

Brochure Informativa

Servizio di assistenza
agli utenti del
Ministero della Giustizia



DGSIA



Ministero della Giustizia

Indice

Il servizio di assistenza agli utenti	Pg 1
Il perimetro del servizio di assistenza	Pg 2
Modalità di Apertura Ticket	Pg 5
Monitoraggio dei Ticket	Pg 11
Gestione dei Ticket	Pg 13
Chiusura Ticket	Pg 14
Valutazione del servizio	Pg 15

Il servizio di assistenza agli utenti

Il Programma di Assistenza prevede la fornitura di un insieme di servizi, suddivisi in Lotti, per il supporto nella gestione dei sistemi e delle reti, per l'assistenza agli utenti nella gestione delle postazioni di lavoro e l'assistenza applicativa, per consentire alla **Direzione Generale dei Sistemi Informativi dell'Amministrazione (DGSIA)** del Ministero della Giustizia la corretta gestione della infrastruttura tecnologica dell'Amministrazione in linea con le **necessità di servizio dei propri utenti**.

Nell'ambito del supporto agli utenti, i servizi previsti si configurano come strumentali a favorire un modello di assistenza volto alla diminuzione degli interventi erogati on-site a vantaggio di una **gestione remota e centralizzata** utile a fornire risposte immediate e mirate per tipologia di utente anche quando questi operi da fuori ufficio.

In tale ottica, si prevede che per tutte le attività di supporto richieste:

- gli interventi per l'assistenza agli utenti vengano erogati quasi totalmente in modalità remota tramite Help Desk;
- gli interventi on-site vengano richiesti ed erogati solo laddove non sia stato possibile o risolutivo l'intervento da remoto.

Il perimetro del servizio di assistenza

Assistenza Applicativa

Servizio di assistenza per problematiche/richieste di interventi specifici su «Applicativi Ministeriali» (es. SICP, SICID, SIEPIC, SIGP APP)



Assistenza Applicativa Area Civile

es. intervento sui fascicoli, richiesta di configurazione applicativo SICID sulla postazione di lavoro, blocco operatività consolle del magistrato



Assistenza Applicativa Area Penale

es. intervento sui fascicoli, richiesta configurazione applicativo SICP, correzione false pendenze, blocco completo SICP, APP, impossibilità di stampa per malfunzionamento SICP-ARES, richiesta di installazione/configurazione applicativo TIAP



Assistenza Applicativa Area Amministrativa

es. richiesta configurazione Time Management, problematiche di accesso con credenziali, richiesta abilitazione utenze, manutenzione SCRIPTA, problemi bloccanti all'operatività Time Management



Assistenza Applicativa Area DAP e DGMC

es. richiesta configurazione SIGP, intervento sui fascicoli, richiesta attivazione nuove utenze, problemi bloccanti all'operatività SIEPE

Il perimetro del servizio di assistenza

Assistenza Sistemistica

Servizi di assistenza al parco apparati (come postazioni di lavoro, apparati di rete, stampanti, periferiche)



Postazioni Di Lavoro

es. configurazione o blocco completo postazioni e periferiche, configurazione o blocco completo software sulle postazioni, richiesta installazione/disinstallazione applicativi, configurazione stampante, installazione nuovo pc



Sistemi e Rete

es. richiesta di abilitazione all'accesso alle cartelle condivise, configurazione scanner di rete, richiesta di attivazione punto rete a seguito dello spostamento della postazione di lavoro

Assistenza Gestione Utenze

Servizio di assistenza per problematiche/richieste relativamente alle utenze e al dominio ADN



Gestione Utenze

es. richiesta di reset password, creazione utente, cancellazione utente, blocco accesso dominio ADN

Ti ricordiamo che alcuni servizi **non rientrano nel perimetro dell'Assistenza** sin qui descritta.

Talvolta, infatti, la lavorazione di determinate richieste pervenute sul portale potrebbe non essere di competenza dei fornitori dei Lotti di Assistenza bensì di pertinenza di uffici interni alla DGSIA.

