



Portale della Performance

Servizi di Helpdesk

I SERVIZI DI HELPDESK

Per la risoluzione dei problemi tecnico-operativi relativi al Portale della Performance (<https://banchedati.portaletrasparenza.it>) è disponibile un sistema per la gestione completa delle segnalazioni.

Le attività di helpdesk si svolgono attraverso un'apposita procedura disponibile all'indirizzo:

<https://helpdesk.portaletrasparenza.it>

all'interno della quale è possibile effettuare segnalazioni e richiedere supporto in base alla tipologia della problematica.

E' possibile accedere alla procedura Helpdesk utilizzando le proprie credenziali (login e password) e cliccando sul bottone **Accedi**.



The image shows a login interface for the 'Portale della Performance'. At the top left, it says 'powered by' with a logo of a screwdriver and three gears. The main title 'Portale della Performance' is in a large green font. Below it, 'Supporto agli utenti' is written in green. The instruction 'Inserisci login e password per accedere al servizio' is followed by a red arrow pointing to the login fields. There are two input boxes: 'Login:' and 'Password:'. Below these are two buttons: 'Accedi' (with a gear icon) and 'Annulla' (with a red 'x' icon). At the bottom, there is a footer with the 'oil' logo, the text 'Online interactive helpdesk 2.0', and a link 'Contattaci'.

powered by

Portale della Performance

Supporto agli utenti

Inserisci login e password per accedere al servizio

Login:

Password:

 Online interactive helpdesk 2.0 [Contattaci](#)

Effettuato il login, si accede alla pagina iniziale (home) dell'helpdesk.

HelpDesk Home Portale della Performance

Sei in: Home [Logout](#)

Links

- Sito di riferimento
- About

Messaggi agli utenti

Gestione Segnalazioni

- [Crea segnalazione](#)
- [Visualizza segnalazioni pendenti](#)
- [Visualizza segnalazioni chiuse](#)

Statistiche

- [Distribuzione delle segnalazioni per stato](#)
- [Distribuzione delle segnalazioni per categoria](#)
- [Statistiche tempi di risposta](#)

Info Personali

Riferimento interno: alberto.salvati
Nome : Alberto
Cognome : Salvati
E-mail : alberto.salvati@cnr.it

powered by Online interactive helpdesk 2.0 [Contattaci](#)

Per effettuare una segnalazione occorre focalizzare l'attenzione sulla voce **Gestione Segnalazioni** e fare clic sul link **Crea Segnalazione**.

Gestione Segnalazioni

- [Crea segnalazione](#)
- [Visualizza segnalazioni pendenti](#)
- [Visualizza segnalazioni chiuse](#)

Facendo clic su **Crea Segnalazione**, si accede alla visualizzazione di una scheda in cui inserire i dati relativi alla problematica in questione.

HelpDesk **Crea Segnalazione** Portale della Performance

Sei in: Home --> Crea Segnalazione [Logout](#)

Crea segnalazione | Segnalazioni pendenti | Segnalazioni chiuse

Dati segnalazione

Categoria: [Seleziona Categoria](#)

Oggetto:


Descrizione:

Priorità:

powered by  Online interactive helpdesk 2.0 [Contattaci](#)

