

**Manuale di utilizzo
della funzione di HELP DESK**



a cura di ARIA S.p.A.

Indice

Premessa	3
1. Che cos'è l'HELP DESK.....	4
2. Come funziona l'HELP DESK.....	4
3. Procedura per effettuare una richiesta di assistenza.....	7
4. Archivio delle richieste di assistenza.....	9
5. Informazioni operative	10

Premessa

La Direzione Energia e Sostenibilità Ambientale di ARIA SpA svolge un servizio di assistenza mail in merito alle attività del Catasto Unico regionale degli impianti termici (CURIT) e più in generale sui temi relativi all'esercizio, il controllo, la manutenzione e l'ispezione degli impianti termici.

La consulenza di cui sopra è finalizzata a fornire un supporto informativo e tecnico-scientifico a tutti gli utenti registrati ed è rappresentato dall' [Help Desk](#), strumento che serve per inviare richieste scritte di assistenza; questo servizio è utilizzabile esclusivamente da soggetti iscritti al Curit provvisti di username e password.

Si ricorda che, come indicato al punto 5.4 lettera a) delle Condizioni d'Uso sottoscritte in fase di registrazione al Curit, l'operatore che usufruisce della consulenza fornita dallo staff CURIT non può pubblicare o trasmettere in maniera diffusa a terzi la corrispondenza ricevuta, senza una preventiva autorizzazione da parte di Aria Spa. In ogni caso l'Operatore che diffonde tali informazioni se ne assume la totale responsabilità.

1. Che cos'è l'HELP DESK

L'HELP DESK è uno strumento di supporto ideato per gli utenti e serve per inviare richieste scritte di assistenza e ottenere, in modo tracciato, le risposte.

Per richiedere informazioni, il sistema di HELP DESK consente di inviare una richiesta di assistenza che viene presa in carico dagli operatori preposti.

Agli utenti, attraverso il sistema HELP DESK è consentito l'archivio di tutte le richieste inviate allo Staff CURIT con le relative risposte.

2. Come funziona l'HELP DESK

Per inviare una richiesta di assistenza è necessario aprire una segnalazione (o **ticket**) tramite il Format di HELP DESK accessibile dalla pagina del sito CURIT dedicata ai contatti (Figura 1): <http://www.Curit.it/contatti>.

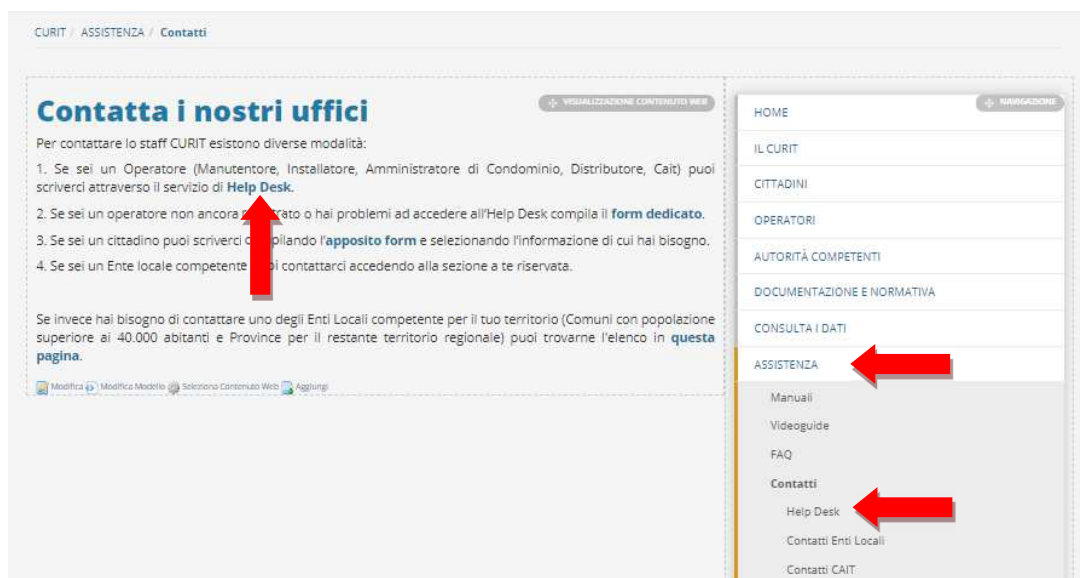


Figura 1 - Schermata di accesso a HELP DESK

In alternativa, è possibile raggiungere la stessa pagina cliccando sulla voce CONTATTI a fondo pagina nella Home Page del sito Curit (Figura 1 bis):

