



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

Al personale docente
Al personale ATA
Al D.S.G.A.
Loro Sedi
Agli Atti
Al Sito web

Oggetto: Attivazione portale per la gestione delle richieste di assistenza sui dispositivi informatici.

Si comunica che a far data dal 6-02-2023 è attiva al link <https://www.falcoapua.it/ost2017/> la piattaforma per le richieste di assistenza sulle attrezzature informatiche.

E' possibile aprire l'applicazione anche facendo un click sul logo “Support Center” presente nella home page del sito della scuola raggiungibile all'indirizzo <https://www.itfalco.edu.it>.

Pertanto, dalla predetta data saranno accettate richieste di assistenza, da parte degli assistenti tecnici preposti, utilizzando solo l'applicazione suindicata, mediante l'apertura di un ticket, con l'indirizzo e-mail dei docenti appartenente al dominio itfalco.it (es. antonio.rossi@itfalco.it).

Al docente che ha aperto il ticket sarà inviata una e-mail contenente un link con il quale sarà possibile verificare lo stato dei lavori. La stessa operazione è possibile farla anche cliccando sul tasto “Verifica stato ticket”.

Si allega, alla presente, una guida per le singole procedure.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Dr. Angelina LANNA



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

Operazioni per la creazione di un ticket



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

The screenshot shows a web browser window with the URL `falco-capua.it/ost2017/open.php`. The page title is "SUPPORT CENTER Support Ticket System". There are navigation links for "Pagina Iniziale", "Apri un Nuovo Ticket", and "Verifica Stato Ticket". The main heading is "Apri un Nuovo Ticket" with the instruction "Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket." The form includes a "Categoria:" dropdown menu, which is currently open, showing options: "Seleziona un argomento", "Anomalie hardware", "Anomalie software", "Assegnazione PC Lab. Mobile Moda", "Assegnazione PC labMobile1", "Lavagna Interattiva Multimediale", and "Rete LAN e WIFI". Below the dropdown are fields for "Informazioni di Contatto": "Indirizzo Email:", "Nome e cognome:", and "Numero di Telefono:". The "Dettagli Ticket" section has a "Riassunto del Problema:" text field and a rich text editor for "Dettagli del problema:". A blue arrow points to the dropdown menu with the text "Selezionare l'argomento su cui richiedere assistenza".



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

HelpDesk Falco Capua

falcocapua.it/ost2017/open.php

SUPPORT CENTER

Support Ticket System

Pagina Iniziale | Apri un Nuovo Ticket | Verifica Stato Ticket

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Categoria: Anomalie hardware

Informazioni di Contatto

Indirizzo Email: vincenzo.cioppa@itfalco.it

Nome e cognome:

Numero di Telefono:

Dettagli Ticket

Descrivi il tuo problema

Riassunto del Problema:

Dettagli del problema:

Trascina i files qui oppure selezionali

Ospite | Accedi



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

The screenshot shows a web browser window with the URL `falcocapua.it/ost2017/open.php`. The page title is "SUPPORT CENTER Support Ticket System". There are navigation links for "Pagina Iniziale", "Apri un Nuovo Ticket", and "Verifica Stato Ticket". The main heading is "Apri un Nuovo Ticket". Below it, there is a form to create a new ticket. The "Categoria" dropdown is set to "Anomalie hardware". The "Informazioni di Contatto" section includes fields for "Indirizzo Email" (filled with `vincenzo.cioppa@itfalco.it`), "Nome e cognome" (filled with "Vincenzo Cioppa"), and "Numero di Telefono". A blue arrow points to the "Nome e cognome" field with the text "Inserire nome e cognome". The "Dettagli Ticket" section has a "Riassunto del Problema" field and a rich text editor for "Dettagli del problema".



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

HelpDesk Falco Capua

falcocapua.it/ost2017/open.php

SUPPORT CENTER

Support Ticket System

Pagina Iniziale | Apri un Nuovo Ticket | Verifica Stato Ticket

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Categoria: Anomalie hardware

Informazioni di Contatto

Indirizzo Email: vincenzo.cioppa@itfalco.it

Nome e cognome: Vincenzo Cioppa

Numero di Telefono:

Dettagli Ticket

Descrivi il tuo problema

Riassunto del Problema: Mouse non funzionante

Dettagli del problema:

Trascina i files qui oppure selezionali

Una breve descrizione del problema



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

HelpDesk Falco Capua

falcocapua.it/ost2017/open.php

Categoria: Anomalie hardware

Informazioni di Contatto

Indirizzo Email: vincenzo.cioppa@itfalco.it

Nome e cognome: Vincenzo Cioppa

Numero di Telefono:

Dettagli Ticket
Descrivi il tuo problema

Riassunto del Problema: Mouse non funzionante

Dettagli del problema:

<> B I U

Cavo del mouse compromesso.

Trascina i files qui oppure selezionali

Un click per la creazione del ticket

Dettagli del guasto

Crea Ticket Cancelli Annulla

Copyright © 2023 HelpDesk Falco Capua - All rights reserved.
powered by osTicket



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

Operazioni per la verifica dello stato dei lavori.

Aprire la casella di posta elettronica inserita per aprire il ticket e cercare l'e-mail avente come oggetto la dicitura: **Ticket di supporto aperto [#_____]**

Un click sul link

Dopo il click si apre la pagina seguente contenente le informazioni sul ticket aperto.



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

SUPPORT CENTER

Support Ticket System

Ospite | [Disconnetti](#)

[Pagina Iniziale](#) [Apri un Nuovo Ticket](#) [Mostra il Thread del Ticket](#)

Cerchi altri tickets?
[Accedi](#) o [registrare un account](#) per la migliore esperienza sul nostro help desk.

Ticket #143458

Stato del Ticket:	Aperto	Nome:	Vincenzo
Reparto:	Supporto Hardware e Software	Email:	vincenzo.
Data creazione:	25/01/2023 08:40	Telefono:	

Informazioni
sul ticket aperto

Oggetto: **Mouse non funzionante**

25/01/2023 08:40 Vincenzo

Non viene riconosciuto dal PC

Scrivere una risposta

Per aiutarti al meglio, ti chiediamo di essere specifico e dettagliato *

Risolto il guasto sarà inviata al docente una e-mail informativa sulla chiusura del ticket.



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 (Tessile, Abbigliamento e Moda) – Agraria, Agroalimentare e Agroindustria

The screenshot shows a Gmail interface. The left sidebar contains navigation options: Mail, Chat, Spaces, and Meet. The main area displays an email from 'Assistenza' (assistenza@itfalco.it) with the subject 'Rif: Mouse non funzionante'. The email content states: 'Ticket chiuso con successo. Grazie per la collaborazione, team Support Center. Team di supporto HelpDesk Falco Capua.' Below the email, there is a note: '> Speriamo che questa risposta abbia sufficientemente risposto alle tue richieste. Se così non fosse, ti preghiamo di non inviare un'altra email. Invece, Rispondi a questa e-mail o [accedi al tuo account](#) per un archivio completo di tutte le tue richieste di supporto e risposte.'

Tutte le operazioni relative ad ogni singolo ticket saranno registrate in archivio dal software.