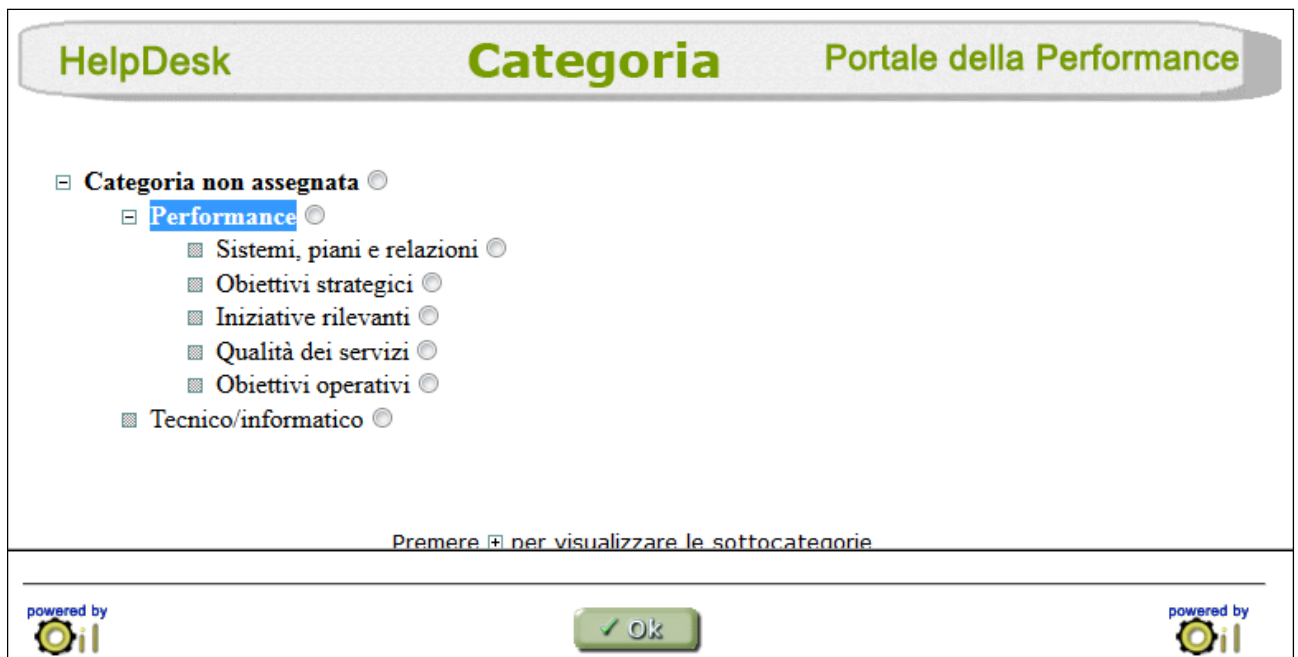
Occorre, innanzitutto, scegliere la categoria della problematica da esporre cliccando sul bottone **Seleziona categoria**.

Dati segnalazione

Categoria:  [Seleziona Categoria](#)

Si aprirà una finestra in cui sarà possibile selezionare una delle categorie proposte, a seconda del tipo di problema da esporre:

- **Performance:** finalizzato ad offrire supporto su tematiche riguardanti la Performance: Piani, Relazioni, Sistemi di misurazione e valutazione, Obiettivi strategici, indicatori, target definiti, risultati raggiunti, motivazioni di eventuali scostamenti rispetto al target previsto, uso delle risorse etc.;
- **Trasparenza:** finalizzato ad offrire supporto su tematiche riguardanti la Trasparenza.
- **Tecnico/Informatico:** per offrire un supporto alla risoluzione di problemi tecnici relativi al corretto funzionamento della piattaforma informatica.



Una volta selezionata la categoria, premere il bottone **Ok** e tornare alla scheda **Dati Segnalazione**.

A questo punto, occorre indicare l'oggetto della segnalazione, compilare la descrizione esponendo sinteticamente la problematica per la quale si richiede supporto e scegliere il livello di priorità nel menù a tendina in fondo alla scheda compilativa.



Completata la scheda, premere il pulsante **Ok**; vi apparirà una notifica testuale **“Inserimento effettuato”** che confermerà il corretto l’inserimento dei dati.

Sei in: Home --> Crea Segnalazione [Logout](#)

Inserimento effettuato

Categoria:

Oggetto:

Descrizione:

Priorità:

[Home](#)

Dopo aver completato la procedura, premere il bottone **Home** per tornare alla schermata principale.

L'esperto competente sarà assegnato in base alla categoria selezionata e risponderà alla vostra segnalazione nel più breve tempo possibile. La risposta verrà notificata tramite posta elettronica al vostro indirizzo istituzionale.

Di seguito, la procedura da seguire per visualizzare le segnalazioni pendenti.

Sei in: Home
Home
[Logout](#)

Links

[Sito di riferimento](#)

[About](#)

Messaggi agli utenti

Gestione Segnalazioni

- [Crea segnalazione](#)
- [Visualizza segnalazioni pendenti](#)
- [Visualizza segnalazioni chiuse](#)

Info Personali

Riferimento interno: alberto.salvati
Nome : Alberto
Cognome : Salvati
E-mail : alberto.salvati@cnr.it

Statistiche

- [Distribuzione delle segnalazioni per stato](#)
- [Distribuzione delle segnalazioni per categoria](#)
- [Statistiche tempi di risposta](#)

Per visualizzare la segnalazione effettuata, nel menù **Gestione Segnalazioni** è disponibile la voce **“Visualizza segnalazioni pendenti”**. Nel caso in cui l'esperto non abbia ancora risposto alla segnalazione o nel caso in cui la segnalazione sia **“in lavorazione”**, quest'ultima sarà contenuta nell'elenco delle segnalazioni pendenti.