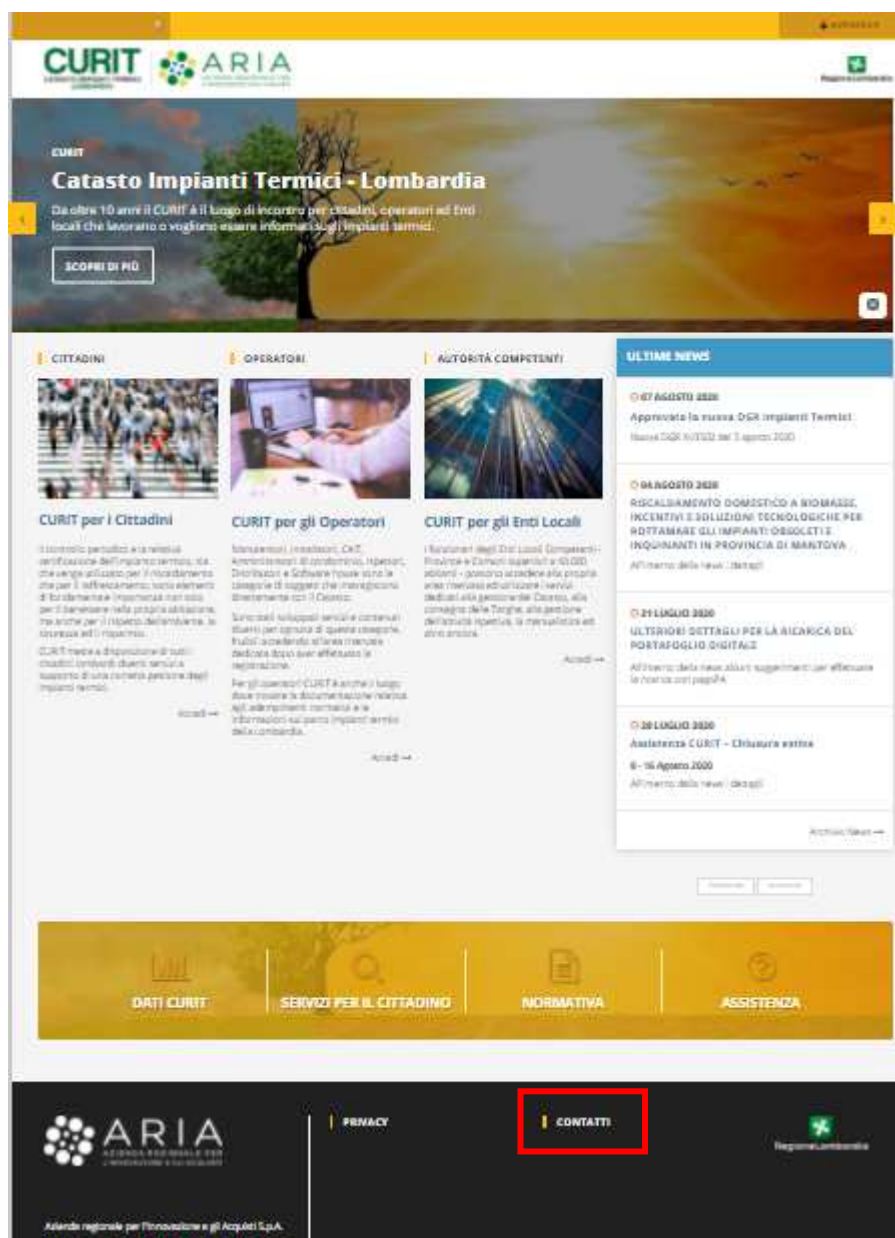


Figura 1 bis - Schermata di accesso a HELP DESK

Cliccando sulla voce “HELP DESK” si accede alla pagina che fornisce le informazioni di base (Figura 2):

