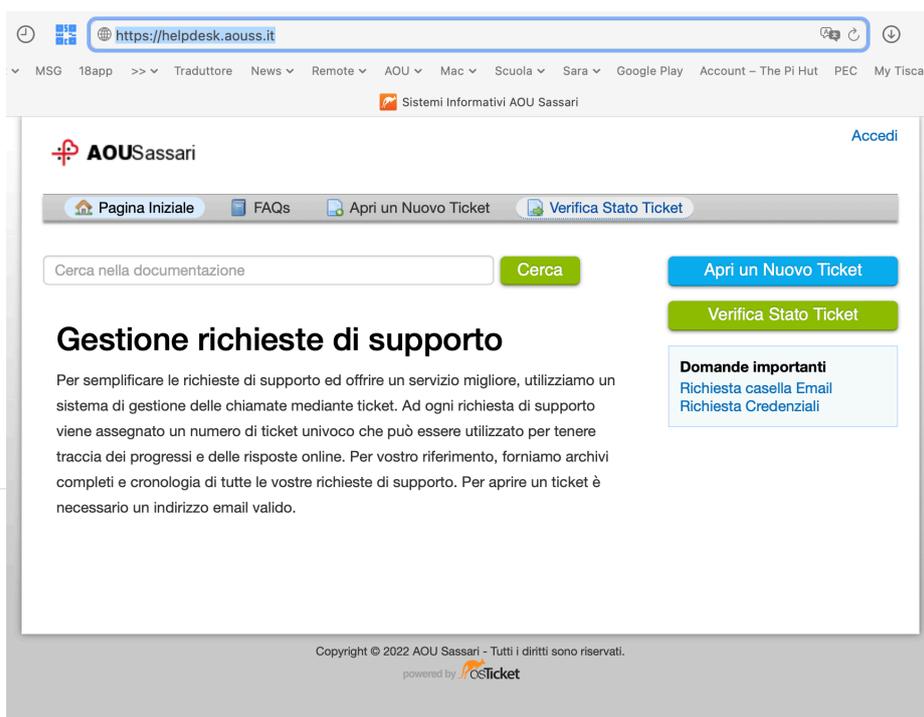


Accesso ai servizi di assistenza informatica



Le richieste di assistenza informativa possono essere effettuate da Browser su rete intranet da qualsiasi postazione aziendale.

<https://helpdesk.aouss.it>



AOU Sassari
Azienda Ospedaliera Universitaria

L'accesso al portale per la Gestione delle Richieste di Supporto è accessibile dalla rete interna della AOU di Sassari.

Attraverso questo portale, da qualsiasi postazione, è possibile richiedere diversi tipi di intervento di competenza del Servizio ICT Aziendale.

La prima fase è l'accesso al portale; è accessibile dalla rete interna AOU all'indirizzo <https://helpdesk.aouss.it>.

Non sono necessarie credenziali di accesso. L'identificazione del richiedente avviene in fase di compilazione del modulo in cui è obbligatorio l'inserimento di e-mail e generalità del richiedente.



**Servizio Tecnologie dell'Informazione
e della Comunicazione**

Da qualsiasi browser accedere all'indirizzo <https://helpdesk.aouss.it>

Per una nuova richiesta fare un click sul bottone "Apri un nuovo Ticket"

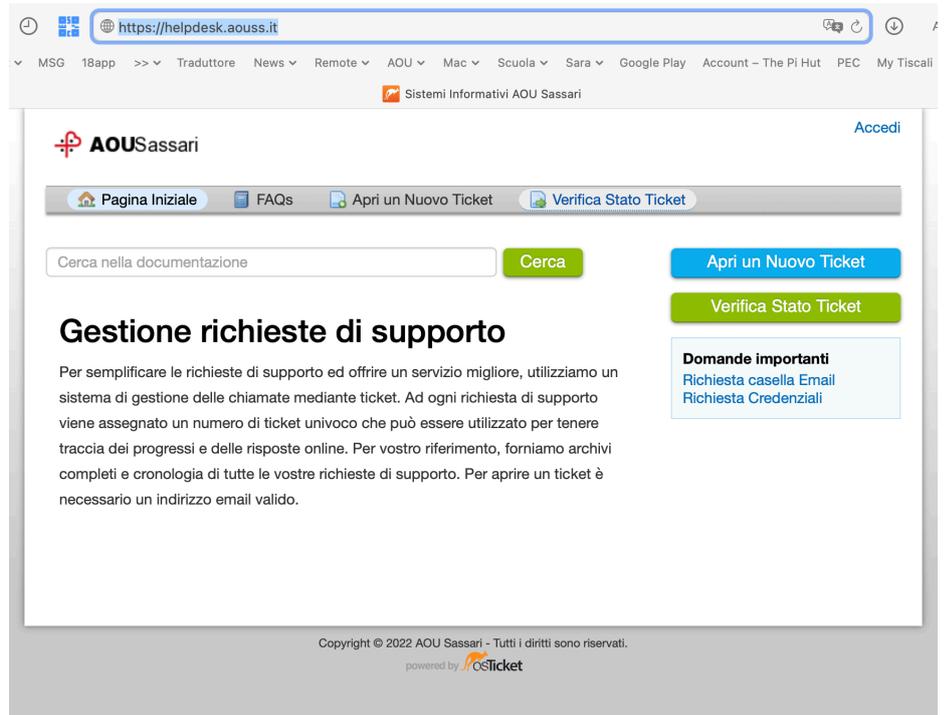
Si accede alla pagina di inserimento vera e propria. La pagina ha dei campi obbligatori contrassegnati d'un asterisco (*) in rosso a fianco al nome del campo da compilare.

