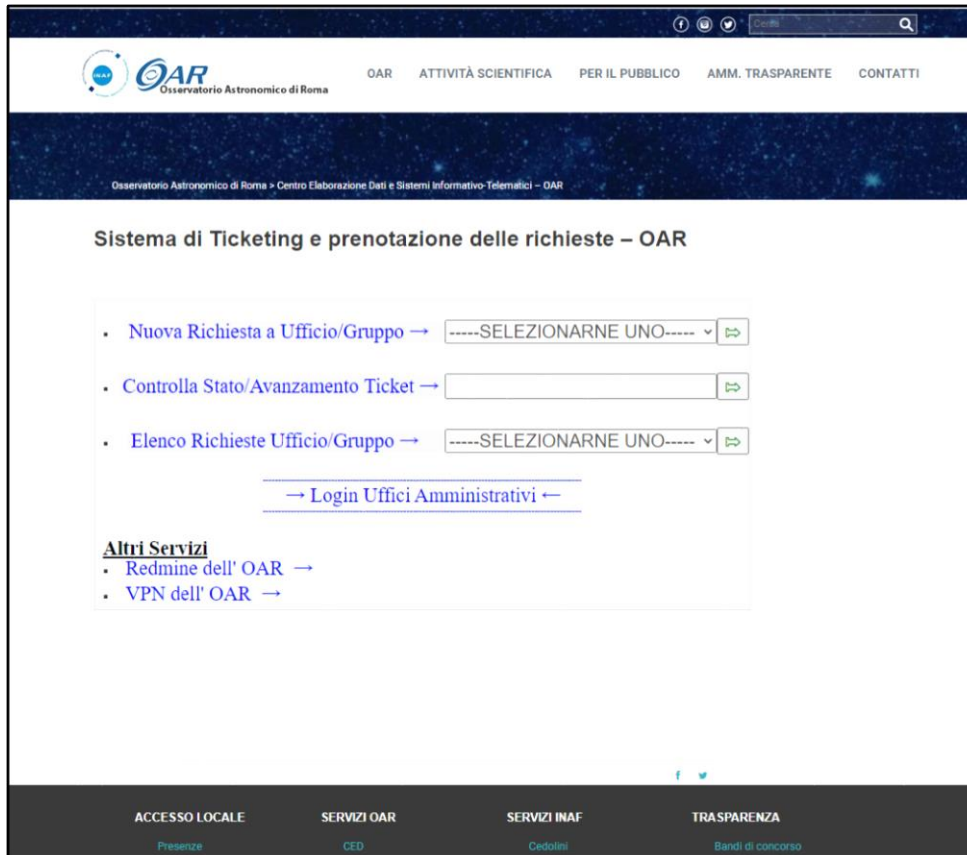


PER APRIRE UN TICKET

1) Aprire la pagina <http://ticket.oa-roma.inaf.it/>



2) Click sul menù a tendina “Nuova Richiesta a Ufficio/Gruppo”
e selezionare l’ufficio al quale si intende fare una richiesta di intervento,
per esempio “ufficio CED”



3) Poi click sulla freccia laterale per “Richiedere nuovo Ticket”

Sistema di Ticketing e prenotazione delle richieste – OAR

- Nuova Richiesta a Ufficio/Gruppo → Uff. CED/SID  
- Controlla Stato/Avanzamento Ticket → 
- Elenco Richieste Ufficio/Gruppo → -----SELEZIONARNE UNO----- 

→ Login Uffici Amministrativi ←

Altri Servizi

- Redmine dell' OAR →
- VPN dell' OAR →

4) Compila tutti i campi con i *tuo*i dati per l'autenticazione

Sistema di Ticketing e prenotazione delle richieste – OAR

FAI una RICHIESTA (a CED/SID)

Nome: (*)
Cognome: (*)
Email [@INAF.it]: (*)
Password: (*)


[autentica tramite eduroam](#)

(*) Required Fields

In caso di problemi di autenticazione cliccare [\(qui\)](#), oppure effettuare il reset della password eduroam [\(qui\)](#)

[← Torna indietro](#)

5) Compila almeno i campi obbligatori (*)

Tipologia di Richiesta: (*) -----SELEZIONARNE UNO----- 

Selezionare la tipologia più consona alla richiesta oppure "altro"


Argomento: (*)
Inserire argomento qui...