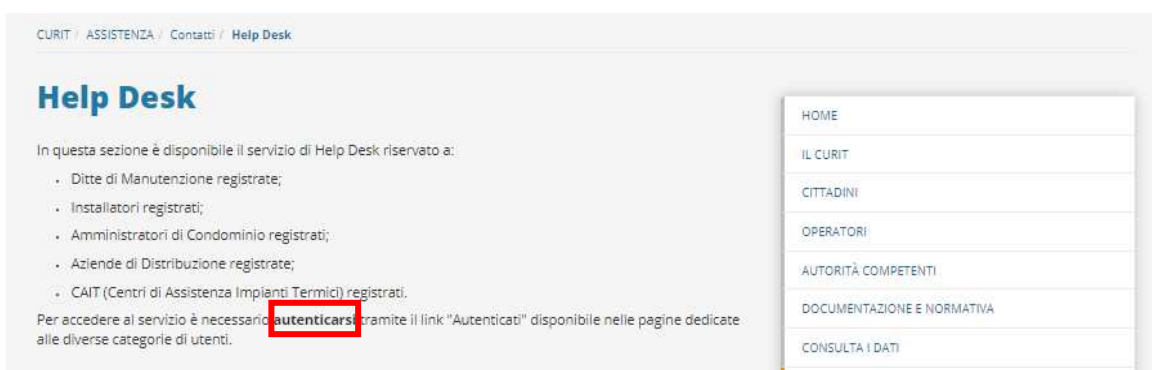


Figura 2 – Pagina di spiegazioni

Successivamente occorre cliccare su “Autenticarsi” e comparirà una nuova schermata in cui inserire le credenziali (Figura 3).

Per gli Amministratori di Condominio che si sono registrati prima del 18/09/15 la username è il codice costituito dalle lettere “AM” seguite da un numero composto da 6 cifre (ad esempio, AM023456) e la password è quella collegata all’indirizzo e-mail utilizzato fino al 18/09/15 per accedere all’area riservata sul portale CURIT.

Per gli Amministratori di Condominio registrati dopo il 18 settembre 2015 la username è quella indicata in fase di registrazione mentre la password è quella scelta durante la registrazione oppure ottenuta tramite il recupero password.

Figura 3 - Schermata di inserimento delle credenziali

3. Procedura per effettuare una richiesta di assistenza

Dopo l'autenticazione si apre la finestra riportata in Figura 4.

Il sistema automaticamente riporta il nome di chi ha aperto la segnalazione e l'e-mail di riferimento.

The screenshot shows a web interface for submitting a support request. At the top, there are three tabs: 'Nuovo ticket' (highlighted in orange), 'Archivio ticket', and 'Help'. Below the tabs, there are two statistics: 'Numero ticket apribili al giorno: 4' and 'Numero ticket aperti nel giorno: 0/4'. On the right side, there is a sidebar menu titled 'ASSISTENZA' with links to 'Manuali', 'Videoguide', 'FAQ', 'Contatti', 'Help Desk', 'Contatti Enti Locali', and 'Contatti CAIT'. The main form area is titled 'Richiesta di supporto' and includes the instruction: 'Per inoltrare una richiesta di supporto compilare il form sottostante.' The form fields are: 'Utente' (text input), 'Indirizzo a cui risponderemo' (text input), 'Argomento' (dropdown menu with '... seleziona un argomento ...'), 'Oggetto (*)' (text input), 'Riferimento persona da contattare: (*)' (text input), 'Reperibilità' (indicare la data GG/MM/AAAA): (*) (text input), 'Reperibilità' (indicare la fascia oraria): (*) (radio buttons for 14:30-15:30 and 15:30-16:30), 'Ente di riferimento' (dropdown menu with 'SELEZIONA L'ENTE'), 'Codice impianto o numero distinta' (text input), 'Inserisci il tuo messaggio: (*)' (text input), and 'Allegato: Dimensione massima allegati 2 MB. Estensioni ammesse: zip, rar, 7z, doc, docx, pdf, xls,xlsx, jpg, png, gif, dxt, xml, csv'. Below the attachment section, there is a 'Scopri file' button and a message 'Nessun file selezionato'. At the bottom, there is a 'Verifica del Testo (Obbligatorio)' section with a text input field.

Figura 4 - Schermata di inserimento di una richiesta di assistenza

L'utente deve procedere alla compilazione dei campi presenti (quelli indicati con un asterisco sono obbligatori) indicando:

- l'argomento per il quale si sta chiedendo assistenza tra quelli proposti nel menù a tendina.

