

**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..... | 6 |
| 4. Archivio delle richieste di assistenza | 8 |
| 5. Informazioni operative..... | 9 |

Premessa

La Direzione Energia 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, sia registrati che non registrati.

Gli **utenti registrati** che interagiscono con i servizi del catasto CURIT sono:

- Autorità Locali;
- installatori;
- manutentori;
- CAIT;
- amministratori di condominio;
- distributori di energia;
- SW house.

Il servizio di assistenza disponibile agli utenti registrati è rappresentato dall'[Help Desk](#), strumento che serve per inviare richieste scritte di assistenza; questo servizio è utilizzabile esclusivamente da soggetti provvisti di username e password.

Gli **utenti non registrati** che interagiscono con CURIT sono:

- cittadini;
- professionisti, associazioni o altri portatori di interesse.

I servizi di assistenza disponibili agli *utenti non registrati* sono i seguenti:

- format di contatto disponibile all'indirizzo [http://www.curit.it/contatti operatori form](http://www.curit.it/contatti_operatori_form) per gli operatori non ancora registrati che hanno la necessità di segnalare problemi con le proprie credenziali o difficoltà di accesso al portale;
- format di contatto disponibile all'indirizzo [http://www.curit.it/contatti form](http://www.curit.it/contatti_form) per i cittadini che hanno necessità di richiedere informazioni indicando nome, cognome, e-mail, oggetto e testo della richiesta.

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 form di HELP DESK accessibile dalla pagina del sito CURIT dedicata ai contatti: http://www.curit.it/help_desk.

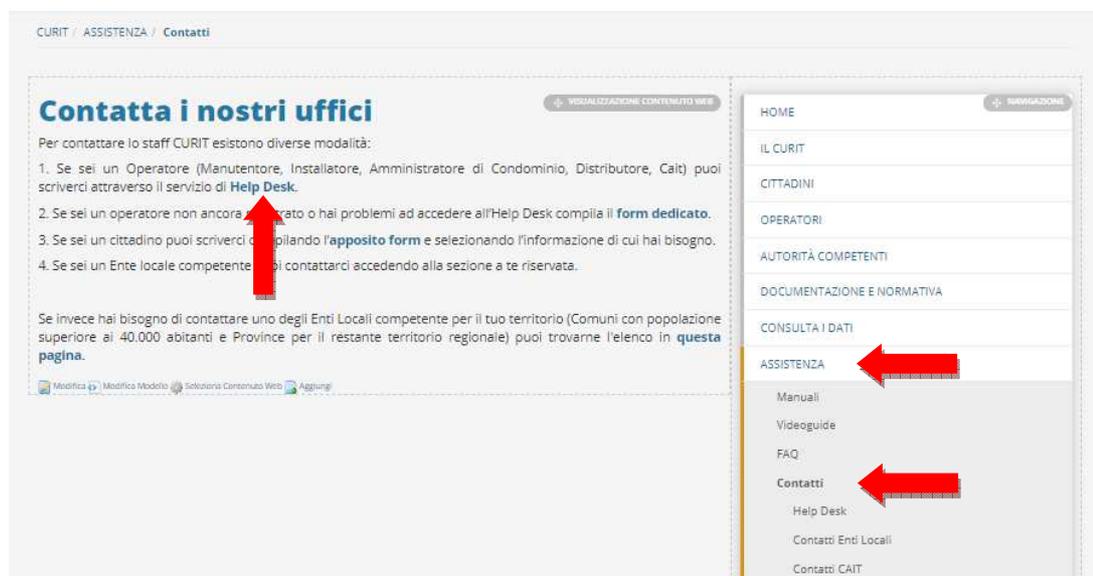


Figura 1 - Schermata di accesso a HELP DESK

Cliccando sulla voce "HELP DESK" si accede alla pagina che fornisce le informazioni di base:

