



**seed**

digital manufacturing

# Progetto Policoro

## Help Desk JIRA

# Accesso al sistema di Help Desk

Ogni Utente abilitato potrà accedere al servizio dall'indirizzo: <http://support.glauco.it/servicedesk/customer/user/login>

Help Center

## Login

Username  
username@progettopolicoro.it

Password  
.....

**Log in**

Keep me logged in

[Forgotten your password?](#)

JIRA Service Desk (3.2.4) · Atlassian

Per ogni Diocesi, sarà attivato un account con username uguale all'email istituzionale [diocesi@progettopolicoro.it](mailto:diocesi@progettopolicoro.it)

Per ogni Regione, sarà attivato un account con username uguale all'email istituzionale [regione@progettopolicoro.it](mailto:regione@progettopolicoro.it)

Al momento dell'attivazione dell'account, l'utente riceverà un'email (in lingua inglese) con il link per l'impostazione della password.

# Selezione del tipo di segnalazione

The screenshot shows the 'Help Center' interface for 'Progetto Policoro - Servizio di assistenza'. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'What do you need help with?'. Below the search bar, there are four options for creating a request, each with an icon and a brief description:

- Sito Web**: Clicca qui per aprire una segnalazione/ticket su un problema riscontrato nell'utilizzo del Sito Web fornendo ove possibile ogni dettaglio utile. Grazie per la collaborazione
- Gestionale Attività Territoriali**: Clicca qui per aprire una segnalazione/ticket su un problema riscontrato nell'utilizzo del gestionale Attività Territoriali fornendo ove possibile ogni dettaglio utile. Grazie per la collaborazione
- Area riservata**: Clicca qui per aprire una segnalazione/ticket su un problema riscontrato nell'utilizzo del gestionale Area Riservata fornendo ove possibile ogni dettaglio utile. Grazie per la collaborazione
- Richiesta generica**: Clicca qui per inserire una eventuale richiesta di supporto o di intervento generica che non rientri nelle categorie precedenti

At the bottom of the page, it says 'JIRA Service Desk (3.2.4) · Atlassian' and the Atlassian logo is visible.

A seconda dell'oggetto della sua segnalazione, l'Utente può cliccare su:

- **Sito Web**
- **Gestionale Attività Territoriali**
- **Area riservata**
- **Richiesta generica**

Come descritto anche nel testo introduttivo presente nella pagina, il sistema genererà un ticket del quale l'utente potrà visionare gli stati di gestione e la risoluzione da parte dell'assistenza.

# Creazione della segnalazione

The screenshot shows a web browser window with the URL `support.glauco.it/servicedesk/customer/portal/5/create/61`. The page title is 'Help Center' and the breadcrumb is 'Help Center / Progetto Policoro - Servizi...'. The main heading is 'Gestionale Attività Territoriali'. Below the heading, there is a brief introduction: 'Qui puoi aprire una segnalazione/ticket su un problema riscontrato nell'utilizzo del gestionale Attività Territoriali fornendo ove possibile ogni dettaglio utile. Grazie per la collaborazione'. The form is divided into several sections:

- Sintesi della segnalazione:** A text input field containing 'Test'. To its right, the instruction reads: 'Indicare qui una sintesi della segnalazione'.
- Descrizione completa:** A larger text area containing 'Segnalazione di test'. To its right, the instruction reads: 'Indicare una descrizione di dettaglio (es. eventuale messaggio che appare sullo schermo, circostanze in cui si è verificato il problema, etc.)'.
- Data e ora in cui si è verificato il problema (opzionale) (optional):** A date and time picker showing '16/nov/16 10:30 AM'. To its right, the instruction reads: '(indicare se diversa dal momento in cui state inviando la segnalazione)'.
- Allegato (opzionale) (optional):** A dashed box containing a file upload area with the text 'Drag and drop files, paste screenshots, or browse'. Below it, a small thumbnail of a screenshot is visible with the filename 'Immagine.png - 63...'. To its right, the instruction reads: '(allegare, se disponibile, un eventuale screen shot)'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Create' and 'Cancel'.

Nell'inserire la segnalazione, l'utente deve indicare:

- La sintesi della segnalazione, cioè un titolo;
- La descrizione completa.

Può inserire opzionalmente:

- La data e l'ora in cui si è presentato il problema;
- Uno o più allegati che possano chiarire meglio il problema, in particolare degli *screenshot*.

Cliccando sul pulsante «**Create**» l'utente crea la segnalazione che viene quindi inserita nel sistema di Help Desk.

# Dettaglio segnalazione

The screenshot shows a web browser window with the URL `support.glauco.it/serviceesk/customer/portal/5/POLICORO-24`. The page title is 'Help Center' and the breadcrumb is 'Help Center / Progetto Policoro - Servizi... / POLICORO-24'. The ticket status is 'Test' and 'APERTA'. There is a 'Comment on this request...' input field. Below it is an 'Activity' section with a post from 'Gruppo Mobile SEED' dated 'Today 10:35 AM' and status 'LATEST'. The 'Details' section shows 'Descrizione completa' and 'Segnalazione di test', with a verification timestamp of '16/nov/16 10:30 AM'. A 'People involved' section lists three users: 'Gruppo Mobile SEED' (Creator), 'policoro@chiesacattolica.it', and 'inecoop@progettopolicoro.it'. Two blue arrows point to the comment field and the 'inecoop@progettopolicoro.it' entry.

Dopo la creazione della segnalazione, il sistema ne propone il riepilogo all'utente.

L'utente può aggiungere dei Commenti alla segnalazione, sia per aggiungere dettagli raccolti in un secondo momento sia per rispondere ad eventuali quesiti posti dall'assistenza.

Su ogni ticket è possibile vedere gli utenti coinvolti.

Oltre all'utente che ha creato il ticket, indicato come *Creator*, sono sempre coinvolti come «partecipanti» gli utenti:

[policoro@chiesacattolica.it](mailto:policoro@chiesacattolica.it)

[inecoop@progettopolicoro.it](mailto:inecoop@progettopolicoro.it)



**seed**

digital manufacturing

# Progetto Policoro

## Help Desk JIRA

Fine