



# **NetSupport ServiceDesk**

Manuale

Versione - 5.60

**COPYRIGHT del manuale (C) 2022 NetSupport Ltd. Tutti i diritti riservati.**

Le nuove informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso. NetSupport Ltd. si riserva il diritto di revisionare il documento e di modificare di volta in volta il suo contenuto senza obbligo di notificare alcuna(e) persona(e) di tali revisioni o modifiche.

Il software descritto nel presente documento viene fornito in base ad un contratto di licenza ed è protetto dalle leggi internazionali sul copyright. L'utente può copiarlo esclusivamente a scopo di backup, ed utilizzarlo soltanto nella maniera descritta nel contratto di licenza.

Tutte le garanzie implicite, inclusa qualsiasi garanzia di commerciabilità o di idoneità ad uno scopo specifico, si limitano ai termini delle garanzie esplicite contenute nel contratto di licenza.

**COPYRIGHT del programma (C) 1991-2022 NetSupport Ltd. Tutti i diritti riservati.**

**Marchi**

NetSupport è un marchio della NetSupport Ltd.

Windows, Windows 2003/XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10 e Windows 11 sono marchi della Microsoft Corporation.

IBM sono marchi della International Business Machines Corporation.

NetWare è un marchio della Novell Inc.

Gli altri prodotti, marchi o marchi depositati sono la proprietà delle loro rispettive società.

### **Contratto di Licenza di Software**

Vi preghiamo di leggere il presente contratto prima di utilizzare la vostra copia del Software NetSupport. Esso rappresenta un contratto legale tra voi e NetSupport Limited. Se non desiderate essere vincolati dai termini del presente contratto di licenza, non dovete caricare, attivare ovvero utilizzare il software.

**PERIODO DI VALIDITÀ:** Soggetta a risoluzione, in base a quanto specificato nella Clausola di Risoluzione riportata di seguito, la Licenza è perpetua.

**CONCESSIONE DI LICENZA:** A seguito del pagamento delle spese di licenza applicabili e in conformità ai termini ed alle condizioni del presente contratto, NetSupport Ltd conferisce all'utente il diritto non esclusivo e non trasferibile all'uso di una copia della versione specificata del software acquisito.

**USO:** Il Software è concesso in licenza in conformità alle condizioni di utilizzo del volume specificate nella relativa conferma d'ordine, fattura del prodotto, certificato di licenza o confezione del prodotto. È consentito produrre, utilizzare e installare tutte le copie aggiuntive del software necessarie per le periferiche specificate nelle condizioni di utilizzo. È necessario porre in atto un meccanismo capace di garantire che il numero delle periferiche su cui è stato installato il software non superi il numero delle licenze ottenute.

**Utilizzo della modalità SERVER:** Il Software potrà essere utilizzato su una periferica o su un server nell'ambito di un ambiente multi-utente o di rete ("Modalità Server") solo nella misura specificata nella relativa conferma d'ordine, fattura del prodotto, certificato di licenza o confezione del prodotto. Per ogni periferica o "postazione" che si connette al server in un qualsiasi momento è richiesta una licenza separata, indipendentemente dal fatto che le suddette periferiche o postazioni dotate di licenza siano connesse simultaneamente al software o stiano effettivamente utilizzando il software in un qualsiasi momento. L'utilizzo di software o hardware atto a ridurre il numero di periferiche o di postazioni che si connettono ovvero che utilizzano il software direttamente o simultaneamente (quali, ad esempio, software o hardware di "multiplexing" o "pooling") non riduce il numero di licenze richieste. In particolare, occorre avere un numero di licenze equivalente al numero di singoli ingressi al software di multiplexing o pooling o al dispositivo hardware "front end". Se il numero di periferiche o di postazioni che si connettono al software supera il numero di licenze ottenute, occorrerà approntare un meccanismo in grado di garantire che l'uso del software non superi i limiti d'uso specificati per la licenza ottenuta.

**COPYRIGHT:** Questo software è protetto dalle leggi internazionali sul copyright. Esso potrà essere copiato esclusivamente a scopo di backup. La società vi concede la licenza del software, ma non ve lo vende.

**LIMITAZIONI:** Sia all'utente che a qualsiasi rivenditore è fatto divieto di noleggiare, vendere copie sotto licenza [mediante approvazione], ovvero trasferire in qualsiasi altra maniera il diritto all'uso del presente software a terzi; l'utente è tuttavia autorizzato a vendere od a concedere la copia originale, purché non ne conservi delle copie. Il software non può essere modificato, disassemblato o decompilato senza il previo permesso scritto di NetSupport Ltd.

**GARANZIA LIMITATA:** NetSupport Ltd garantisce che, per un periodo di novanta (90) giorni successivamente alla data d'acquisto, il Software funzionerà essenzialmente secondo quanto indicato nella documentazione di accompagnamento. La responsabilità complessiva di NetSupport ed il solo rimedio a disposizione dell'utente sarà, a discrezione di NetSupport e soggetto alla prova di acquisto da un punto di acquisto autorizzato a) la sostituzione del software difettoso b) il rimborso del prezzo pagato.