Per ricevere indicazioni e/o supporto per servizi come quelli indicati di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrai pertanto fare riferimento al tuo ufficio di appartenenza:

Attività specifiche su componenti hardware come:

- sostituzione asset presenti negli uffici diversi dalle dotazioni informatiche (es. richiesta sostituzione lampadine);
- rimozione carta inceppata dalla stampante;
- cambio toner per le stampanti, etc...

Assegnazione di nuovi pc

Attività attinenti le Videoregistrazioni:

- Mantenimento delle registrazioni
- Recupero delle registrazioni
- Ricerca informazioni

Richieste attinenti Certificazioni sugli applicativi

Modalità di Apertura ticket

Il servizio di assistenza è raggiungibile attraverso **due canali**:



Portale

helpdesk.giustizia.it

Consente di aprire in autonomia i ticket, monitorarne in tempo reale la risoluzione, interagire con l'operatore di assistenza e di consultare contenuti informativi utili.

Principali funzioni:

- Segnalazione della problematica in completa autonomia
- Monitoraggio in tempo reale dello stato di avanzamento del ticket
- Sezione di Informazioni Utili (Knowledge Base) in continua crescita
- Consultazione del Catalogo dei servizi
- Valutazione del servizio ricevuto



Numero Verde

800.749.049

In alternativa al portale, consente, con il supporto telefonico dell'operatore, di aprire i ticket al servizio di assistenza con i seguenti orari:

lunedì – venerdì 8.00 – 18.00

sabato 8.00 – 13.00



Il canale mail è stato dismesso a partire dal 2 Aprile 2024, pertanto non è più possibile aprire ticket scrivendo all'indirizzo assistenza@giustizia.it.



Modalità di Apertura ticket

All'interno del portale avrai la possibilità di accedere alla sezione della Knowledge Base in cui sono riportate informazioni utili a risolvere la problematica in autonomia!



Per agevolarti a procedere autonomamente, il portale ti offre la possibilità di indicare dapprima all'interno della **Barra di ricerca** l'oggetto (quale ad esempio il nome dell'applicativo) per cui intendi aprire una segnalazione/richiesta. Così facendo sarà possibile individuare una soluzione in breve tempo.

*Esempio: Stai riscontrando una problematica relativamente al SICP.
→ Digitare "SICP" all'interno della barra di ricerca e premere "Invio"*



Segnala un malfunzionamento

Se hai un problema con il tuo PC, la tua postazione di lavoro o la tua attrezzatura



Richiedi un servizio

Consulta il catalogo dei servizi e indirizza al meglio la tua richiesta



Informazioni utili

Forse abbiamo già la risposta che stai cercando! Consulta il materiale a tua disposizione

🔔 Avvisi

Dati Utente



Modalità di Apertura ticket

La ricerca restituirà un elenco di **specifici articoli di knowledge base** utili alla possibile risoluzione in autonomia della problematica riscontrata e **articoli di catalogo** utili all'eventuale inserimento del ticket a sistema.

tutti Knowledge Base Articolo di catalogo
Più rilevante ▼

Filtri

– Categoria KB

- SICP - RegeWeb - SIRIS
- FAQ
- Videoregistrazioni Dibattimentali
- CAAA
- Manuale Utente
- TIAP

+ Knowledge Base

+ Cataloghi

+ Categorie

Suggested result



Assistenza Applicativa Area Penale

SICP - ARES

Per richiedere assistenza nell'uso di SICP - ARES, per richiedere supporto tecnico o per segnalare problemi.

Richiesta
Questo suggerimento è stato utile? [Sì](#) | [No](#)

Service Catalog | Assistenza Applicativa Area Penale



SICP - SIRIS

Per richiedere assistenza nell'uso di **SICP - SIRIS**, per richiedere supporto nella gestione delle informazioni o per segnalare problemi tecnici.

Service Catalog | Assistenza Applicativa Area Penale



SICP - ARES

Per richiedere assistenza nell'uso di **SICP - ARES**, per richiedere supporto tecnico o per segnalare problemi.