Le opzioni tra cui gli Amministratori possono scegliere sono:

- Registrazione portale /modifica dati anagrafici
 - Autenticazione e gestione password;
 - Targhe;
 - Compilazione a Catasto - rapporto di controllo
 - Compilazione a Catasto - libretto impianto
 - Portafoglio;
 - Storni;
 - Gestione distinte;
 - Inserimento altri allegati
 - Caricamento massivo xml;
 - Normativa;
 - Dati tecnici/configurazioni impiantistiche
 - Contabilizzazione/termoregolazione
 - Inserimento dati – distributori di combustibile
 - Catasto - marca/costruttore non presente.
- l'oggetto della richiesta: campo di testo libero;
 - la persona di riferimento da contattare in caso di necessità di chiarimenti da parte dell'operatore;
 - il giorno e la fascia oraria prescelta per essere eventualmente contattati dall'operatore;
 - il Catasto a cui fa riferimento l'impianto oggetto della richiesta di assistenza. Se la domanda da porre è generica, il campo può essere lasciato non compilato;
 - l'eventuale numero dell'impianto o della distinta a cui fa riferimento la richiesta di assistenza;
 - il testo della richiesta di assistenza; è possibile anche inserire un file allegato di dimensioni non superiori ai 2 Mb.

Dopo avere inserito le informazioni indicate è possibile inviare la richiesta di assistenza premendo il pulsante “Conferma e apri ticket”.

Se la richiesta è stata generata correttamente, il programma restituisce una schermata di conferma (Figura 5):

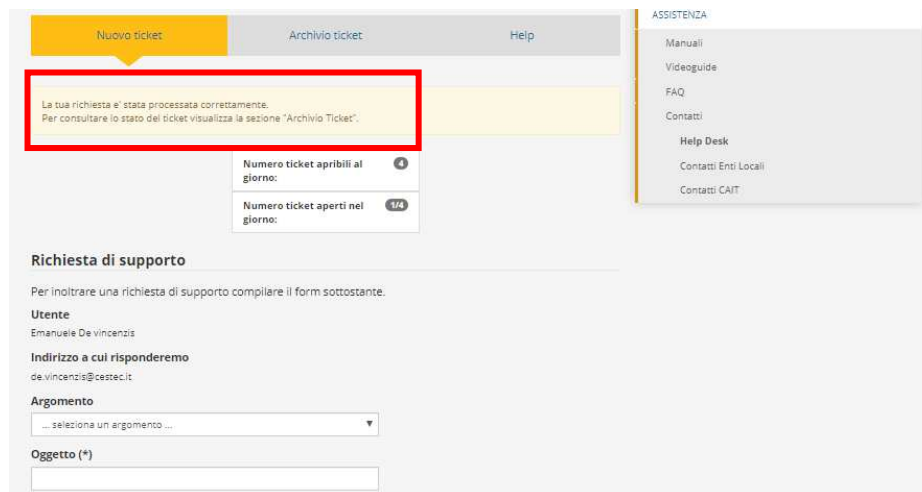


Figura 5 - Schermata di conferma di corretto invio della richiesta

All'apertura del ticket, l'utente che ha inviato la richiesta riceve una e-mail nella propria casella di posta che informa che la richiesta è stata inoltrata correttamente e che lo stato della richiesta è “aperto”. Si tratta di una risposta automatica e dunque è inutile rispondere alla e-mail.

Quando l'operatore CURIT fornisce la risposta al quesito, l'utente riceve una e-mail nella quale è riportata la risposta oltre che il nuovo stato del ticket (cioè chiuso).

4. Archivio delle richieste di assistenza

L'utente ha la possibilità di consultare l'archivio di tutte le richieste di assistenza inoltrate, sia quelle aperte che quelle chiuse per le quali è riportata la risposta fornita dallo Staff di CURIT (Figura 6).

Per i ticket chiusi è attivo un tasto “*Apri ticket correlato*” che consente di approfondire il tema proposto o di chiedere ulteriori informazioni. In questo caso si procede nuovamente alla compilazione dei campi obbligatori per aprire una nuova richiesta di assistenza, avendo l'accortezza di scegliere il medesimo argomento del ticket originario.

The screenshot shows the 'Archivio ticket' (Ticket Archive) section of the HELP DESK interface. At the top, there are tabs for 'Nuovo ticket', 'Archivio ticket' (selected), and 'Help'. Below the tabs are search filters: 'Id', 'Da' (Date), 'A' (Date), 'Argomento' (Topic), 'Stato' (Status), and 'Descrizione' (Description). A green 'CERCA' (Search) button is located below the filters. On the right side, there is a sidebar titled 'ASSISTENZA' (Assistance) with links to 'Manuali', 'Videoguide', 'FAQ', 'Contatti', 'Help Desk', 'Contatti Enti Locali', and 'Contatti CAIT'.