I campi accessori possono cambiare in base al tipo di richiesta che viene selezionata.

La maschera in automatico propone l'inserimento dei dati anagrafici, di cui tutti i campi sono obbligatori e la scelta del motivo della richiesta.

Oltre ai campi da compilare è presente un captcha finale come verifica della richiesta.

A conclusione ed invio concluso, viene inviata una mail di riscontro della richiesta stessa.

The screenshot shows the 'Apri un Nuovo Ticket' form. At the top, there is a navigation bar with the same links as the homepage. The main heading is 'Apri un Nuovo Ticket' in blue. Below it, the instruction reads 'Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.' The form is divided into several sections: 'Informazioni richiedente' with fields for 'Nome e Cognome *', 'Indirizzo Email *', and 'Telefono *' (with an 'Ext:' field). Below this is the 'Motivo della Richiesta' section, which includes a dropdown menu with the text 'Seleziona un argomento -' and a red asterisk. At the bottom of the form, there is a CAPTCHA section with the text 'CAPTCHA text:' and an image containing the text 'B5E2D'. To the right of the image, there is a text input field with the instruction 'Inserisci il testo mostrato nell'immagine.*'. At the very bottom, there are three buttons: 'Crea Ticket', 'Cancella', and 'Annulla'.

Nella mail è riportato di codice da inserire nella pagina principale qualora si voglia verificare lo stato di avanzamento del ticket

Con un semplice click nel menu a tendina di “Motivo della Richiesta” si può scegliere il modulo specifico.

I campi sottostanti cambieranno in base alla tipologia scelta.

In alcuni casi saranno presentati campi obbligatori, o la possibilità di inserire allegati, come ad esempio copia del documento di riconoscimento per la richiesta di credenziali.

Motivo della Richiesta

- ✓ — Seleziona un argomento —
- Attivazione SmartWorking
- PC - Software Generico
- PC - Hardware
- Assistenza Stampanti
- Assistenza Stampanti Etichette
- Assistenza Rete Dati
- Assistenza Rete Telefonica
- Richiesta casella Email
- Richiesta migrazione Email
- Credenziali Dominio
- Credenziali ADT
- Credenziali Areas
- Credenziali Armonia
- Credenziali Atti
- Credenziali CUPWEB
- Credenziali DNLab
- Credenziali DNTerritorio
- Credenziali Emonet
- Credenziali FAD
- Credenziali Galileo
- Credenziali Halia
- Credenziali Portale Dipendente
- Credenziali Protocollo

Per i ticket aperti è possibile verificare lo stato di avanzamento e il riscontro sempre accedendo al link e cliccando su “Verifica Stato Ticket”.

Sistemi Informativi AOU Sassari

Accedi

Pagina Iniziale FAQs Apri un Nuovo Ticket Verifica Stato Ticket

Verifica Stato Ticket

Si prega di fornire l'indirizzo email e un numero di ticket. Questa è la firma visualizzata nei tuoi ticket.

Indirizzo Email:

Numero Ticket:

Visualizza Ticket

Sei già registrato? [Accedi](#)

Se questa è la prima volta che ci contatti o hai perso il numero di ticket, si prega di [aprire un nuovo ticket](#)

Copyright © 2022 AOU Sassari - Tutti i diritti sono riservati.
powered by ocsTicket

In questo caso va reinserita la mail utilizzata per la richiesta e il numero ticket associato alla richiesta stessa

Il sistema presenta le informazioni legate allo stato del ticket aperto

 Benvenuto, **Stefano Carlo**. | [Pannello Amministratore](#) | [Profilo](#) | [Log Out](#)

Reports Utenti Compiti **Tickets** FAQs

 Open ▾  My Tickets ▾  Closed ▾  Cerca ▾  Nuovo Ticket

 **Ticket #0004406**         

Richiesta per web territorio

Stato: Open	Utente:  Anna Zara (2)  (1)
Priorità: Normal	Email: annamaria.zara@aousassari.it
Reparto: Assistenza PDL	Fonte: Email
Data creazione: 29/03/22 12:50	

Assegnato a: Assistenza PC	Motivo della Richiesta: Assistenza Generica
SLA: Nessuno	Ultimo Messaggio: 29/03/22 15:18
Data Scadenza: -Vuoto-	Ultima Risposta:

Contenuto del Ticket (2) Compiti

Anna Zara postato 29/03/22 12:50 Richiesta per web territorio   

Buongiorno,
si richiede nuovo intervento tecnico per il programma web territorio / richiesta e referti per esito tampone genitore . non si riesce a stampare i referti . PC 10.0.15.91.
Intervenuto il tecnico ma il problema persiste.
Cordiali saluti
Anna Maria Zara
Coordinatrice Clinica Pediatrica
079/228237

 Creato da  **Anna Zara** (29/03/22 12:50)

 **Ticket Filter** lo ha assegnato a **Assistenza PC** (29/03/22 12:50)

Stefano Raimondo postato 29/03/22 15:18  **Cc Collaboratore** ▾ 

Received From: Stefano Carlo De Raimondo

Da un controllo remoto non risultano problemi di stampa
Potete delinearne meglio il problema ?

Il giorno mar 29 mar 2022 alle ore 12:48 Anna Maria Zara annamaria.zara@aousassari.it ha scritto:

Buongiorno,
si richiede nuovo intervento tecnico per il programma web territorio / richiesta e referti per esito tampone genitore . non si riesce a stampare i referti . PC 10.0.15.91.
Intervenuto il tecnico ma il problema persiste.
Cordiali saluti
Anna Maria Zara
Coordinatrice Clinica Pediatrica
079/228237

 **SYSTEM** ha aggiunto **Stefano Raimondo** come Collaboratore (29/03/22 15:18)