

Università degli Studi di Messina

CIUM – Centro Informatico Università di Messina

Area Sistemi e Infrastrutture ICT e Rete di Ateneo



GUIDA ALL'UTILIZZO DEL SISTEMA SISSI

(Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato dell'Università di Messina)

WWW.SISSI.UNIME.IT

Visitare il sito <u>www.sissi.unime.it</u> e accedere come utente (sotto il logo):

Www.sissi.unime.it			3	ි 🔻 🥙 😫 🕶 Google	🗬 🏺
		ogin // webmail //	cerca persone // dipa	artimenti // cecum // ╬	
	Università degli Studi	DI MESSIN	A		
	ATENEO DIDATTICA STUDENTI	RICERCA	INTERNATIONAL	COMUNICAZIONE	
	SISSI - Il Sistema Informativo	di			
	Servizio e Supporto Integrato				
	dell'Università di Messina			کر .	
	CIUM - CENTRO INFORMATICO UNIVERSITÀ DI MESSINA			\mathbf{v}	
	_		-		
	servizio e supporto per l'utenza che a vario titolo ent	tra in			
	contatto con l'Università di Messina.	ne mission			
	principale colmare i bisogni operativi, informativi e o	di servizio.	Accedi come uten		-
	SISSI accompagna l'UTENTE verso la soluzione di tr	utte le			
	contatto la richiesta e la risposta e offrendo una bac	heca	Consulta le FAQ	\mathbf{U}	
	informativa unica relativa ai diversi servizi erogati.				
	SISSI ha come obiettivi primari:				
	• Centralizzare, Uniformare e Omogeneizzare tutte sistema di FAQ (Frequently Asked Questions)	le risorse inform	ative di servizio e su	upporto attraverso il suo	

Inserire le credenziali di Accesso Gaia:

Www.sissi.unime.it/otrs/cus	tomer.pl	2	🖄 🔻 🥙 🔀 🕶 Google	۹ 🖟 🏠
SISSI - Sistema Inforn Università degli Studi	nativo di Servizio e Su di Messina	pporto Integrato	5.1.5.5	5.1. / 💿
Accesso				
stodaro@unime.	it ••••••	Accesso		

Al primo accesso verrà dato il benvenuto di SISSI. Per aprire una richiesta andare sul menu richiesta in alto a sinistra:

Www.sissi.unime.it/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTicketS	ta ₹ (°	🔀 🔻 Google	(🔍 🖟 🏠
SISSI - Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato		5.1.5	. S .1.	
Università degli Studi di Messina			~	
Richeste FAQ		Preferenze	Disconnessione	
Benvenuto!				
Usate il bottone qui sotto per creare il vostro primo ticket.				
Crea il tuo primo ticket!				

Andando su **Richiesta** -> **Nuova Richiesta**, apparirà il form di richiesta. Selezionare sul campo A il servizio per il quale inviare la richiesta (saranno visualizzati tutti i servizi integrati).

Inserire un **oggetto**, una **descrizione esaustiva**, un eventuale **allegato**, selezionare la **priorità** e inviare.

[P] @ www.sissi.unime.it/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage	े 🗸 😋 😫 र Google 🔍 🗸
SISSI - Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato Università degli Studi di Messina	5.1.5.5.1.
hieste FAQ	Preferenze Disconnessione Salvatore
*A E-Learning	
Oggetta: descrivere l'oggetto dell'intervento Testo:	
B I U S I II II III III III III III III I	
lanadica il testa della aldella la angenda alu dettesti angenda della della della della della della della della	
inserire il testo della richiesta inserendo più dettagli possibili utili a risolvere il problema.	
A	
Allegato: Sfoglia Nessun file selezionato.	
Similar +	

SISSI darà la conferma di presa in carico che verrà inviata anche via e-mail. La comunicazione conterrà il numero di identificativo del **ticket** (univoco), la **conferma** dello smistamento nella coda di lavorazioni selezionata, il **testo** e l'**oggetto** del messaggio inviato.