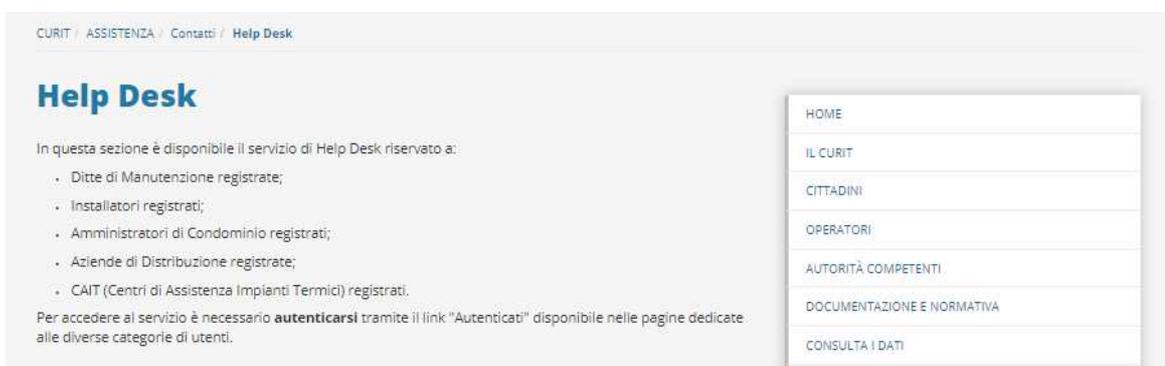
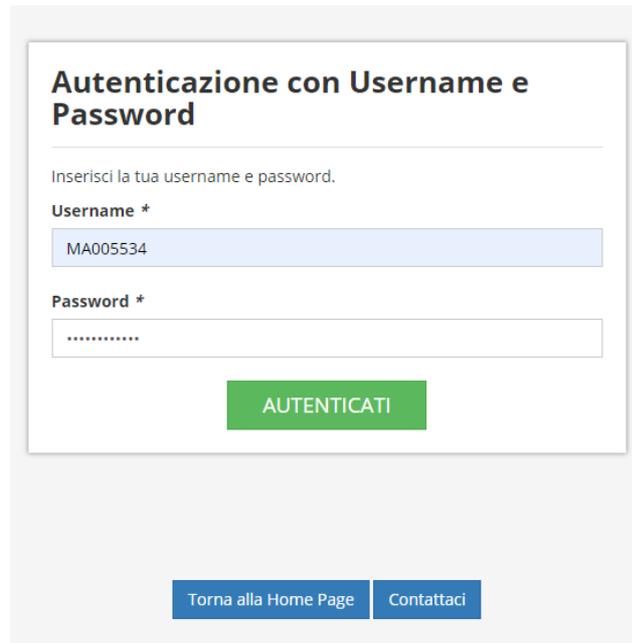


Figura 2 – Pagina di spiegazioni

Successivamente occorre cliccare su “Autenticarsi” e comparirà una nuova schermata in cui inserire le credenziali:

Username (o Codice ditta): è quello indicato in fase di registrazione per le ditte registrate dopo il 18 settembre 2015; oppure il codice MA + 6 cifre per le ditte registrate prima del 18 settembre 2015.

password: è quella scelta durante la registrazione oppure ottenuta tramite il recupero password.



The screenshot shows a login form with the following elements:

