



**UNIVERSITÀ  
DEL SALENTO**

**RIPARTIZIONE TECNICA E TECNOLOGICA**

--- Ufficio Infrastrutture Multimediali ---

--- Ufficio Assistenza ---

Funzionamento piattaforma HelpDesk ([assistenza.unisalento.it](http://assistenza.unisalento.it))  
per la gestione delle segnalazioni di Manutenzione Ordinaria.



### SEGNALAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA DELL'UNIVERSITA' DEL SALENTO

Ogni utente appartenente all'Università del Salento (personale tecnico amministrativo, docenti, studenti) può inviare una segnalazione di manutenzione ai referenti tecnici delle strutture, compilando un apposito modulo presente sul sistema HelpDesk.

All'indirizzo <https://assistenza.unisalento.it> si dovrà accedere utilizzando le proprie credenziali d'Ateneo

Ad accesso effettuato sarà visualizzato il modulo di richiesta

La creazione di una segnalazione comporta le seguenti operazioni:

1. Scelta della voce "Segnalazioni Manutenzione Unisalento (PTA, Docenti, Studenti)" nella sezione "Categoria ticket"  
Categoria ticket
2. Indicazione della tipologia di richiesta - Categoria ticket - (A) e - polo interessato (Urbano o ExtraUrbano) (B)

A

B



3. Descrizione della segnalazione che si intende comunicare e la sede oggetto della segnalazione così come indicato dalle immagini seguenti

Categoria ticket Segnalazioni Manutenzione Unisalento (PTA, Docenti, Studenti) ▼  
03. Impianto idrico fognante ▼  
2. Polo Extraurbano ▼

Oggetto Oggetto della segnalazione

Descrizione Descrizione precisa della segnalazione.

Sede oggetto della segnalazione\* ECOTEKNE - PAL. C AULE ▼

Carbon Copy (Cc:)   Enabled

Allegati

Luogo  ▼

**Importante:** nella “Descrizione” indicare ogni informazione utile all’individuazione del problema come ad esempio n.ro della stanza, piano, telefono del segnalante ecc.

Categoria ticket Segnalazioni Manutenzione Unisalento (PTA, Docenti, Studenti) ▼  
03. Impianto idrico fognante ▼  
2. Polo Extraurbano ▼

Oggetto

Descrizione

Sede oggetto della segnalazione\*  ECOTEKNE - PAL. C AULE

Carbon Copy (Cc:)

Allegati

Luogo

- ECOTEKNE - PAL. A + erbario
- ECOTEKNE - PAL. B
- ECOTEKNE - PAL. C
- ECOTEKNE - PAL. F
- ECOTEKNE - PAL. G CONGRESSI.
- ECOTEKNE - PAL. K - MUSEO DELL'AMBIENTE
- ECOTEKNE - PAL. M
- ECOTEKNE - PAL. D AULE
- ECOTEKNE - PAL. E AULE
- ECOTEKNE - PAL. F AULE
- ECOTEKNE - PAL. G AULE
- ECOTEKNE - PAL. H AULE
- ECOTEKNE - PAL. I AULE
- ECOTEKNE CORPO U
- CORPO Z - CRAIM
- ECOTEKNE PAL. Q IBIL (ALDO ROMANO)
- EX COLLEGIO FIORINI - DIP. DI FISICA
- EX COLLEGIO FIORINI - DIP. DI MATEMATICA

4. È possibile allegare documenti o immagini

Allegati

5. Cliccare sul pulsante “Save” per inviare la segnalazione.




Il segnalante riceverà una mail con la notifica dell'apertura del ticket.  
Questo ticket sarà **automaticamente chiuso** in quanto servirà esclusivamente per inviare la segnalazione al referente tecnico del plesso/edificio/struttura.

☐ ☆ Servizio HELPDESK - Ticket 156612 Chiuso --> Perdita d'acqua: Si segnala una perdita d'acqua... - TICKET 156612 |

Ticket 156612 Chiuso --> Perdita d'acqua: Si segnala una perdita d'acqua... Posta in arrivo x

Servizio HELPDESK - Unisalento <  
a me <



Utente, vi ringraziamo per aver utilizzato il nostro servizio di HelpDesk. Il vostro ticket n.10 (156612) e' stato chiuso.

Vi chiediamo cortesemente, se necessario, di rispondere utilizzando il sistema HelpDesk attraverso l'interfaccia WEB  
(Non rispondete via MAIL, poiché questa è un email non presidiate e il messaggio sarà eliminato automaticamente)

**Informazioni Ticket**

Ticket Nr: 156612

Data Richiesta: 26/01/22 09:56

Richiedente: Utente Generico < >

Luogo: \_\_\_Referente di plesso - non modificare\_\_\_

Department: ReferentPlessoNEW

Operatore:

Stato: Chiuso

Categoria ticket: Segnalazioni Manutenzione Unisalento (PTA, Docenti, Studenti) > 03. Impianto idrico fognante > 2. Polo Extraurbano

Oggetto: Perdita d'acqua

Descrizione: Si segnala una perdita d'acqua nel bagno degli studenti al primo piano

Sede oggetto della segnalazione: ECOTEKNE - PAL. D AULE

annotazioni

Data	Nome	Testo Note
------	------	------------


Servizio Assistenza - HelpDesk - Università del Salento

Il referente tecnico riceverà una mail con la segnalazione appena inviata.

☐ ☆ » Servizio HELPDESK - Apertura segnalazione ECOTEKNE - PAL. A + erbario - Si comunica che in data odierna è stato aperto un ticket di categoria: Segnalazioni Manute...

Apertura segnalazione ECOTEKNE - PAL. A + erbario Posta in arrivo x

Servizio HELPDESK - Unisalento  
a <



Si comunica che in data odierna è stato aperto un ticket di categoria:  
**Segnalazioni Manutenzione Unisalento (PTA, Docenti, Studenti) > 03. Impianto idrico fognante > 2. Polo Extraurbano**  
relativo alla sede Unisalento: **ECOTEKNE - PAL. A + erbario**.

Oggetto del ticket: **Perdita d'acqua**

La segnalazione, effettuata da **Utente Generico**, è la seguente:

**Si segnala una perdita d'acqua nel bagno uomini al primo piano dello stabile**

-----

Alcune informazioni utili:

**Nominativo segnalante:** Utente Generico  
**Telefono segnalante:**  
**Email segnalante:** < >

Cordialmente