www.sissi.unime.it/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=2013111278000037	☆ ~ (연) [월 * Goog	le 🔍 🚽
inhineste FAQ		Preferenze Disconnessione Salvatore Todaro
- Indietro		
descrivere l'oggetto dell'intervento 2013111278000037	- Car	
Salvatore Todaro – descrivere l'oggetto dell'intervento	0 m	Informazione
Dis: Salvatore Todaro A: E-Learning Oggetto: descrivere Toggetto dell'intervento		Stato: nuovo Priorità e Servizi: 3 normale Coda: E-Learning
SISSI - Sistema Informativo Servizio e Supporto Integrato - descrivere l'ouggelito [] D.s. SISSI - Setema Informativo Servizio e Supporto Integrato	0 m	
A: Salvatore Todaro Oggetto: descrivere Toggetto []		
Grazie Salvatore Todaro per avere contattato SISSI Il sistema informativo di servizio e supporto integrato. Lei ha richiesto assistenza elo supporto E-Learning Le confermiamo che la sua richiesta è stala registrata con identificativo 2013111276000037. A breve La contatteremo per risolvere la sua problematica		
Buona giornata		
<snip> Inserire II esto della richiesta inserendo piu dettagli possibili utili a risolvere II problema</snip>		
← Risposta		

La stessa comunicazione sarà inviata via e-mail:

🔶 🕙 https://webmai	l.unime.it/	zimbra/#9								े - (Google			۹ 🕹 🏠
Zimbra										Ricerca persone	Q	Salvato	re Todaro	Aiuto 🕶 Esci
🔄 Email 👗 Rubrica 🚦	Agenda	📝 Impegni	Valigetta	Preferenze	Social	Componi								
V Cartelle 🗔	Cerca		2			🖂 Email 🔻	Cerca	Salva Av	vanzate					
In arrivo (21933) Chat	Nuovo	- C Ricev	i posta 🛛 🗙 Eli	mina 🐣 🖶	🔁 Rispondi	🗐 Rispondi a tutt	i 📑 Inoltra	20 Spam	🧭 🔹 🛛 🖻	🖌 🖂 Visualizza 🔻			10	1 di 31278 messaggi
nviato	P 1 🧭	2) Da	0	Oggetto								Carte	ella Dimensioni	Ricevuto V
Bozze (12)		SISSI - Sis	tema Inform	[Ticket#201311127	8000037] FE: 0	descrivere l'oggetto	[] · Grazie	Salvatore Todare	o per avere co	entattato SISSI II sistema	informativo di servizio e s	up 📃 In arr	ivo 3 KB	10:46
Cestino		Gbertano		R: chiavi rack rete	Ok se northit	rovo ti faccio sapere	e ciao Inviato c	la Samsung Mol	bile Messago	gio originale Oggetto:	hlavi rack rete Da:Salvati	are 🔲 In arr	ivo 3 KB	9:54
I (Solite project LogTermal Diagram sba ups (1212) Trova condivisionL Ricerche ✓ Stabel4 ✓ condivisionL Y Emetor ✓ Contact Cleaner ※ WebEx I' Linkedin 1 1 M Me G Y S 27 28 29 30 31 2 3 3 4 5 6 7 7 8 9	Tricket#22 • Da: a Carazie Sa II sistema Lei ha rich Le conferr A breve La Buona gio <snip> inserire i risolvere </snip>	ISTITZZBOC SISSI - Sistem watore Todaro Lvatore Todar niamo che la s a contatteremo rnata I testo della ric Il problema	9007) RE: des a Informativo Ser a ro per avere servizio e supporto sua richiesta é s per risolvere la hiesta inserenc	rivere l'oggette vizio e Supporto Intu- contatitato SISSI orto integrato. E-Learning tata registrata cor a sua problematica lo piu dettagli pos	a identificativo a	o 2013111278000	1037.						12 nov	embre 2013 10:46
17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30														
1 2 3 4 5 6 7	9 2, 2	Elenco amici												[IM beta]