Tutte le garanzie implicite, inclusa qualsiasi garanzia di qualità soddisfacente ovvero idoneità

ad un fine particolare, si limitano ai termini delle garanzie esplicitate. NetSupport Ltd. non sarà in nessun caso responsabile per perdita di profitti, di dati o di informazioni di alcun tipo oppure per danni speciali, incidentali, emergenti, indiretti o simili derivanti da qualsiasi inadempimento delle presenti garanzie o dall'uso del Software anche se la società è stata informata della possibilità di tali danni. Alcune legislazioni nazionali non consentono la limitazione o l'esclusione dei danni incidentali o indiretti, in tale caso la limitazione od esclusione di cui sopra potrebbe essere non applicabile nei vostri confronti. La presente garanzia non influisce sui vostri diritti statutari, e potrete avere altri diritti che variano da un paese all'altro. In ogni caso, la massima responsabilità di NetSupport non eccederà l'importo pagato dall'utente finale/dal titolare della licenza.

**RISOLUZIONE:** È possibile risolvere questa Licenza e questo Contratto in qualsiasi momento distruggendo il Programma e la relativa documentazione, nonché tutte le copie in qualsiasi forma ad esso attinenti.

NetSupport Ltd. può risolvere immediatamente questa Licenza tramite notifica scritta se l'utente infrange gravemente qualsiasi termine della presente Licenza e se (nel caso di un'infrazione rimediabile) non abbia rimediato un'infrazione entro 30 giorni dalla ricezione di tale richiesta scritta da parte di NetSupport Ltd (tale richiesta conterrà un avviso di NetSupport relativo alla sua intenzione di risolvere il contratto). Al momento della risoluzione, l'utente dovrà distruggere o restituire a NetSupport il software originale e le relative copie e confermare per iscritto a NetSupport di avere rispettato tale procedura.

**ASSISTENZA:** Nel caso di problemi durante l'installazione del software, rivolgersi innanzitutto al proprio fornitore. È possibile acquistare separatamente un servizio di assistenza e di manutenzione che copre anche la fornitura di aggiornamenti e migliorie.

**LEGGE VIGENTE:** Questo contratto è regolato dalle leggi dell'Inghilterra.

## Indice

<b>INFORMAZIONI SULL'SERVICEDESK DI NETSUPPORT ....</b>	<b>8</b>
<b>INSTALLAZIONE .....</b>	<b>9</b>
Pianificare un'Installazione .....	9
Requisiti & Prerequisiti di Sistema .....	9
Installazione di ServiceDesk .....	10
Installazione Guidata di ServiceDesk.....	11
<b>AVVIARE L'SERVICEDESK DI NETSUPPORT .....</b>	<b>13</b>
Logoff .....	14
Layout dello Schermo .....	15
Opzioni Amministrative .....	17
Impostazioni Server della Posta .....	18
Regole di Email in Arrivo .....	21
Centro Posta .....	23
Opzioni DB .....	24
Utenti .....	26
Crea Nuova Società.....	28
Crea Nuovo Reparto.....	30
Crea Utenti .....	32
Autorizzazioni per l'Utente .....	35
Creare un Nuovo Modello di Autorizzazione .....	42
Impostazione delle Autorizzazioni .....	43
Autorizzazioni Speciali .....	44
Preferenze Utente .....	45
Criteri di Password .....	47
Imposta Password .....	49
Importazione Utenti .....	50
Regole di Workflow .....	52
Contratti di Servizio .....	56
Modelli Email .....	58

Variabili Email .....	59
Notifiche .....	63
Licenza .....	64
Stato .....	65
Codici di Risoluzione .....	67
Codici di Priorità .....	68
Categorie .....	69
Dati Personalizzati .....	71
Editor di Dati Personalizzati .....	71
Creare Sezione .....	72
Creare Casella di Controllo .....	73
Creare Elenco a Discesa .....	76
Creare Area di Testo .....	79
Creare Casella di Testo .....	82
Crea Scheda .....	85
Visualizzare e immettere dati personalizzati .....	86
Personalizzare .....	87
Opzioni di Elemento .....	88
Opzioni di Accesso .....	91
Aspetto .....	93
<b>UTILIZZARE NETSUPPORT SERVICEDESK .....</b>	<b>95</b>
Panoramica .....	95
Come vengono assegnati gli Elementi .....	97
Pagina di Riepilogo .....	98
Layout .....	100
Elenchi degli Elementi .....	102
Crea Nuovi Elementi .....	103
Modelli .....	106
Chiusura Rapida .....	107
Come si Imposta la Priorità di un Nuovo Elemento .....	108
Verifica degli Elementi .....	108
Ricerca di Elementi .....	109