Descrivere l' argomento inerente la richiesta in questione

Descrizione e/o Motivazione: (*)
Inserire descrizione/motivazione qui...

Inserire una Descrizione Dettagliata comprensiva di Motivazione della richiesta ed eventuale Giustificazione del termine temporale richiesto (es. evento tra una settimana ...)

- Tipologia richiesta

Tipologia di Richiesta: (*) 

Assist. Helpdesk

-----SELEZIONARNE UNO-----

- Assist. Account Posta
- Assist. Helpdesk
- Modifica Firewall
- Accesso a LAN (ssh/vpn)
- Registraz. IP/MACAddr
- Assist. Server Web/SQL
- Accesso Area FTP/Backup
- Richiesta Certificati SSL/VPN
- Altro

Argomento: (*)

Descrizione e/o Motivazione: (*)
Inserire descrizione/motivazione qui...

Inserire una Descrizione Dettagliata comprensiva di Motivazione della richiesta ed eventuale Giustificazione del termine temporale richiesto (es. evento tra una settimana ...)

- Argomento

Argomento: (*) aggiornamenti	Descrivere l' argomento inerente la richiesta in questione
---------------------------------	--

- Descrizione

Descrizione e/o Motivazione: (*) Sul mio pc ci sono dei software che mi chiedono di essere aggiornati con l'utente amministratore, potete intervenire?
Inserire una Descrizione Dettagliata comprensiva di Motivazione della richiesta ed eventuale Giustificazione del termine temporale richiesto (es. evento tra una settimana ...)