Dal **Menu Richieste** è possibile vedere la lista di tutte le nostre richieste con l'identificativo, l'oggetto, lo stato di lavorazione, l'ora di invio

🖄 Cruscotto - SISSI - S 🛪 🕼 Nuovo messaggio 🛛 🖄 Nuovo Ticket - Rich 🛪 🏷 Richieste in gestio 🚿 🛠 MyTickets - Richies 🗱 🔅 Come inserire una	× 🖗 Co	ome inserire un	a 🛛 🛉
🔶 🔞 www.sissi.unime.it/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets;Filter=All;SortBy=;OrderBy=; 💿 🔅 🛪 Google		C	ù 🕹 🏠
SISSI - Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato Università degli Studi di Messina	1.5.9	5.1. / ~/	
Richeste FAQ	Preferenze 1	Disconnessione Salv	atore Todaro
Tutti (105) aperto (12) Chiuso (93)			1 2 3 4
2013111278000037 descrivere l'oggetto dell'intervento - inserire il testo della richiesta inseriendo più dettagli possibili utili a risolvere il problema	chi	iuso con successo	1 h 0 m
2013111278000019	ape	erto	1 h 19 m
2013111178000084 test - test	ape	erto	17 h 52 m

e la risposta o i dettagli relativi alla singola richiesta (TICKET)

www.sissi.unime.it/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=2013111278000037	ि 🕈 😋 🚷 🕈 Google	e 🔍 🕹
SISSI - Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato Università degli Studi di Messina	5	.1.5.5.1. / 🌀
chieste FAQ		Preferenze Disconnessione Salvatore Toda
Indietro		
descrivere l'ogg@to dell'intervento 2013111278000037		
Salvatore Todaro - descrivere l'oggetto dell'intervento	1 h 0 m	Informazione
SISSI - Sistema Informativo Servizio e Supporto Integrato – descrivere l'oggetto []	1 h 0 m	Stato: chiuso con successo
Supporto E-Learning – descrivere l'oggetto []	1 m	Priorità e Servizi: 3 normale
Da: Supporto E-Learning A: stodaro@unime.it Oggetto: descrivere foggetto []		Coda: E-Learning
abbiarno risollo la sua problematica o stiamo risolvendo tenedoLa aggiornata		
SLSS.L Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato C.LU.M. Centro Informativo di Servizio e Supporto Integrato C.LU.M. Centro Informativo Università di Messina Guesta mail contiene Informazioni di caraîtere confidenziale rivolte esclusivamente al destinatario Indicato. E' vietata la copia, l'utilizzo, la diffusione e la distribuzione del C da parte di lerzi. Nel caso aveste ricevuto questo messaggio di posta elettronica per errore, siete pregati di esgnalario immediatamente al mittente e di cancellare il messa eventualmente allegati dal Va sconvuter fuesta elettronica el Valivitazzo na del di contenuto di questo messaggio costituisce infatti violazione dell' prendere cognizione della corrispondenza tra altri soggetti, salvo più grave illecito, ed espone il responsabile alle relative conseguenze.	contenuto della mail uggio ed i file Vobbligo di non	
12/11/2013 10:46 - SISSI - SIstema Informativo Servizio e Supporto Integrato ha scritto: Grazie Salvatore Todaro per avere contattato SISSI Il sistema informativo di servizio e supporto integrato.		
Lei ha richiesto assistenza elo supporto E-Learning		
Le confermiamo che la sua richiesta è stata registrata con identificativo 2013111278000037. A breve La contatteremo per risolvere la sua problematica		
Buona giornata		

a questo punto potrebbero seguire tutta una serie di comunicazioni tra II servizio di assistenza specifico e **SISSI**.

Restiamo a vostra disposizione.