



# 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

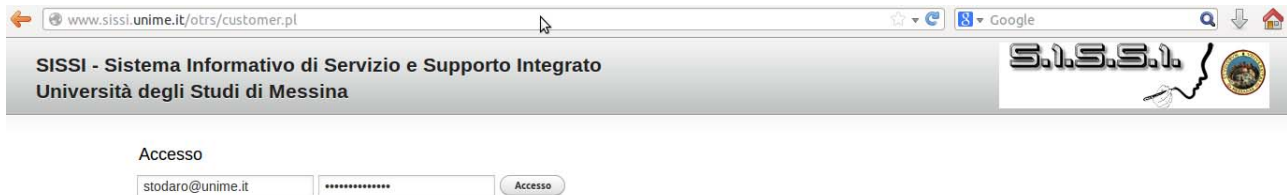
(Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato dell'Università di Messina )

Visitare il sito [www.sissi.unime.it](http://www.sissi.unime.it) e accedere come utente (sotto il logo):



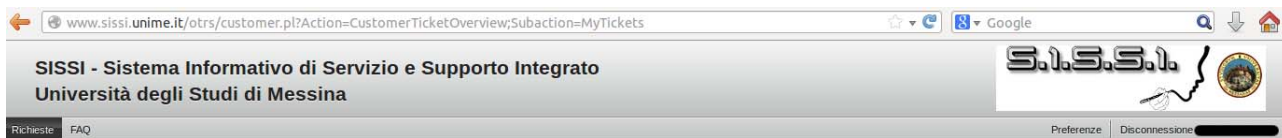
The screenshot shows the homepage of the SISSI system. At the top, there is a navigation bar with the university logo and the text "UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA". Below this, there are several menu items: "ATENEO", "DIDATTICA", "STUDENTI", "RICERCA", "INTERNATIONAL", and "COMUNICAZIONE". The main content area features the title "SISSI - Il Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato dell'Università di Messina" and a sub-header "CIUM - CENTRO INFORMATICO UNIVERSITÀ DI MESSINA". The text describes the system's purpose: "SISSI è un sistema che gestisce tutte le richieste di intervento, di servizio e supporto per l'utenza che a vario titolo entra in contatto con l'Università di Messina. SISSI pone al centro l'UTENTE (ognuno di noi) e come mission principale colmare i bisogni operativi, informativi e di servizio. SISSI accompagna l'UTENTE verso la soluzione di tutte le problematiche che ogni giorno si presentano, mettendo in contatto la richiesta e la risposta e offrendo una bacheca informativa unica relativa ai diversi servizi erogati." It also lists primary objectives: "Centralizzare, Uniformare e Omogeneizzare tutte le risorse informative di servizio e supporto attraverso il suo sistema di FAQ (Frequently Asked Questions)". On the right side, there is a stylized logo "S.I.S.S.I." and two buttons: "Accedi come utente" with a user icon and "Consulta le FAQ" with a book icon.

Inserire le credenziali di Accesso Gaia:



The screenshot shows the login page of the SISSI system. The browser address bar displays "www.sissi.unime.it/otrs/customer.pl". The page header includes the text "SISSI - Sistema Informativo di Servizio e Supporto Integrato Università degli Studi di Messina" and the S.I.S.S.I. logo. Below the header, there is a section titled "Accesso" with a form containing a text input field with the email "stodaro@unime.it", a password input field with masked characters "\*\*\*\*\*", and an "Accesso" button.

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



Benvenuto!

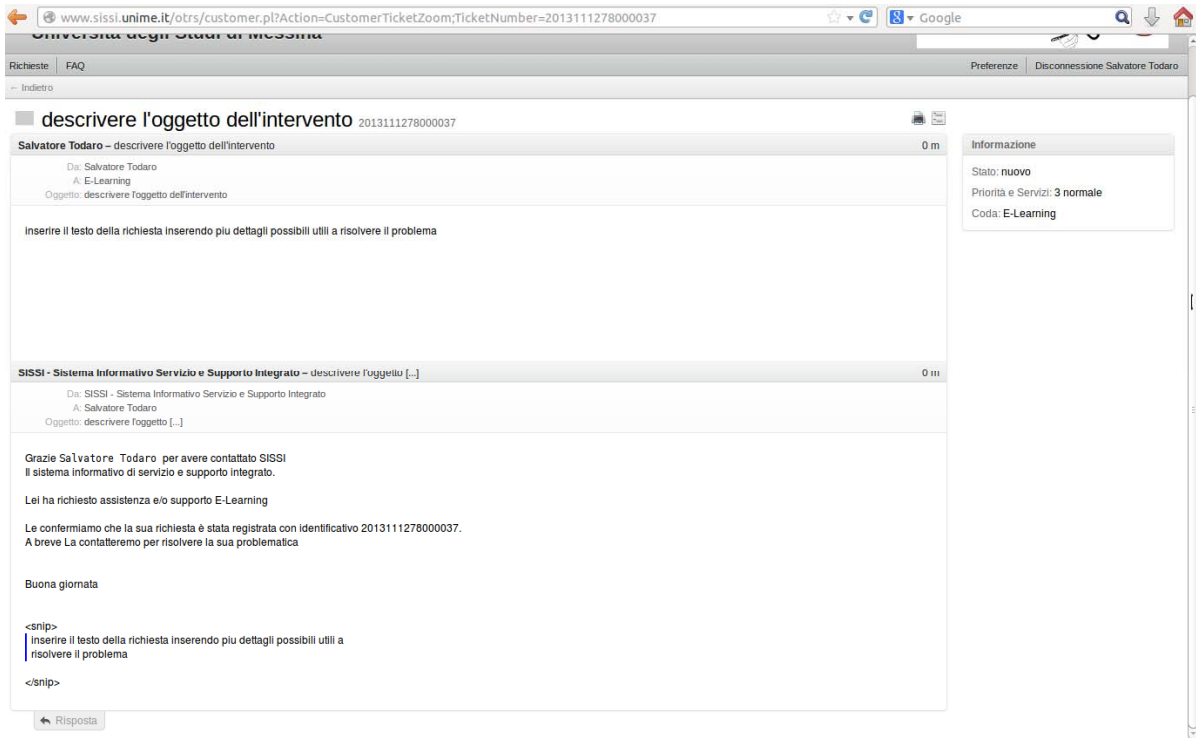
Usate il bottone qui sotto per creare il vostro primo ticket.