Trattamento degli Elementi.....	111
Chiudere gli Elementi .....	114
Aggiungere Note agli Elementi .....	115
Aggiungere File ad un Elemento .....	116
Editor di Testo .....	120
Collegamento di Elementi .....	121
Comitato Consultivo dei Cambiamenti .....	122
Traccia di Controllo .....	124
Soluzioni .....	125
Inventario Hardware/Software .....	127
Assegnare l'Hardware .....	128
Sessioni di Controllo Remoto.....	129
Iniziare una Sessione di Controllo Remoto .....	130
Imposta Opzioni di Controllo Remoto .....	131
Reporting .....	132
Dashboard.....	132
Esplora Report .....	133
Autorizzazioni per la Cartella dei Report .....	134
Progettazione Report Personalizzata .....	135
Cambia dettagli dell'utente connesso .....	137
Attivazione della funzione Fuori Sede .....	137
<b>CONTATTI.....</b>	<b>139</b>

## Informazioni sull'ServiceDesk di NetSupport

L'ServiceDesk di NetSupport è un modulo potente e facile da utilizzare per l'enterprise. Disponibile come soluzione autonoma o integrata alla suite di gestione degli asset NetSupport DNA, NetSupport ServiceDesk vi aiuta a seguire, organizzare, gestire e rispondere con facilità ai problemi più difficili del supporto di desktop.

Totalmente compatibile con i processi ITIL essenziali (gestione di Incidenti, Problemi, Cambiamenti e del Livello di Servizio) NetSupport ServiceDesk garantisce che il vostro team di supporto sia in grado di gestire in modo efficace le aspettative dei clienti e di ridurre i tempi d'inattività dei sistemi.

Con un'interfaccia completamente personalizzabile e intuitiva basata sul Web che supporta sia le piattaforme desktop sia quelle mobili, processi dei flussi di lavoro robusti, un'ampia varietà di report di gestione e un portale self-service facile da utilizzare, l'assistenza sarà certamente più facile quando utilizzate NetSupport ServiceDesk!

## Installazione

### Pianificare un'Installazione

Prima di iniziare l'installazione dell'ServiceDesk, controllare che i prerequisiti del sistema siano adempiti, vale a dire che gli utenti finali siano in grado di accedere all'ServiceDesk tramite il loro browser Web, e che vi sia un ambiente adatto nel quale ospitare il database.

Le istruzioni su schermo del programma di installazione Installshield dell'ServiceDesk mostreranno le varie fasi del processo. Una volta terminata l'installazione, vi verrà chiesto di configurare le impostazioni personalizzate per l'ServiceDesk.

### Requisiti & Prerequisiti di Sistema

#### Server

Windows 2008R2 e successive.

#### Utente Normale

Il Client deve girare uno dei seguenti browser:

Firefox.  
Chrome.  
Edge.

#### Supporto per Periferiche Mobili

NetSupport ServiceDesk può essere usato sulle versioni dei browser per dispositivi mobili sopraindicati.

#### Database

Server SQL 2005 o superiore.

## Installazione di ServiceDesk

Il programma di installazione Installshield dell'ServiceDesk mostrerà le varie fasi del processo di installazione per permettervi di configurare rapidamente il database dell'ServiceDesk sul server desiderato. Dopo l'installazione dovrete riavviare il PC per completare la configurazione.

1. All'inizio dell'installazione, appare la schermata di benvenuto del programma Installshield. Fare clic su Avanti per procedere.
2. Viene visualizzato il Contratto di Licenza per l'ServiceDesk. Leggere il contratto e procedere solo se si accettano i termini della licenza.
3. Selezionare in quale ambiente si desidera ospitare il database ServiceDesk. Potrà essere un Server SQL esistente oppure il Modulo di Gestione di Database della Microsoft (MSDE). Fare clic su Avanti.
4. Confermare la posizione dei file di installazione. La cartella predefinita è c:\Programmi\NetSupport\NetSupport ServiceDesk\. Fare clic su Avanti.
5. Rivedere i dettagli dell'installazione e fare clic su Avanti per iniziare a copiare i file di installazione.
6. Al termine dell'installazione vi verrà chiesto di riavviare il computer. Effettuare il riavvio per completare l'installazione. Fare clic su Fine per riavviare.
7. Al momento del logon dopo il riavvio, viene visualizzata l'Installazione Guidata di ServiceDesk.

## Installazione Guidata di ServiceDesk

L'Installazione Guidata di ServiceDesk completa il processo d'installazione. La procedura guidata richiede le vostre impostazioni di configurazione predefinite, vale a dire le informazioni relative alla licenza, i dettagli della società, le impostazioni del server email, e i dettagli di accesso al database. Una volta effettuata l'installazione, queste voci potranno essere modificate da un Amministratore nell'ServiceDesk.

**Selezionare la Lingua.** ServiceDesk fornisce un supporto multilingue che permette agli operatori ed agli utenti finali di personalizzare con facilità l'interfaccia per riflettere la lingua prescelta. Durante la fase di Installazione, è possibile specificare la lingua predefinita assieme a qualsiasi altra lingua aggiuntiva di cui potrete avere bisogno. Una volta collegati a ServiceDesk, basta semplicemente fare clic sul pulsante della lingua richiesta, visualizzato nella barra degli strumenti, e l'interfaccia passerà alla lingua specificata. Inoltre, è possibile modificare la lingua predefinita all'interno di ServiceDesk, nella sezione Personalizza - Aspetto e aggiungere altre lingue selezionando Admin - Personalizza dalla barra degli strumenti.