Service Catalog | Assistenza Applicativa Area Penale



SICP - EPPO

Per richiedere assistenza nell'uso di **SICP - EPPO**, per richiedere supporto nelle procedure penali o per segnalare miglioramenti desiderati.

Generale | KB0020085 | 18 ore fa



FAQ - Comunicazione APP-SICP

... automaticamente su **SICP**? Tutti gli atti che vanno ad arricchire il fascicolo digitale su APP sono visibili automaticamente in **SICP**. C'è un collegamento tra i profili di APP e **SICP** che preclude la visibilità in APP di alcune funzionalità (es. campo ricerca)? Non c'è ...

Generale | KB0010183 | 10 mesi fa



Supporto all'uso del servizio di Audio Video Registrazioni art.510 c.p.p. comma 2-bis introdotto dalla riforma Cartabia d.lgs 10 ottobre 2022, n.150

... Penale (**SICP**) Avvio della riunione e della audio video registrazione Chiusura della riunione della audio e video registrazione Vi invitiamo ad indicare nei commenti eventuali ulteriori argomenti che desiderate approfondire, in modo da integrare i contenuti ...

Generale | KB0020101 | 17 ore fa



FAQ - Funzioni attive per la Procura Generale

Per la Procura Generale quali funzioni sono attive? Quelle attive sostituiscono le omonime del **SICP**? Per la Procura Generale in APP sono attive tutte le funzioni attive per il PM, esclusivamente per fascicoli avvocati. **SICP** resta "attivo".

Generale | KB0020044 | 2 mesi fa



ReGeWEB_Manuale_Utente_Riforma_Cartabia (ver.1.2)



Modalità di Apertura ticket



Nel caso in cui la consultazione delle informazioni utili non sia sufficiente per la risoluzione della problematica, potrai aprire un ticket come mostrato di seguito:



Segnala un
malfunzionamento



Richiedi un servizio

Tipologia di ticket non standard che causa, o potrebbe causare, una interruzione o una riduzione della qualità del servizio

Es: Blocco completo SICP, blocco completo postazioni

Tipologia di ticket che non causa interruzioni del servizio ma che può consistere in richieste quali la modifica ad una configurazione del software, nuovi requisiti da implementare, problemi di usabilità/accessibilità, etc.

Es: intervento sui fascicoli, richiesta configurazione pc, indisponibilità di una singola funzione



Modalità di Apertura ticket



Al momento dell'apertura del ticket ti sarà richiesto di:

1. selezionare la **Categoria** e la **Sottocategoria** di riferimento del ticket;
2. inserire all'interno dei campi obbligatori le informazioni di dettaglio del ticket al fine di comprendere al meglio la segnalazione/problematica.



Nel caso di segnalazioni/problematiche che ricadono nella stessa casistica e che richiedono il medesimo intervento di risoluzione, potrai aprire **ticket massivi** indicando nell'apposito riquadro la **quantità**.

Configurazione/Installazione Postazioni e Periferiche

Per richiedere la configurazione o l'installazione di nuove postazioni di lavoro o periferiche, oppure per chiedere assistenza per l'aggiunta di dispositivi.

* Seleziona attività

* Descrivi qui il tuo problema

* Indicaci l'urgenza

Stai effettuando la richiesta per conto di un collega?

Vuoi essere contattato ad un numero alternativo?

Quantità

Per ulteriori approfondimenti, puoi fare riferimento alle video-pillole «Segnalazione di un malfunzionamento», «Richiesta di un servizio» disponibili al seguente [link](#)

Si ricorda che, per segnalazione/problematiche afferenti a diverse tipologie è necessario aprire un ticket per ciascuna segnalazione/problematica.



Modalità di Apertura ticket



Ai fini di una maggiore tempestività nell'intervento da parte degli operatori, risulta cruciale indicare **in maniera puntuale una** voce specifica all'interno della lista delle attività previste nel perimetro dei servizi di assistenza agli utenti presenti sul portale.