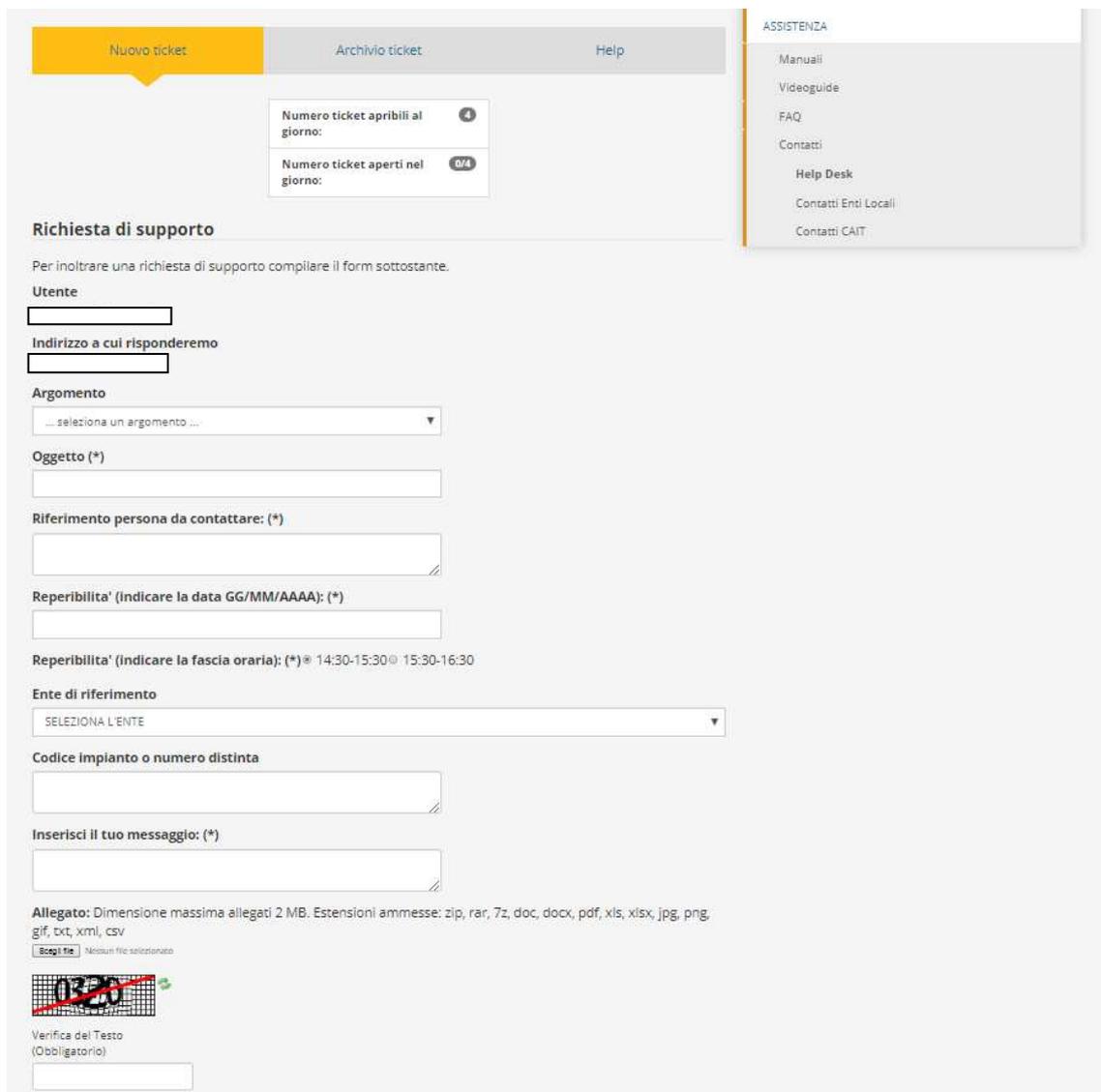
- Title:** Autenticazione con Username e Password
- Instruction:** Inserisci la tua username e password.
- Username field:** Labeled "Username *", containing the text "MA005534".
- Password field:** Labeled "Password *", containing a series of dots for masking.
- Submit button:** A green button labeled "AUTENTICATI".
- Footer buttons:** Two blue buttons labeled "Torna alla Home Page" and "Contattaci".

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'. The main section is titled 'Richiesta di supporto' and contains a form with the following fields:

- Utente:** A text input field.
- Indirizzo a cui risponderemo:** A text input field.
- Argomento:** A dropdown menu with the placeholder text '...seleziona un argomento...'. Below it, there is a list of available topics: 'Manuali', 'Videoguide', 'FAQ', 'Contatti', 'Help Desk', 'Contatti Enti Locali', and 'Contatti CAIT'.
- Oggetto (*):** A text input field.
- Riferimento persona da contattare: (*):** A text input field.
- Reperibilita' (Indicare la data GG/MM/AAAA): (*):** A text input field.
- Reperibilita' (Indicare la fascia oraria): (*):** A radio button selection with options '14:30-15:30' and '15:30-16:30'.
- Ente di riferimento:** A dropdown menu with the placeholder text 'SELEZIONA L'ENTE'.
- Codice impianto o numero distinta:** A text input field.
- Inserisci il tuo messaggio: (*):** A text area for the user's message.
- Allegato:** A section for uploading files, with a note: 'Dimensione massima allegati 2 MB. Estensioni ammesse: zip, rar, 7z, doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, png, gif, txt, xml, csv'. Below this is a file selection button and a grid of file thumbnails.
- Verifica del Testo (Obbligatorio):** A text input field for a CAPTCHA verification.

