verificare se il cavo è collegato correttamente. (I cavi devono essere inseriti nelle porte USB posteriori dell’unità centrale). Se il problema persiste prova a cambiare porta.
* Il problema è risolto? Sì\No

Sì 🡪 Ok

No 🡪 Descrivi la tua richiesta, riportando la problematica per cui richiedi assistenza (apri RDI al primo livello)

1. Lo scanner è in rete?

Prima di aprire l’intervento è necessario effettuare i seguenti controlli:

* Lo scanner è acceso?
* Verificare che lo scanner sia correttamente collegato al punto rete.
* Il tuo nominativo non è più presente in rubrica? Sì\No

No 🡪 Inserisci marca, modello ed indirizzo IP dello scanner. (Apri RDI e assegnare al tecnico di zona)

Si 🡪 Hai cambiato PLI? Sì\No

Sì 🡪 Bisogna effettuare il cambio PLI in rubrica, apri RDI al primo livello

No 🡪 Descrivi la tua richiesta, riportando la problematica per cui richiedi assistenza (assegnare al tecnico di zona)

* PROBLEMATICA SOFTWARE

1. Vuoi effettuare una configurazione

* Scanner spostato da una sede all’altra
* Inserisci marca, modello e Num. Invent. dello scanner

Apri RDI a Sabrina di Gennaro per aggiornamento asset e infine assegnare al tecnico di zona

* Scanner sostituito per un guasto
* Inserisci marca, modello, Num. Invent. e il pli in cui dovrà essere configurato lo scanner

Apri RDI e assegnare al tecnico di zona

* Configurazione nuovo scanner in locale
* Inserisci marca, modello, Num. Invent. e il numero del pli in cui dovrà essere configurato lo scanner

Apri RDI e assegnare al tecnico di zona

* Configurazione nuovo scanner in rete
* Inserisci marca, modello e Num. Invent. dello scanner
* Inserisci il pli (o i pli) in cui dovrà essere configurato lo scanner

Apri RDI e assegnare al tecnico di zona

1. Altro spazio note (assegnare al tecnico di zona)

* L’ANOMALIA RIGUARDA LE CREDENZIALI DI ACCESSO AL DOMINIO (aggiungi)
* OPZIONI

1. **Accesso al dominio (nuovo utente)**

* Per aver abilitato l’accesso al dominio rivolgersi al proprio Dirigente o alla propria segreteria di appartenenza. Successivamente, per accedere al dominio bisogna spostarsi su “altro utente” (in basso a sinistra) ed inserire le proprie credenziali.

1. **Cambio password**

* Ricordati che la password di dominio scade ogni tre mesi. Per effettuare il cambio password bisogna cliccare su “Reimposta password”. Inoltre, ricorda che la password deve contenere almeno un carattere maiuscolo, un carattere speciale, un numero, deve essere almeno di 8 caratteri e non può essere uguale alle ultime 3 password utilizzate.

1. **Password smarrita**

* Hai mai comunicato il tuo numero di cellulare? Sì\No

Sì 🡪 In basso a sinistra si trova l’opzione “Reimposta la password” (link: selfservice.sispi.it)

1.Click su “password dimenticata”

2.Inserisci il nome utente escludendo il nome del dominio

3.Click il dominio di appartenenza

4.Click “Continua”

5.Numero di cellulare

6.Inserisci il codice di controllo

7.Click “Continua”

8.Inserisci il codice ricevuto tramite SMS

9.Click “Continua”

10.Inserire e confermare la nuova password

11.Click “Reimposta password”

12.Click “Torna alla home” per concludere

No 🡪 Rivolgiti alla tua segreteria di appartenenza per la rigenerazione della password

(apri RDI al CED)

1. **Nome utente**

* Ricordati che il nome utente deve contenere 8 caratteri, dunque, se sono presenti degli zeri devono essere inclusi. Il problema si è risolto? Sì\No

Sì 🡪 Ok

No 🡪 Apri RDI (assegnare al CED)

* L’ANOMALIA RIGUARDA LETTORI DI BADGE
* Inserisci il codice dell’asset (W)
* OPZIONI:

1. **Problemi hardware** (es. lettore spento\rotto, carcassa rotta, display danneggiato, ecc)

* Apri RDI al tecnico di zona

1. **Problemi software** (es. problemi di orario, comunicazione di linea, il badge non viene letto, ecc)

* Apri RDI al CED
* L’ANOMALIA RIGUARDA ALTRO
* Descrivi la tua richiesta, riportando la problematica per cui richiedi assistenza (apri RDI al primo livello)

1. **VOGLIO CONOSCERE LO STATO DI UNA RDI O EFFETTUARE UN SOLLECITO**

* Chiedere all’utente il numero della richiesta di servizio
* Se lo stato della RDI è CHIUSA terminare la conversazione altrimenti proseguire
* Verificare la data di apertura della RDI
  1. Se la RDI è stata aperta di meno di 48h non è possibile registrare un sollecito e terminare la conversione;
  2. Se la RDI è stata aperta da più di 48h sarà possibile registrare un sollecito se non è già presente nessun altro sollecito per questa RDI.