Si ricorda che, tra i servizi selezionabili a tua disposizione nei menu di selezione delle attività, è prevista la possibilità di procedere anche con la selezione di un servizio di supporto per «Richiesta Informazioni».

Tale voce deve essere attivata solo nei casi in cui non è stato possibile identificare in maniera puntuale una voce rispondente alla problematica per la quale stai aprendo un ticket sul portale.

Non deve essere pertanto richiamata per scopi diversi o al fine di accelerare le attività di apertura di una segnalazione sul portale.

Con ogni probabilità, infatti, la voce «Richiesta Informazioni» potrebbe di contro allungare i tempi di lavorazione del ticket stesso poiché richiedono all'operatore eventuali attività accessorie ma essenziali per una corretta risoluzione dello stesso - a titolo esemplificativo e non esaustivo: contattare l'utente per informazioni mancanti e riclassificare il ticket.

Barra di ricerca

Se sei indeciso sull'opportuna selezione o necessiti di un supporto nell'identificazione della corretta attività da selezionare in fase di apertura ticket, puoi utilizzare, come già indicato a pag.6, la **barra di ricerca del portale** indicando l'oggetto per cui intendi aprire una segnalazione.

La ricerca restituirà un elenco di voci selezionabili e utili a un corretto inserimento del ticket a sistema, quali la *richiesta di un servizio*, la *segnalazione di un malfunzionamento* o *specifici articoli di knowledge base* utili per la possibile risoluzione in autonomia della problematica riscontrata.



Monitoraggio dei Ticket

All'interno del portale, avrai la possibilità di monitorare lo **stato di avanzamento del ticket**.

Fase:

Stato:

Descrizione:

Apertura ticket/presa in carico

Stato:
«Nuovo»

il ticket è stato creato, verrà presto assegnato ad un operatore per avviare la lavorazione.

Stato:
«Assegnato»

il ticket è stato affidato all'operatore per la lavorazione.

Stato:
«In lavorazione/In corso»

Lavorazione

In lavorazione (RITM)/In corso (INC): il ticket è in corso di analisi per la risoluzione.

Stato:
«In attesa»
***Eventuale**

il ticket viene sospeso dall'operatore per approfondimenti/autorizzazioni necessari o perché l'intervento è pianificato in accordo con l'utente

Risoluzione e chiusura

Stato:
«Risolto»

la segnalazione/problematica è stata risolta dall'operatore. In attesa di una conferma/rifiuto dell'avvenuta risoluzione da parte dell'utente.

Stato:
«Chiuso»

la lavorazione del ticket è conclusa.



Stato:
«Annullato»

il ticket viene annullato se la richiesta/segnalazione non riguarda il perimetro dell'Assistenza o per errori nell'apertura da parte dell'utente.

L'eventuale annullamento del ticket di tipologia Incident per **trasformazione nella corretta categoria Request** può avvenire in qualsiasi momento del processo

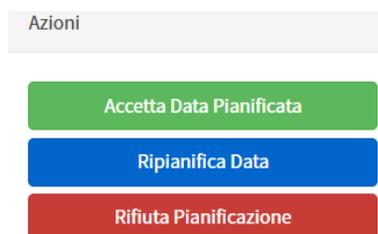


Monitoraggio dei Ticket

In merito allo stato «**In attesa**», «**Risolto**» e «**Chiuso**» ti consigliamo di prestare attenzione ai casi in cui:

Stato «**in attesa**»:

Il ticket potrebbe essere messo in **attesa** dall'operatore con motivazione «Pianificazione attività richiesta dall'utente». In questo caso riceverai un avviso sul Portale che ti informerà della scelta dell'operatore di pianificare la data del ticket e **potrai scegliere se accettarla, ripianificarla o rifiutarla**.



Il ticket potrebbe essere messo in stato di **attesa** anche nel caso in cui l'operatore avesse bisogno di informazioni aggiuntive utili alla risoluzione. Potrai rispondere **direttamente sul portale** inserendo dei **commenti aggiuntivi** sul ticket.