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. Gli argomenti sono differenti a seconda che sia l'Ente Locale ad aprire la richiesta di assistenza o altro operatore profilato.

Le opzioni tra cui l'Ente Locale può scegliere sono:

- Autenticazione e gestione password;
- Targhe;
- Storni;
- Modifica dichiarazioni / impianti;
- Gestione ispettori;
- Ispezioni estrazione;
- Ispezione stampa e creazione avvisi;
- Ispezione registrazione esiti;
- Normativa;
- Dati tecnici/configurazioni impiantistiche;
- Caricamento massivo impianti nuovi;
- Contabilizzazione/termoregolazione;
- Viario.
- Bonifica soggetti/impianti.

Le opzioni tra cui gli altri operatori 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.

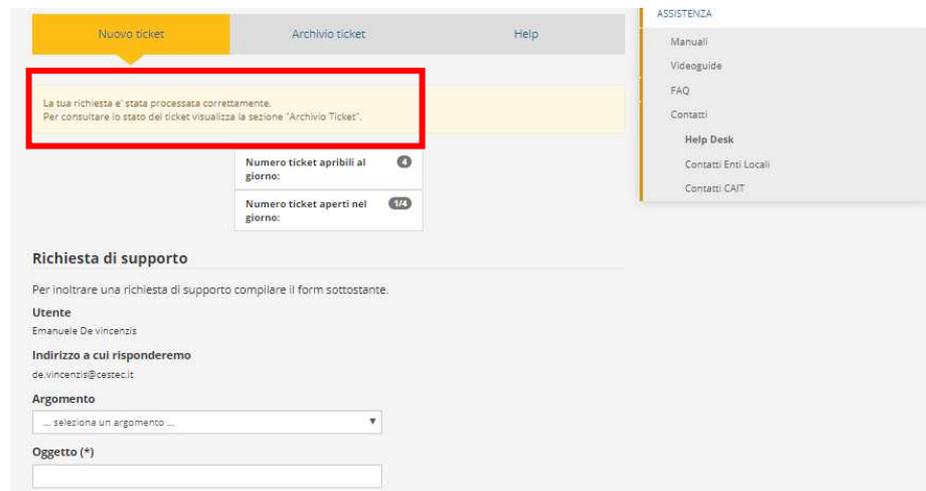


Figura 5 - Schermata di conferma di corretto invio della richiesta

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'operatore 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.

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 HELP DESK interface. At the top, there are three tabs: 'Nuovo ticket', 'Archivio ticket' (highlighted in orange), and 'Help'. Below the tabs is a search form with fields for 'Id', 'Da', 'A', 'Argomento', 'Stato', and 'Descrizione'. A green 'CERCA' button is positioned below the search fields. To the right of the search form is a vertical menu titled 'ASSISTENZA' with options: 'Manuali', 'Videoguide', 'FAQ', 'Contatti', 'Help Desk', 'Contatti Enti Locali', and 'Contatti CAIT'. Below the search form is a table of tickets with columns for 'ID Ticket', 'Data', 'Descrizione', and 'Stato'.

| ID Ticket | Data | Descrizione | Stato |
|---------------|------------------|---|--------|
| TICKET-152247 | 13/09/2019 13:45 | Oggetto (*) informazioni Argomento: CURIT - Contabilizzazione/Termoregolazione Riferimento persona da contattare: Mario rossi Reperibilita' (indicare la data GG/MM/AAAA): 14:30 - 15:30 Reperibilita' (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 Reperibilita' (indicare la data GG/MM/AAAA): 16/11/2015 Reperibilita' (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 Reperibilita' (indicare la data GG/MM/AAAA): 31/07/2015 Reperibilita' (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 Reperibilita' (indicare la data GG/MM/AAAA): 30/11/2014 Reperibilita' (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 Reperibilita' (indicare la data GG/MM/AAAA): 22/11/2013 Reperibilita' (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 5 | 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 MAxxxxxx, oppure CAITxxxx, etc., il catasto sul quale si riscontra il problema e il codice impianto.

Le risposte sono fornite prevalentemente attraverso lo strumento di HELP DESK, tramite l'invio di una e-mail all'indirizzo indicato 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.

N.b. 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.