HelpDesk **Segnalazioni Pendenti** Portale della Performance

Sei in: Home --> Segnalazioni Pendenti [Logout](#)

Crea segnalazione **Segnalazioni Pendenti** Segnalazioni Chiuse

Id	Oggetto	Stato	Categoria	Esperto	Data
1	prova	Aperta	Obiettivi Strategici	--	25-02-2013 13:13:53
2	test	Aperta	Obiettivi Strategici	--	07-03-2013 19:20:54

Di seguito, la procedura da seguire per visualizzare le segnalazioni chiuse.

HelpDesk **Home** Portale della Performance

Sei in: Home [Logout](#)

Links

- FAQ
- Sito di riferimento
- About

Messaggi agli utenti

Gestione Segnalazioni

- [Crea segnalazione](#)
- [Visualizza segnalazioni pendenti](#)
- [Visualizza segnalazioni chiuse](#)

Info Personali

Riferimento interno: alberto.salvati
 Nome : Alberto
 Cognome : Salvati
 E-mail : alberto.salvati@cnr.it

Gestione del profilo personale

- [Modifica informazioni personali](#)
- [Modifica password](#)

Statistiche

- [Distribuzione delle segnalazioni per stato](#)
- [Distribuzione delle segnalazioni per categoria](#)
- [Statistiche tempi di risposta](#)

Sempre nel menù **Gestione Segnalazioni**, è possibile visualizzare tutte le segnalazioni a cui si è avuta una risposta da parte dell'esperto competente cliccando il bottone **"Visualizza segnalazioni chiuse"**.

HelpDesk **Segnalazioni Chiuse** Portale della Performance

Sei in: Home --> Segnalazioni Chiuse [Logout](#)

Crea segnalazione Segnalazioni Pendenti **Segnalazioni Chiuse**

Id	Oggetto	Stato	Categoria	Esperto	Data
1	prova	Chiusa	Obiettivi Strategici	Gianluca Troiani	25-02-2013 13:13:53

Quando l'utente accede alla segnalazione cosiddetta "chiusa", può modificare lo stato di quest'ultima, cliccando su **modifica stato**.

HelpDesk **Dettaglio Segnalazione** Portale della Performance

Sei in: Home --> Segnalazioni Chiuse --> Dettaglio Segnalazione [Logout](#)

Id Segnalazione	1
Oggetto	prova
Categoria	Obiettivi Strategici
Stato	Chiusa Modifica stato
Priorità	Media
Esperto	Gianluca Troiani
Validatore	--
Descrizione	<p>segnalazione di prova</p> <p>Gianluca Troiani (07-03-2013 19:30:59) : il problema è stato risolto</p>

[Aggiungi Allegati](#) [Visualizza Eventi Associati](#) [Aggiungi Nota](#) [Versione stampabile](#)

Allegati:

powered by  Online interactive helpdesk 2.0 [Contattaci](#)

Se si ritiene che la risposta dell'esperto sia esaustiva, si può procedere alla validazione della segnalazione selezionando lo stato **"confermata"** nel menù a tendina visualizzato cliccando sul bottone **Stato**. In questo modo la segnalazione si ritiene evasa e la procedura chiusa.

Se la risposta dell'esperto, invece, non si ritiene esaustiva e/o si desiderano ulteriori chiarimenti o delucidazioni in merito alla segnalazione, si può selezionare lo stato **"In lavorazione"** e porre ulteriori quesiti nella Nota sottostante.

HelpDesk **Modifica Stato** Portale della Performance

Stato	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <div style="background-color: #ccc; padding: 2px;">--Seleziona uno stato--</div> <div style="background-color: #ccc; padding: 2px;">--Seleziona uno stato--</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">In lavorazione</div> <div style="background-color: #ccc; padding: 2px;">Confermata</div> </div>
Nota	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>