

Manuale d'uso MoOne - BresciaGOV

ASSISTENZA MoOne

E' possibile accedere alla piattaforma MoOne per le richieste di assistenza dal seguente link <http://assistenza.provincia.bs.it>, inserendo le credenziali di accesso dell'utente registrato in BresciaGOV



RICHIESTE DI
ASSISTENZA

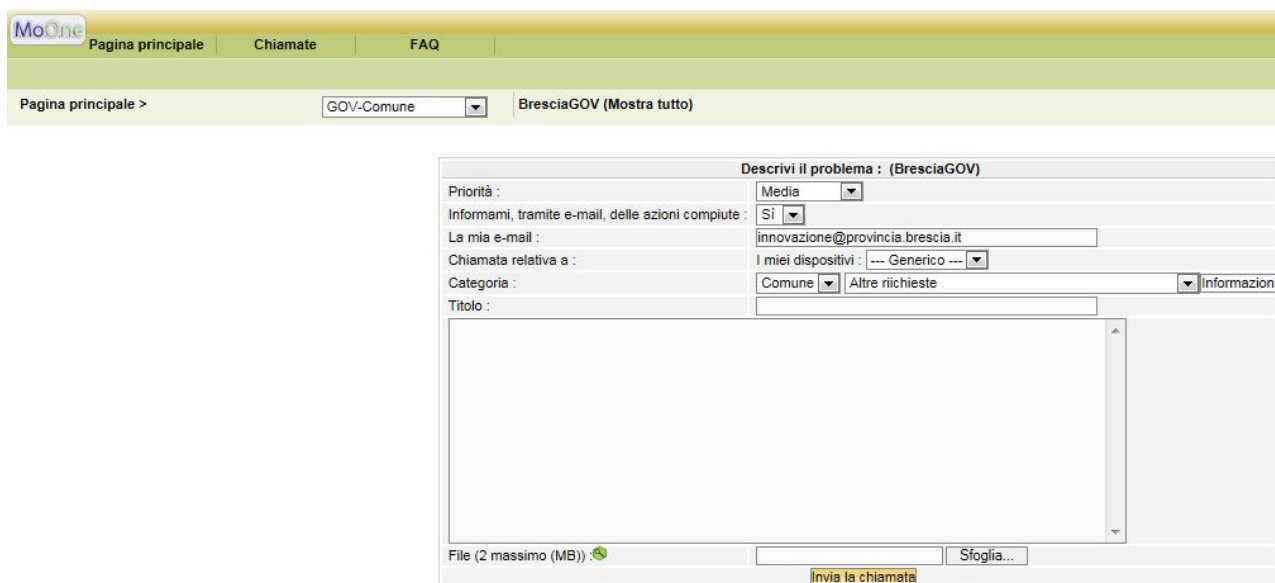
PAGINA PRINCIPALE

Quando si accede a MoOne vengono presentate tre schede: **Pagina principale, Chiamate e FAQ.**

Come prima cosa SELEZIONARE IL PROFILO dal menù a tendina relativo alla categoria a cui si appartiene (Comune, Scuole, CFP, ecc.); qui di seguito l'esempio di un Comune:

GOV-Comune BresciaGOV (Mostra tutto)

E' possibile impostare il profilo prescelto come predefinito cliccando su **Preferenze** in alto a destra, quindi selezionare il profilo che si vuole e cliccare su **Aggiorna**.



Dalla scheda principale è possibile aprire una richiesta di assistenza, con le seguenti informazioni:

- **Priorità:**
Valutare l'entità del problema e selezionare conseguentemente una delle 5 opzioni; la priorità assegnata verrà poi valutata dal tecnico che prenderà in carico la richiesta e pertanto potrebbe essere variata
- **Informami, tramite e-mail, delle azioni compiute:**
Selezionare SI per ricevere comunicazioni relative allo stato di avanzamento delle vostre richieste assegnate, pianificate, sospese, chiuse o risolte.
- **La mia e-mail:**
Inserire l'indirizzo e-mail al quale inviare le comunicazioni relative allo stato di avanzamento delle vostre richieste; di default viene preso l'indirizzo e-mail della registrazione alla piattaforma BresciaGOV.
- **Categoria:**
Selezionare nella casella a discesa la categoria a cui si appartiene (Comune, Scuole, CFP, ecc.); apparirà a fianco una ulteriore casella a discesa dalla quale selezionare la tipologia della richiesta; nel caso non sia elencata la tipologia di richiesta voluta è possibile selezionare "Altre richieste", dettagliando di seguito nel modo più ampio e preciso quanto voluto.
- **Titolo:**
Inserire il titolo della richiesta e nella casella di testo sottostante dettagliare nel modo più ampio e preciso quanto voluto.
- **File (2 massimo (MB)):**
E' possibile allegare un eventuale file di max 2MB.

Si riporta di seguito l'esempio delle tipologie di richieste di un Comune:

Altre richieste
APOL - assistenza
APOL - attivazione/rinnovo
Catasto geografico - assistenza
Catasto geografico - attivazione/rinnovo
Conservazione digitale a norma - assistenza
Conservazione digitale a norma - attivazione/rinnovo
DB Topografico - assistenza
DB Topografico - attivazione/rinnovo
Firma digitale - assistenza
Firma digitale - attivazione/rinnovo
Mercato Elettronico - assistenza
Mercato Elettronico - attivazione/rinnovo
P.E.C. - assistenza
P.E.C. - attivazione/rinnovo
Portali Comunali Istituzionali - assistenza
Portali Comunali Istituzionali - attivazione/rinnovo
Posta elettronica - assistenza
Posta elettronica - attivazione/rinnovo
SecLOG - assistenza
SecLOG - attivazione/rinnovo
Sistema Informativo Territoriale - assistenza
Sistema Informativo Territoriale - attivazione/rinnovo
SMS in Comune - assistenza
SMS in Comune - attivazione/rinnovo
Telemaco - assistenza
Telemaco - attivazione/rinnovo

Dopo aver inserito tutte le informazioni è necessario cliccare sul pulsante **Invia la chiamata**; un messaggio di conferma apparirà sul monitor e la richiesta verrà automaticamente assegnata ad un Tecnico che

provvederà a prenderla in carico. Poco dopo aver inviato la chiamata, riceverete una e-mail che riassumerà la Vostra richiesta.



La chiamata è stata inviata correttamente. (Chiamata 115)
 Grazie per aver usato questo sistema di assistenza.

CHIAMATE

Dalla scheda **Chiamate** è possibile verificare lo stato delle Vostre richieste aperte:

ID	Titolo	Stato	Ultima modifica	Data di apertura	Priorità	Richiesta da	Categoria	Durata totale	Area	Settore	Ufficio	Beneficiario	Chiamata
115	Prova1 - seclog	In lavorazione (assegnata)	15-04-2011 17:40	15-04-2011 17:40	Media	iseo.moone Utente	Comune > Sec.LOG - assistenza	0 Minuti					

Lo stato della richiesta è di seguito riportato:

	nuovo	Nuovo ticket
	assegnato	Ticket assegnato
	pianificato	Ticket pianificato
	in attesa	Ticket in attesa
	chiuso (non risolto)	Ticket chiuso non risolto
	chiuso (risolto)	Ticket chiuso (risolto)

Cliccando sul titolo della chiamata la potrete vedere in dettaglio ed avrete anche la possibilità di aggiungere eventuali commenti ed informazioni alla richiesta già aperta, cliccando sul link **“Aggiungi un nuovo commento”**

SCHEDA FAQ

Nella scheda FAQ si possono trovare informazioni relative a Documentazione, Manualistica, Modulistica e le domande più richieste.