ID Ticket	Data	Descrizione	Stato
TICKET-152247	13/09/2019 13:45	Oggetto (*) informazioni Argomento: CURIT - Contabilizzazione/Termoregolazione Riferimento persona da contattare: Mario rossi Reperibilità (Indicare la data GG/MM/AAAA): 14:30 - 15:30 Reperibilità (Indicare la fascia oraria): 14:30-15:30 Ente di riferimento: Comune di Milano Codice impianto o numero distinta: 123456 Inserisci il tuo messaggio: prova	Aperto
TICKET-76572	16/11/2015 11:58	Oggetto (*) Prova apertura TKT Argomento: CURIT - Targhe Riferimento persona da contattare: Emanuele Reperibilità (Indicare la data GG/MM/AAAA): 16/11/2015 Reperibilità (Indicare la fascia oraria): 14:30-15:30 Ente di riferimento: SELEZIONA L'ENTE Codice impianto o numero distinta: Inserisci il tuo messaggio: Prova	Chiuso
TICKET-69097	30/07/2015 16:10	Oggetto (*) prova inserimento allegato screenshot Argomento: CURIT - Normativa Riferimento persona da contattare: lucia Reperibilità (Indicare la data GG/MM/AAAA): 31/07/2015 Reperibilità (Indicare la fascia oraria): 14:30-15:30 Ente di riferimento: Provincia di Monza e Brianza Codice impianto o numero distinta: Inserisci il tuo messaggio: prova per vedere se si riesce ad allegare screenshot: aleesia rispondi poi a niccolò e a me, grazie lucia Allegato: prova.pdf [Visualizza allegato]	Chiuso
TICKET-51133	27/11/2014 19:10	Oggetto (*) test Argomento: CURIT - Targhe Riferimento persona da contattare: edv Reperibilità (Indicare la data GG/MM/AAAA): 30/11/2014 Reperibilità (Indicare la fascia oraria): 14:30-15:30 Ente di riferimento: SELEZIONA L'ENTE Codice impianto o numero distinta: Inserisci il tuo messaggio: targa Soluzione: vediamo	Chiuso
TICKET-27852	30/05/2013 17:00	Oggetto (*) PROVA Argomento: CURIT - Autenticazione e gestione password Riferimento persona da contattare: PROVA Reperibilità (Indicare la data GG/MM/AAAA): 22/11/2013 Reperibilità (Indicare la fascia oraria): 14:30-15:30 Ente di riferimento: Comune di Cinisello Balsamo Codice impianto o numero distinta: 834568934568 Inserisci il tuo messaggio: PROVA S	Chiuso

Figura 6 - Archiviazione delle richieste di assistenza

5. Informazioni operative

Ogni giorno è possibile aprire un numero di massimo 4 richieste di assistenza (alcune delle quali possono essere collegate tra loro, ma il totale delle richieste non potrà comunque superare il numero fissato di 4).

I ticket sono numerati: è possibile rintracciare un ticket indicando il numero assegnato dal programma.

È prevista la possibilità di allegare file qualora si ritenga possano essere esplicativi del problema riportato.

L'allegato non può superare i 2 Mb e può avere le seguenti estensioni:

- .zip, .rar, .7z;
- .doc, .docx, .txt;
- .pdf;
- .xls, .xlsx;
- .jpg, .png, .gif;
- .xml, .csv.

Per ogni richiesta (specialmente nel caso di errore del caricamento del file .xml o .txt o di blocco del programma) occorre indicare sempre il codice operatore AMxxxxxx, il Catasto sul quale si riscontra il problema e il codice impianto.

Le risposte alle segnalazioni inviate tramite l'Help Desk avverranno attraverso l'indirizzo mail PEC se indicato in fase di registrazione, anche in presenza di un altro indirizzo di posta elettronica non certificato. Nel caso in cui non sia stato indicato un indirizzo PEC, le comunicazioni avverranno tramite indirizzo di posta elettronica ordinaria e solo se necessario è attivato il contatto telefonico con l'utente che ha effettuato la richiesta, rispettando il giorno e la fascia oraria indicata, nel limite del possibile.

NOTA BENE:

per tutte le altre informazioni che fossero necessarie e non presenti in queste pagine si possono consultare:

1. la sezione FAQ
2. la sezione Manuali
3. la sezione di informazioni generali sul Curit
4. la sezione normativa.