[Crea il tuo primo ticket!](#)

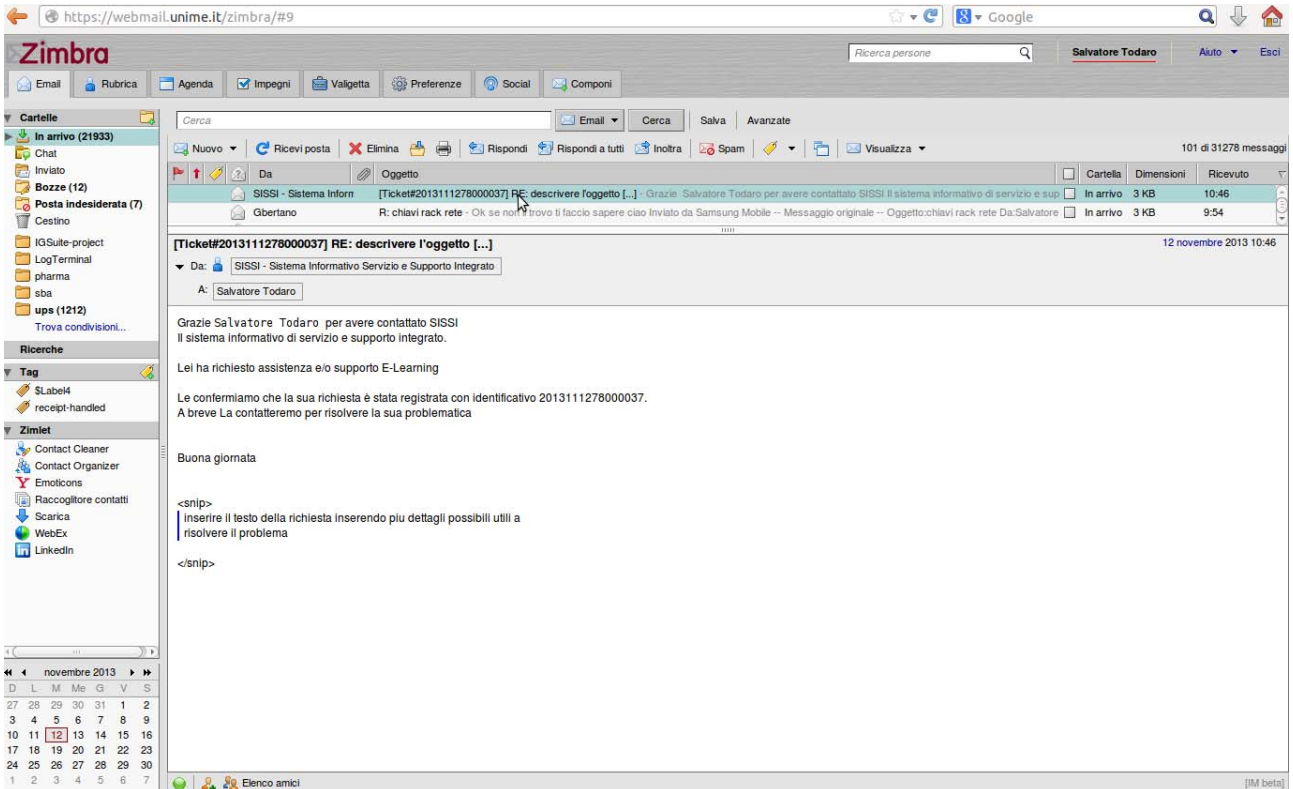
Andando su **Richiesta** -> **Nuova Richiesta**, apparirà il form di richiesta. Selezionare sul campo A il servizio per il quale inviare la richiesta (saranno visualizzati tutti i servizi integrati).