**Informazioni di Licenza.** Immettere il Nome della propria Società e confermare le informazioni relative alla Licenza. Se state valutando il prodotto, usare il numero di serie predefinito EVAL, altrimenti immettere il Numero di Serie e il Codice di Licenza forniti dalla NetSupport Ltd. Fare clic su Avanti per procedere.

**Informazioni Utente.** Gli utenti dell'ServiceDesk sono raggruppati in base alla Società e al Reparto per rispecchiare la struttura dell'organizzazione. Le informazioni inserite a questa voce servono per creare la Società e il Reparto iniziali nel database dell'ServiceDesk. Il sistema crea un utente 'Amministratore' predefinito, che dispone dei diritti di accesso completi. L'amministratore del sistema può aggiungere altri utenti in seguito all'accesso. Fare clic su Avanti.

**Opzioni Email.** ServiceDesk può essere configurato in modo da inviare automaticamente le notifiche email. Per utilizzare questa funzione occorre specificare le impostazioni del server SMTP. Specificare l'indirizzo email del Mittente: esso deve essere un indirizzo valido che esiste sul server. Inserire il nome completo del Mittente. Normalmente, i dettagli del mittente sono quelli dell'amministratore di sistema. Dopo l'installazione, sarete in grado di modificare questi dettagli selezionando l'opzione Impostazioni del Mail Server, dove potrete anche configurare un sever POP3 per permettere ad ServiceDesk di controllare le email in arrivo.

**Accesso al Database.** Infine, inserire i dettagli usati per accedere al server del database. Inserire il nome e l'indirizzo del server. Confermare il nome del database, il nome dell'utente e la password. Le impostazioni predefinite potranno essere utilizzate se il database è ospitato su un server SQL. Fare clic su Avanti.

A questo punto, il database verrà creato nella posizione specificata. Una volta completata l'operazione, sarete notificati dell'URL necessario per accedere al database ServiceDesk tramite il browser Web di ogni utente.

## Avviare l'ServiceDesk di NetSupport

Avviare il Web Browser e inserire l'indirizzo URL dell'applicazione ServiceDesk (l'indirizzo IP del Server su cui è stato installato l'ServiceDesk). Se si desidera, è possibile creare un collegamento sul desktop per uso futuro.

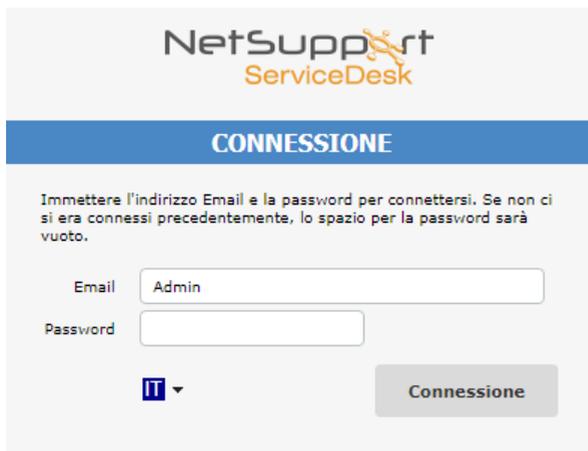
A questo punto apparirà la schermata di Logon.

Il processo di Logon richiede l'indirizzo email dell'utente e una password. Se l'utente dovesse scordarsi la password, può richiedere l'inoltro di un promemoria via email.

---

**Nota:** Un Logon di Amministratore predefinito con tutti i diritti di funzionalità viene fornito per il primo impiego dopo l'installazione. Indirizzo Email : **Admin** - Password : **dna**. La persona che funge da Amministratore deve cambiare la password il più presto possibile.

---



Quando un utente tenta di effettuare il logon con un indirizzo email che non esiste nella database di ServiceDesk, gli verrà chiesto di immettere i propri dati. Inviando i propri dati, viene creato un conto utente che ha però solo diritti limitati. Se necessario, i dati possono essere modificati da un utente che ha i permessi appropriati.

---

**Nota:** Per evitare che gli utenti che si connettono per la prima volta creino i loro propri account, vedere **Amministrazione - Personalizzare**, Crea Utenti alla prima connessione.

---

Viene visualizzato un identificatore della lingua che permette di cambiare la lingua di ServiceDesk. Le lingue disponibili possono essere impostate durante l'installazione o all'interno di ServiceDesk. Per farlo, selezionare la scheda Amministrazione, fare clic sull'icona Personalizza e selezionare l'icona Lingue Aggiuntive.

Dopo il logon, appare la pagina iniziale predefinita dell'utente. Ciò può essere modificato in Preferenze Utente.