Se si tratta di un sollecito indicare "ID Richiesta" nel testo della descrizione

- 6) Click sul pulsante "sottometti ticket" per inviare la richiesta

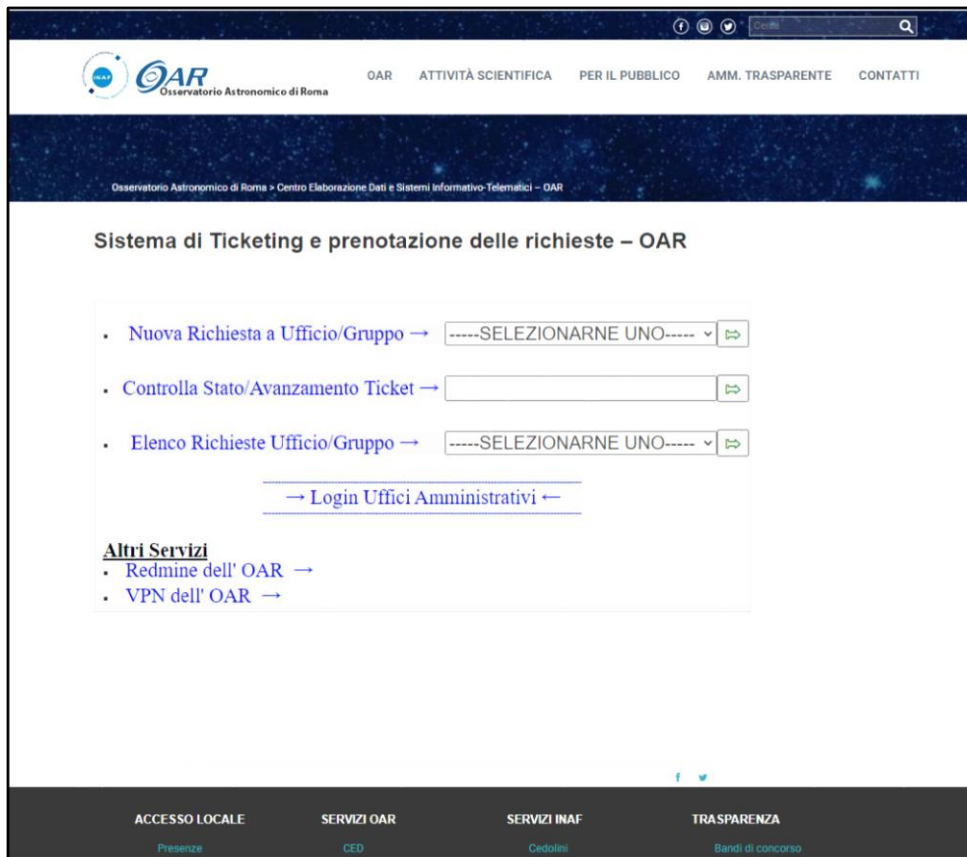
sottometti ticket

- 7) Click su "QUI" se vuoi consultare o salvare la richiesta inviata

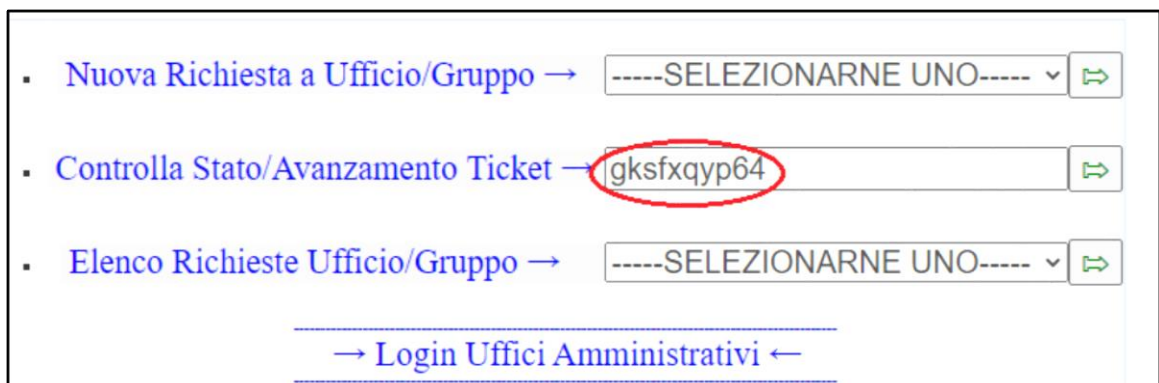
<h2>Sistema di Ticketing e prenotazione delle richieste – OAR</h2> <p>TICKET SOTTOMESSO E RICEVUTA EMAIL INVIATA A _nome.cognome@inaf.it Segui le istruzioni nella mail per tenere traccia dello stato di avanzamento del procedimento amministrativo.</p> <p>La ricevuta del ticket è scaricabile e consultabile QUI</p>
--

PER VERIFICARE LO STATO/AVANZAMENTO DI UN TICKET

1) Aprire la pagina <http://ticket.oa-roma.inaf.it/>



2) Inserisci nel menù a tendina “Controlla Stato/Avanzamento Ticket”, il numero ID del ticket che ti è arrivato nella mail avente per oggetto “Token Inizializator”



3) Click sulla freccia al lato nella casella di testo “Controlla Stato/Avanzamento Ticket”,

- Nuova Richiesta a Ufficio/Gruppo → 
- Controlla Stato/Avanzamento Ticket → 
- Elenco Richieste Ufficio/Gruppo → 

→ [Login Uffici Amministrativi](#) ←

4) Il sistema ti mostrerà lo stato avanzamento del ticket

Sistema di Ticketing e prenotazione delle richieste – OAR

Ticket ID: **gksfxqyp64**
 Nome:
 Cognome:
 Data Sottomissione: **2020-08-07 14:33:17**
 Email Richiedente: **noma.cognome@inaf.it**
 Richiesto all' Ufficio: **CED/SID**
 Tipologia di Richiesta: **Altro**
 Argomento della Richiesta: **prova per istruzioni!**
 Descrizione e/o Motivazione Dettagliata:
PROVA PROVA

Priorità: **NESSUNA**
 Da Espletare entro [dd]:
 Tempo Stimato Rimanente Al Completamento [dd]:
 Percentuale Completamento [%]: **0**
 Note dell' Ufficio:

Richiesta Soggetta ad Autorizzazione Direttoriale? [S/N]: **N**
 Richiesta Attiva [S/N]: **S**
 Stato della Richiesta: **SOTTOMESSO**
 Richiesta Rigettata? [S/N]: **N**
 File Allegato: [link](#)

[Torna Indietro](#)