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

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.



La stessa comunicazione sarà inviata via e-mail:



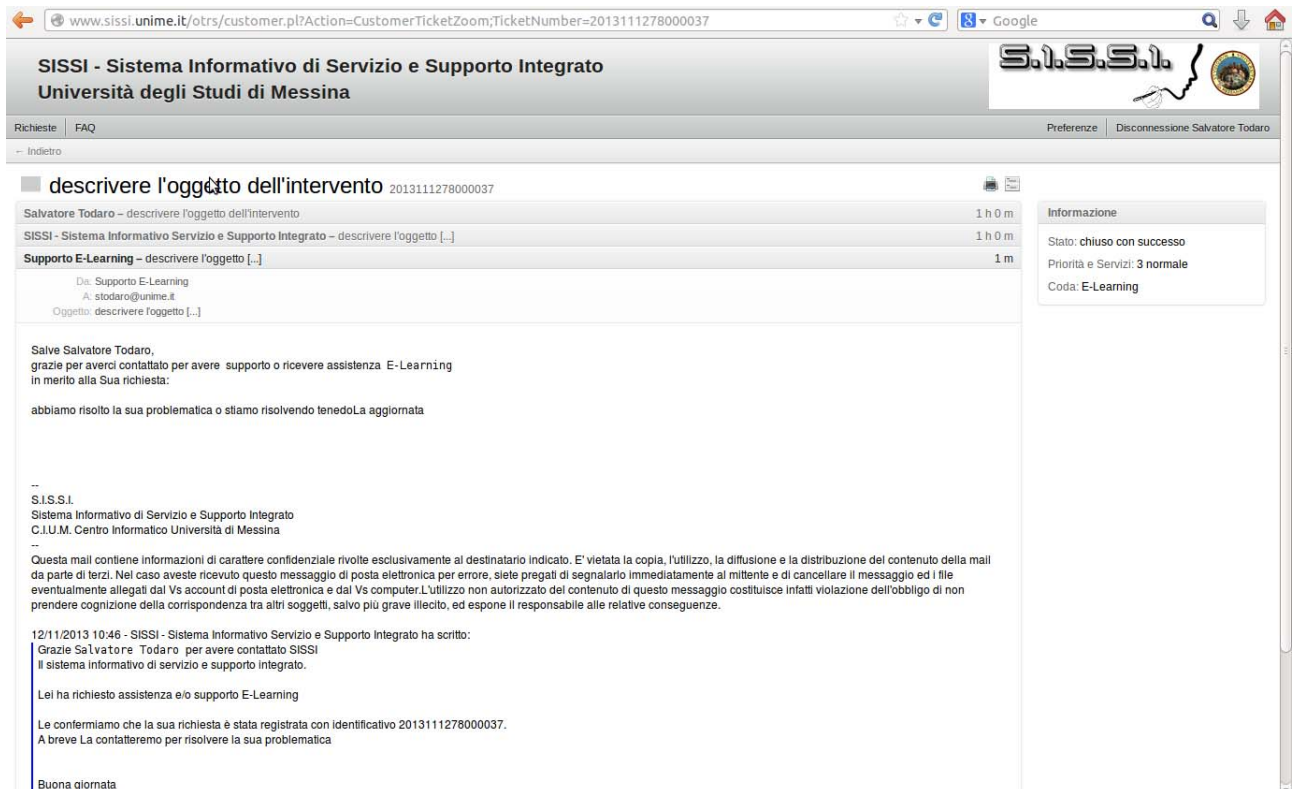
Dal **Menu Richieste** è possibile vedere la lista di tutte le nostre richieste con l'identificativo, l'oggetto, lo stato di lavorazione, l'ora di invio



The screenshot shows the S.I.S.S.I. web interface with a list of tickets. The interface includes a header with the S.I.S.S.I. logo and navigation tabs for 'Richieste' and 'FAQ'. A table below displays the following data:

Identificativo	Oggetto	Stato	Tempo
Tutti (105)	aperto (12) Chiuso (93)		1 2 3 4
2013111278000037	descrivere l'oggetto dell'intervento - inserire il testo della richiesta inserendo più dettagli possibili utili a risolvere il problema	chiuso con successo	1 h 0 m
2013111278000019		aperto	1 h 19 m
201311178000084	test - test	aperto	17 h 52 m

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



The screenshot shows the details of a ticket with ID 2013111278000037. The subject is 'descrivere l'oggetto dell'intervento'. The sender is Salvatore Todaro, and the recipient is Supporto E-Learning. The status is 'chiuso con successo' with a priority of '3 normale'. The message content includes a thank you note from Salvatore Todaro, a confirmation of the request, and contact information for S.I.S.S.I. (C.I.U.M. Centro Informatico Università di Messina). The email was sent on 12/11/2013 at 10:46.

a questo punto potrebbero seguire tutta una serie di comunicazioni tra il servizio di assistenza specifico e **S.I.S.S.I.**

Restiamo a vostra disposizione.