---

**Nota:** Prima che gli utenti finali inizino a registrare i problemi, l'amministratore del sistema deve eseguire alcune operazioni di amministrazione per rendere il database pronto all'uso.

---

### Logoff

Per uscire da NetSupport ServiceDesk, selezionare la scheda Home e fare clic sull'icona Logout nella barra degli strumenti.

---

**Nota:** Una pagina di chiusura sessione personalizza può essere visualizzata quando gli utenti si disconnettono da NetSupport ServiceDesk. Selezionare la scheda Admin, fare clic sull'icona Personalizza nella barra degli strumenti, selezionare la scheda Aspetto e inserire l'URL della pagina personalizzata nell'opzione Pagina di Chiusura Sessione Personalizzata.

---

## Layout dello Schermo

L'interfaccia ServiceDesk contiene le seguenti aree:

### Schede

Le schede permettono di navigare tra le opzioni di ServiceDesk. Le quattro schede principali visualizzate all'interno di ServiceDesk sono:

- **Home**

A partire da questa scheda potete creare e cercare Incidenti, Problemi e Richieste di Cambiamento, potete accedere al Centro Posta, creare e visualizzare Soluzioni ed accedere ai dettagli ed alle preferenze dell'Utente.

- **Admin**

Permette di accedere agli strumenti di amministrazione come le impostazioni Email, le regole di Workflow, la creazione e la modifica di società, reparti ed utenti e le impostazioni di personalizzazione.

- **Report**

Permette di visualizzare, configurare e creare i report per NetSupport ServiceDesk.

- **Elenchi**

Permette di visualizzare gli elenchi degli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento e di effettuare la ricerca degli elementi.

### Barra degli Strumenti



Le opzioni della barra degli strumenti variano in base alla scheda selezionata. Le opzioni disponibili all'utente dipendono dai permessi concessi dall'Amministratore del sistema.

## Finestra delle Informazioni

Dopo avere selezionato una scheda o un'opzione della barra degli strumenti, apparirà la finestra di informazioni appropriata per tale attività. Alla destra della finestra verranno elencati gli elementi recentemente acceduti che vi permette di accedere rapidamente agli elementi più frequentemente utilizzati.

**Modifica Utente Chris**

Generalità | Preferenze | Autorizzazioni

**Dettagli**

Nome \* : Chris

Email \* : c.loveasy@netsupportsoftware.com

Logon di Windows : [ ]

Numero di Telefono : [ ]

Numero Cellulare : [ ]

Società \* : NetSupport Ltd

Reparto \* : Marketing

Priorità Predefinita : [ ]

Tipo di Utente ServiceDesk : Utente Normale

Mostra gli elenchi di tutti gli elementi nella barra degli strumenti :

Le password non scadono mai :

Sincro con AD :

Salva

**Ricerche salvate**

Incidents

IT

**Utenti recentemente acceduti**

Chris

Jane

Brian

Admin

Dan

**Reparti recentemente acceduti**

Marketing

Accounts

Support

---

### Note:

- Per aggiungere altre lingue all'interno di ServiceDesk, selezionare la scheda Admin quindi fare clic sull'icona Personalizza e poi sull'icona Lingua nella barra degli strumenti.
  - Per modificare la lingua predefinita, selezionare la scheda Admin e poi fare clic sull'icona Personalizza nella barra degli strumenti. Nella sezione Aspetto cambiare la Lingua Predefinita come necessario.
  - La pagina Riepilogo viene visualizzata la prima volta che un utente accede a NetSupport ServiceDesk. Nella sezione Personalizza è possibile creare una pagina iniziale personalizzata per le società, i reparti o gli utenti individuali.
-

### Opzioni Amministrative

Prima che gli utenti finali possano registrare i problemi, si devono effettuare varie attività amministrative. Le opzioni amministrative permettono agli Amministratori di Sistema di configurare l'ServiceDesk in modo da adeguarlo ai requisiti personali.

- Rispecchiate la struttura organizzazionale creando conti di Società, Reparto e Utente individuale.
- Impostate diritti di protezione appropriati al livello di Società, Reparto e Utente.
- Impostate assegnatari predefiniti per tipi di problema specifici.
- Create notifiche email personalizzate.
- Create e gestite una libreria predefinita di Categorie e di Soluzioni.
- Personalizzate l'aspetto dell'interfaccia ServiceDesk.

## Impostazioni Server della Posta

Per potere utilizzare la funzione "notifica email" di ServiceDesk, è necessario configurare le impostazioni del vostro Mail Server. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Impostazioni nella barra degli strumenti.

Email In Uscita
Email in entrata

**Server SMTP**

Usa SMTP per inviare Emails

Server \*

Questo server richiede una connessione codificata (SSL)

Porta \*

Il mio server SMTP richiede autenticazione

Tipo di Autenticazione

Nome Utente

Password

**Mittente Predefinito**

Nome

Email \*

**Opzioni Invia Email Da Incident**

Invia Email Da

Nome

Email

Soggetto predefinito

Modello predefinito

 Salva

## Email in uscita

### Server SMTP

Per configurare NetSupport ServiceDesk in modo che possa inviare notifiche email, immettere i dettagli del vostro Server SMTP. Se necessario, includere le informazioni di Autenticazione attinenti.