N.B.: in assenza di un tuo riscontro alla richiesta di informazioni, il ticket verrà chiuso trascorsi sette giorni dall'iniziale richiesta informazioni aggiuntive.

Stato da «**Risolto**» a «**Chiuso**»:



Conclusa la lavorazione del ticket, riceverai una prima mail automatica in cui ti verrà richiesto di confermare o rifiutare l'avvenuta **risoluzione**. ***In assenza di un tuo riscontro, il ticket verrà chiuso automaticamente dopo sette giorni.***



Gestione dei Ticket



Direttamente dal portale avrai la possibilità di **sollecitare** i ticket aperti.

! *Si ricorda che, come mostrato in figura, l'unica modalità accettata per effettuare un sollecito è l'**inserimento di commenti aggiuntivi** direttamente sul ticket.*

NON dovrai quindi aprire ulteriori ticket.

Home > La mia richiesta - INC0011231

Il computer non risponde più ai comandi

Chiamante VALERIO
Urgenza 2 - Medio
Assegnato a DIEGO

Il computer non risponde più ai comandi

Invia

VALERIO
 Adesso • Commenti aggiuntivi

Buongiorno, chiedo aggiornamenti sulla problematica riscontrata in quanto il computer continua a non funzionare correttamente

VALERIO
 7m fa • Commenti aggiuntivi

Il computer non risponde più ai comandi

VALERIO
 7m fa

Creazione[It] INC0011231

Inizio[It]

Operatore: DIEGO

ID	INC0011231
Stato	In corso
Priorità	2 - Alta
Creato	7m fa
Aggiornato	Adesso

OPZIONI

Seleziona l'area
Postazioni Di Lavoro

Seleziona la sotto area
Computer - Malfunzionamento Postazioni e Periferiche

Impatto diretto su udienza
No

Indicaci l'urgenza
2 - Medio



Chiusura dei Ticket



Al termine della lavorazione del ticket, riceverai una prima mail automatica in cui ti sarà chiesto di **confermare o rifiutare** l'avvenuta risoluzione della problematica.



*In assenza di un tuo riscontro, il ticket verrà **chiuso automaticamente** dopo sette giorni.*

Conferma

La segnalazione sarà ufficialmente risolta e il ticket passerà in stato **"chiuso"**. Riceverai una seconda mail automatica in cui ti verrà richiesto di **valutare il servizio ricevuto**.

Rifiuta

Ti verrà richiesto di descrivere le motivazioni della mancata risoluzione mediante l'inserimento di un commento aggiuntivo che riporterà il ticket in stato **"in lavorazione"**.

Inoltre ti ricordiamo che la funzionalità di rifiuto della soluzione:

- È utilizzabile **solo se non è stata effettivamente risolta la problematica** per la quale era stato inizialmente aperto il ticket;
- Non deve essere utilizzata per segnalare **nuove problematiche** diverse da quella per la quale era stato inizialmente aperto il ticket.

Come indicato a pag. 7, si ricorda che, per segnalazione/problematiche afferenti a diverse tipologie è necessario aprire un ticket per ciascuna segnalazione/problematica.



Si ricorda che, trascorsi i setti giorni, nei casi in cui si ripresentasse una problematica già risolta in precedenza, l'utente dovrà in ogni caso procedere con l'apertura di un ticket ex novo.



Valutazione del servizio



Conferma

A seguito della conferma dell'avvenuta risoluzione del ticket, **potrai esprimere il tuo livello di gradimento del servizio ricevuto, attraverso la compilazione del breve sondaggio accessibile direttamente dal link che ti sarà condiviso tramite mail automatica:**



Home > I miei sondaggi > Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti per l'Helpdesk

Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti per l'Helpdesk

Livello di soddisfazione per il servizio fornito dall'IT

0
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

Dicci che cosa pensi dell'IT e quali sono le tue esigenze.

Annulla
1/1
Salva
Invia

Il portale è costantemente oggetto di interventi di miglioramento per aiutare e soddisfare gli utenti

**Grazie dell'attenzione,
*La Direzione Generale dei Sistemi
Informativi Automatizzati***

