

## Helpdesk – Struttura per la didattica digitale (mail: guerrini@unistrasi.it)

Tutte le mail delle richieste di assistenza, dovranno indicare obbligatoriamente nell'oggetto una delle seguenti opzioni:

- **Chiarimento** (la segnalazione viene inviata per richiedere assistenza funzionale, supporto, chiarimenti);
- **Richiesta** (la segnalazione viene inviata per richiedere l'evoluzione di un servizio, la modifica dati massiva, l'abilitazione di una funzionalità o una proposta di progetto);
- **Anomalia** (la segnalazione viene inviata per segnalare una anomalia funzionale, come ad es. errore su una funzionalità applicativa che non permette di concludere l'operazione in corso, o una anomalia infrastrutturale come ad es. l'irraggiungibilità del sistema e-learning).

La segnalazione, per essere presa in carico, deve essere chiara, completa e contenere le seguenti informazioni:

- **Struttura di appartenenza o corso di studi frequentato** (obbligatorio)
- **Descrizione:** descrivere in maniera dettagliata la richiesta che si vuole effettuare e/o l'eventuale problema riscontrato, indicando il link dello spazio online in questione (obbligatorio)
- **Screenshot** dell'anomalia (obbligatorio)
- **Allegato:** allegare un file (opzionale)
- **Priorità:** indicare la priorità reale della richiesta tra bloccante, media, bassa (opzionale)

Il tempo di risoluzione delle segnalazioni può essere condizionato dalla specificità della richiesta, dalla necessità di coinvolgere altre strutture, dall'impatto e dalle conseguenze che l'eventuale soluzione potrebbe avere con altri percorsi / corsi online.