### Mittente Predefinito

Specificare i dettagli di contatto del mittente predefinito (nome ed indirizzo email). Questo può essere un account di Amministratore ServiceDesk generico oppure una persona specifica.

### Opzioni Invia Email da elemento

Se preferite non avere un indirizzo predefinito per le email inviate, potete selezionare i dettagli dell'Utente Connesso, oppure potete specificare una persona specifica. Se necessario, è possibile immettere un oggetto predefinito.

Quando inviate una email da un Incidente, Problema o da una Richiesta di Cambiamento, potete scegliere di caricare automaticamente un modello email. Selezionare il modello da utilizzare dall'elenco a discesa **Modello Predefinito**.

Email in uscita    Email In Entrata

---

**Server POP3**

Seleziona Email su Server POP3 :

Controlla nuova posta ogni :  Min

Percorso mailbox \* : C:\Program Files (x86)\NetSupport\NetSupport Se

---

**Mailbox POP3**

Server	Porta	Utente	SSL	Tipo di Autenticazione	Attivata	
10.20.0.17	110	admin@testing.com	No	AUTH PLAIN	SI	<a href="#">Modifica</a>   <a href="#">Elimina</a>

+ Aggiungi

---

**Indirizzi Email**

Email	Crea automaticamente i contatti	Società	Reparto	
Admin@testing.com	SI	NetSupport Ltd	Accounts	<a href="#">Modifica</a>   <a href="#">Elimina</a>
Dan.Woods@test.com	SI	NetSupport Ltd	Admin	<a href="#">Modifica</a>   <a href="#">Elimina</a>

+ Aggiungi

### **Email in entrata**

#### **Server POP3**

Per gestire le email in arrivo, specificare i dettagli del vostro Server POP3.

#### **Mailbox POP3**

Viene fornito il supporto per più mailbox POP3. Fare clic su **Aggiungi** per immettere i dettagli della mailbox. Se necessario, il servizio POP3 ServiceDesk può essere impostato in modo da connettersi al server POP3 usando una connessione SSL.

---

**Nota:** La porta predefinita per POP3 su SSL è la 995. Se non è uguale a quella del vostro mail server, sarà necessario cambiare l'impostazione della porta.

---

#### **Indirizzi Email**

Se necessario, potete scegliere di creare un nuovo utente solo a partire dal nome e dall'indirizzo email di un nuovo contatto. Fare clic su **Aggiungi** ed immettere l'indirizzo email a cui verranno inviate le mail, controllare di avere selezionato l'opzione "Crea automaticamente i contatti dalle email inviate a questo indirizzo" ed immettere la società ed il reparto a cui verrà assegnato il nuovo contatto.

---

**Note:**

- Gli indirizzi email specificati devono essere collegati ad una mailbox POP3.
  - Per assegnare automaticamente gli elementi ricevuti da diverse mailbox configurate su ServiceDesk a Reparti o ad Operatori specifici, è necessario creare nuove regole per le email in entrata nella sezione "Descrizione della Categoria". Per ogni nuova regola, bisogna controllare che il campo "Dove cercare i dati" sia impostato su "L'Indirizzo di Destinazione" e quindi collegare l'indirizzo a cui era stata inviata la email ad una specifica Categoria. Anche la Categoria selezionata dovrà essere configurata in modo da essere assegnata al Reparto od all'Operatore prescelto.
- 

Fare clic su **Salva** per confermare le modifiche.

## Regole di Email in Arrivo

NetSupport ServiceDesk è in grado di monitorare i nuovi messaggi email su più mailbox, quindi, applicando specifiche regole, può creare nuovi elementi oppure aggiornare quelli esistenti in base al contenuto della posta in entrata. Se avete più mailbox, potete differenziare la mailbox a cui vengono inviate le email in entrata per garantire che le email vengano assegnate automaticamente al reparto corretto.

Una volta arrivata, l'email viene controllata e vengono svolte le seguenti azioni:

- Se ServiceDesk stabilisce che il messaggio corrisponde ad un elemento esistente, l'elemento viene aggiornato con il contenuto della email.
- Se il messaggio non corrisponde ad un elemento esistente, ServiceDesk tenterà di crearne uno nuovo. Per farlo, la email deve contenere un minimo di informazioni, e le regole email che avete creato indicano il modo in cui ServiceDesk individua i dati utilizzati per popolare l'elemento.

---

**Nota:** È possibile creare un nuovo elemento ed un nuovo utente solo a partire dal nome e dall'indirizzo email di un nuovo contatto; questo può essere impostato per indirizzi email specifici nelle Impostazioni del Mail Server.

---

- Le email che non soddisfano le regole predefinite vengono archiviate nel Centro Posta di ServiceDesk, e l'operatore può quindi azionarle manualmente.

