



Istituto Tecnico “Giulio Cesare Falco” - Capua

Settore Tecnologico

Indirizzi ed Articolazioni:

*Meccanica Meccatronica ed Energia (Meccanica e Meccatronica) - Trasporti e Logistica (Costruzione del mezzo - Conduzione del mezzo)
- Elettronica ed Elettrotecnica (Elettronica) - Informatica e Telecomunicazioni (Informatica)-Sistema Moda-*

ISTITUTO TECNICO – “G.C. FALCO” – CAPUA
Prot. 0006804 del 25/09/2017
C-13-g (Uscita)

Capua, 25/09/2017

Ai Sigg. Docenti

Al D.S.G.A

All’Albo

Al sito Web

SEDI

AVVISO N° 227/2017

Oggetto: portale “Support Center”

In seguito a quanto stabilito nella riunione del Team dell’Animatore Digitale del 6/09/2017, con convocazione n. 201/2017, riportata all’Albo e sul sito della scuola, si fa presente che presso il nostro istituto è attiva la piattaforma per il servizio di Help Desk (assistenza hardware e software) raggiungibile tramite l’indirizzo <http://www.falcocapua.it/ost2017/> oppure cliccando sul logo “**Support Center**” presente sulla home page del sito della scuola. L’utilizzo di tale strumento è legato al monitoraggio delle attività svolte con le tecnologie hardware e software presenti nell’istituto ed è reso necessario per fronteggiare le varie criticità tecnologiche che, quotidianamente, emergono. Su questo sito (**non è obbligatoria la registrazione**) sarà possibile chiedere assistenza aprendo un nuovo ticket e compilando il modulo associato con i dati del richiedente compreso l’indirizzo e-mail istituzionale (@istruzione.it). Le richieste possibili tramite il portale, attualmente sono le seguenti:

1. richiesta password WiFi;
2. creazione classe virtuale sul sito Moodle;
3. problemi con il portale Argo;
4. sito Internet della scuola;
5. richiesta laboratorio mobile;
6. proposte acquisti.

Tali attività saranno svolte solo attraverso l’utilizzo della suddetta piattaforma poiché il portale, oltre a creare un nuovo ticket associato ad un codice univoco inviato via e-mail al richiedente, darà la possibilità all’utente che ne farà uso di verificarne lo stato della richiesta; saranno registrate tutte le criticità, le soluzioni, i richiedenti e le persone coinvolte nella risoluzione dei problemi.

Il portale permetterà, altresì, di creare uno spazio pubblico dedicato alle FAQ (Frequently Answers Questions) tramite il quale saranno pubblicate le soluzioni di problemi semplici e frequenti.

Si riporta, di seguito, un esempio di compilazione del modulo proposto dalla piattaforma software:

SUPPORT CENTER
Support Ticket System

Ospite | Accedi

Pagina Iniziale **Apri un Nuovo Ticket** Verifica Stato Ticket

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Categoria: Rete WiFi

Informazioni di Contatto

Indirizzo Email: antonio.bianchi@istruzione.it *

Nome e cognome: Antonio Bianchi *

Numero di Telefono: Ext:

Dettagli Ticket

Descrivi il tuo problema

Riassunto del Problema: Richiesta password docenti *

Dettagli del problema:

Si richiede quanto riportato nella casella "Riassunto del Problema".
Cordiali saluti, prof. Antonio Bianchi.

Trascina i files qui oppure selezionali

Crea Ticket Cancia Annulla

L'Animatore Digitale

Prof. Vincenzo Cioppa

Il Dirigente Scolastico

Prof. Paolo Tutore

Documento firmato digitalmente ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale e normativa connessa.