

Sistema di Ticketing per il Dipartimento di Fisica e Astronomia

A che serve:

- gestione delle richieste (ticket) per il dipartimento

ITER (caso d'uso di base):

1. Il **mittente** (docente/assegnista/esterno/altro...)
 - scrive una mail con la propria richiesta e la invia a helpdesk@fisica.unifi.it, ad esempio con oggetto 'Stato aula informatica 218'
 - dopo poco riceve una risposta automatica di avvenuta ricezione. Questa mail contiene le informazioni per un eventuale reply.

[DIP-FA #40] AutoReply: Stato aula informatica 218 ▶ Posta in arrivo ×



The default queue via RT helpdesk <>

a me ▼

Greetings,

This message has been automatically generated in response to the creation of a trouble ticket regarding **Stato aula informatica 218**, a summary of which appears below.

There is no need to reply to this message right now. Your ticket has been assigned an ID of **[DIP-FA #40]**.

Please include the string **[DIP-FA #40]** in the subject line of all future correspondence about this issue. To do so, you may reply to this message.

Thank you,

Buongiorno,

Scrivo per avere notizie relativamente alla disponibilità dell'aula informatica 218.

Per il corso xxxx, è necessario installare il software yyyyy.

Come posso procedere?

Saluti,

Mittente

2. Il tecnico che ha il compito di rispondere, si occupa di gestire la vostra richiesta

3. Il mittente riceve la risposta del tecnico



Mittente

13:21 (1 ora fa) ☆

Buongiorno, Scrivo per avere notizie relativamente alla disponibilità dell'aula informatica 218. Per il corso xxxx, è nece...



Mittente

via RT helpdesk <>

14:29 (4 minuti fa) ☆ ↶ ⋮

a me ▼

🇮🇹 italiano ▶ 🇬🇧 inglese ▶ Traduci messaggio

Disattiva per: italiano ×

Buongiorno,

L'unica aula informatica attualmente disponibile in dipartimento è la 218.

Puo' prenotare l'aula da qui:

I sistemi operativi a disposizione sono... X,Y

Saluti,

Mittente



Il mittente a questo punto può confermare di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie, in modo che il tecnico possa chiudere il ticket. O può comunque proseguire la discussione.

La procedura CORRETTA per la risposta è la seguente:

- il mittente deve includere la stringa [DIP-FA #numero_del_ticket] NELL'OGGETTO DI UNA NUOVA MAIL.
 - Troverete le istruzioni di reply nel messaggio automatico iniziale: *“Please include the string [DIP-FA #40] in the subject line of all future correspondence about this issue. To do so, you may reply to this message.”*
- Questo significa:
 - Rispondere alla mail arrivata come Reply automatico (che ha già l’oggetto corretto)
 - OPPURE Scrivere una nuova mail MA controllare che l’oggetto contenga la stringa giusta ([DIP-FA #xxxxxx])

The screenshot displays an email client interface. At the top, an email from 'Mittente' is shown with the subject 'Buongiorno, Scrivo per avere notizie relativamente alla disponibilità dell'aula informatica 218. Per il corso xxxx, è nece...'. Below it, a reply window is open, showing the subject line '[DIP-FA #40]' and the recipient 'helpdesk@fisica.unifi.it'. The reply text includes 'Benissimo, Grazie tutto chiaro. Saluti, Mittente' and a signature for Michela Paolucci. The interface includes a language selector (italiano/inglese), a rich text editor, and 'Rispondi' and 'Inoltra' buttons.

4. Il tecnico che ha preso in carico la richiesta, vede la risposta del mittente e se lo scambio è finito, può chiudere il ticket.

5. Il mittente riceve una nuova mail con lo stato 'Resolved' nell'oggetto.

[DIP-FA #40] Resolved: Stato aula informatica 218 ▶ Posta in arrivo x  

 Mittente via RT helpdesk <> 14:49 (8 minuti fa)   

a me ▼

According to our records, your request has been resolved. If you have any further questions or concerns, please respond to this message.

 Rispondi  Inoltra

6. Volendo, il mittente può continuare la conversazione sempre seguendo la stessa regola di reply vista al punto 3. Il ticket automaticamente si riapre con lo storico e si ricomincia.