---

**Nota:** Per permettere ad ServiceDesk di elaborare le email in arrivo, è necessario configurare le impostazioni del server POP3.

---

1. Nella sezione Email della barra degli strumenti, selezionare la scheda Admin e fare clic sull'icona Regole.
2. La visualizzazione ad albero contiene un numero di categorie predefinite. Esse corrispondono ai vari campi di dati rilevati in un elemento. È possibile aggiungere regole ad un numero qualsiasi di queste categorie per garantire che ServiceDesk possa di rilevare dati sufficienti nella email per popolare un elemento. Come requisito minimo, occorre avere una regola che individui l'indirizzo email del contatto, il nome del contatto o il nome di utente Windows, una regola per la descrizione del Categoria, ed una regola per la descrizione dell'elemento.

3. Fare clic sul pulsante della barra degli strumenti Nuova Regola.
4. Immettere le proprietà della 'regola'.

**Nuova Regola di Estrazione**

Immettere un Nome per questa Regola

Dove cercare i dati \*

Campo Destinazione \*

Come trovare i dati \*

Maiuscole/minuscole

Attiva questa Regola

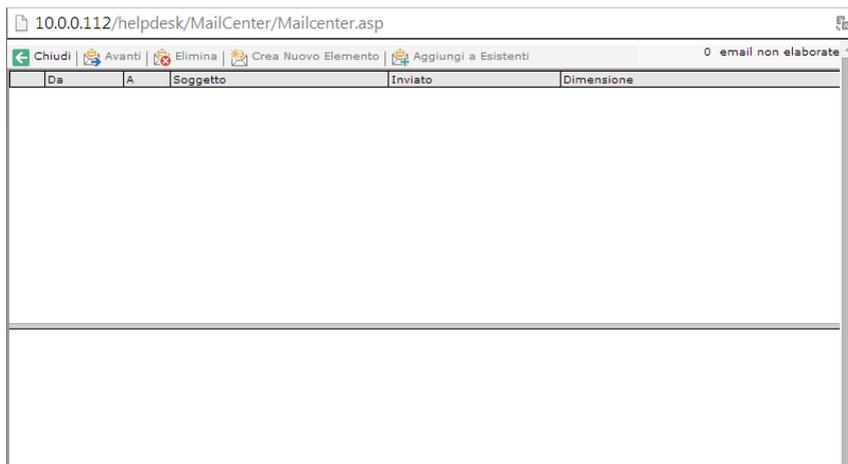
Salva

- Immettere un nome idoneo per la regola.
  - Indicare il luogo nella email dove ServiceDesk deve cercare i dati per popolare ogni campo di dati dell'elemento.
  - Specificare il campo di destinazione.
  - Selezionare l'azione più appropriata per rilevare i dati. In base alla vostra selezione, potete specificare uno o due elementi di dati variabili per aiutare a localizzare con esattezza le informazioni richieste.
  - Indicare se la ricerca deve tenere conto della maiuscole/minuscole.
  - La regola può essere attivata o disattivata come necessario.
5. Fare clic su Salva.

## Centro Posta

I messaggi in arrivo su ServiceDesk che non soddisfano le regole email prestabilite vengono archiviati nel Centro Posta, dove l'operatore azionarli come appropriato.

L'icona Centro Posta nella scheda Home mostra quante email sono in attesa di azione. Nel riquadro superiore della finestra Centro Posta apparirà un elenco delle email in attesa di azione, mentre il riquadro inferiore mostrerà il contenuto della email evidenziata.



È possibile svolgere le seguenti azioni:

- Inoltare la email ad una persona specifica per l'azionamento.
- Eliminare la email.
- Creare un elemento a partire dai dettagli della email.
- Associare la email ad un elemento esistente.

## Opzioni DB

La pagina Opzioni Database consente all'Amministratore di modificare le proprietà che definiscono dove viene memorizzato il Database di NetSupport ServiceDesk.

Inoltre, se avete acquistato il modulo Inventario DNA, dovrete attivare la raccolta dei dati di Inventario e specificare il Nome Fonte Dati.

The screenshot shows a configuration window titled "Opzioni Database Helpdesk" with three sections:

- Opzioni Database Helpdesk:** Fields for "Server di Database" (WIN-N1Y91LMR90K1), "Nome Database" (ServiceDesk), "Nome utente" (sa), and "Password" (masked with asterisks).
- Opzioni Database Inventario:** A checkbox for "Usa DNA per i Dati di Inventario" (unchecked), and fields for "Nome Fonte Dati" (DNAInventory), "Nome utente" (sa), and "Password" (empty).
- Opzioni Libreria Dei File:** A field for "Percorso Libreria dei File" (C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Servi).

A "Salva" button is located at the bottom right of the window.

## Opzioni Database ServiceDesk

### ***Server di Database***

Questo è il Nome o l'indirizzo IP del server di Database SQL o MSDE che contiene il Database di NetSupport ServiceDesk. L'impostazione predefinita di quest'opzione viene impostata durante l'installazione di NetSupport ServiceDesk.

### ***Nome Database***

Questo è il Nome del Database di NetSupport ServiceDesk sul server SQL. L'impostazione predefinita di quest'opzione viene impostata durante l'installazione di NetSupport ServiceDesk.

### ***Nome utente***

Il nome utente che viene utilizzato dall'applicativo ServiceDesk per accedere al Database di NetSupport ServiceDesk.

### ***Password***

La password per l'utente sopra indicato.

## Opzioni Database Inventario

### ***Usa DNA per Dati Inventario***

Quando si seleziona quest'opzione, i Dati dell'Inventario di DNA possono essere visualizzati in un elemento su ServiceDesk. Se NetSupport ServiceDesk è installato sullo stesso computer di NetSupport DNA, quest'opzione è impostata al momento dell'installazione.

### ***Nome Fonte Dati***

Questo è il nome di una fonte Dati ODBC di sistema che ServiceDesk utilizza per leggere le informazioni dell'inventario. Se NetSupport ServiceDesk è installato sullo stesso computer di NetSupport DNA, una fonte dati ODBC denominata 'DNAInventory' viene creata durante l'installazione di NetSupport ServiceDesk, altrimenti la fonte dati dovrà essere creata manualmente.

### ***Nome utente***

Il nome utente utilizzato da Fonte Dati DNA.

### ***Password***

La password per l'utente sopra indicato.

## Opzioni Libreria File

### ***Percorso Libreria File***

Questo è il percorso in cui sono memorizzati tutti i file che sono stati aggiunti ad un elemento. L'impostazione predefinita è la cartella di Dati nella cartella d'installazione di ServiceDesk. Se questo percorso viene modificato, qualsiasi file nel percorso esistente verrà copiato sul percorso nuovo.

## Utenti

Le opzioni Utenti consentono agli operatori che hanno i diritti appropriati di creare e gestire gli account di utente, e di determinare dove assegnare i problemi per la loro risoluzione. Questa è una parte importante del processo di Amministrazione, che deve essere implementata prima che gli utenti possano registrare gli Incidenti, i Problemi o le Richieste di Cambiamento.



ServiceDesk consente di replicare la struttura gerarchica della vostra organizzazione, raggruppando gli utenti finali nelle loro Società o nei loro Reparti appropriati. Una Società può essere una linea specifica di attività contenente vari sottoreparti. I dettagli sono elencati in una TreeView per facilitare la gestione continua.

Quando un utente finale crea un nuovo elemento, il sistema utilizza i dettagli predefiniti della società e del reparto per determinare dove si deve assegnare l'elemento.

Quando si aggiungono Società e Reparti, è possibile creare record individuali per gli utenti finali, tuttavia questo non è vitale dato che ogni utente può aggiungersi al database dell'ServiceDesk la prima volta che tenta di registrare un problema. Gli account degli utenti che fungeranno da Operatori di ServiceDesk devono comunque essere creati.

Appena la TreeView di base è pronta, è possibile decidere come assegnare i problemi in base alle seguenti considerazioni:

### **Quali Reparti e Utenti saranno in grado di risolvere i problemi registrati?**

Prima di potere assegnare i problemi ad un reparto, esso dovrà essere contrassegnato come 'Reparto Tecnico'. Il numero di Reparti Tecnici contenuti nel database è senza limite. È possibile, ad es., avere un'area centrale nella quale tutte le Società effettueranno il reporting, oppure ogni Società può avere il proprio reparto tecnico. Se non si aggiungono i propri Reparti Tecnici, il database contiene un'area di Amministrazione predefinita alla quale si possono assegnare i elemento.

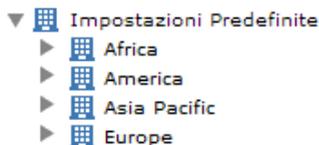
Dopo avere deciso i Reparti Tecnici, bisogna assegnare le autorizzazioni appropriate di ServiceDesk o di Operatore Amministrativo ai contatti di tali Reparti in modo che possano visualizzare e risolvere i problemi a loro assegnati. Nella TreeView, un'icona arancione indica a quali utenti è stato assegnato lo stato di Amministratore o di Operatore di ServiceDesk. Un'icona blu denota gli utenti finali.

### **Dove devono essere assegnati i problemi registrati da un determinato utente finale?**

Per ogni reparto, sia tecnico che non tecnico, bisogna indicare dove si devono assegnare gli elementi che sono stati registrati dagli utenti di tale reparto. I elementi potranno essere assegnati a un Reparto Tecnico o a un Operatore di ServiceDesk. Alternativamente, è possibile impostare gli assegnatari per un determinato tipo di problema.

Dopo avere impostato la struttura dell'organizzazione e dei contatti, al momento del primo logon gli utenti finali potranno aggiungere sé stessi alla parte appropriate della visualizzazione ad albero. Quando immettono un nuovo elemento, il sistema saprà dove assegnarlo.

## Crea Nuova Società



A seconda della struttura dell'organizzazione, il database dell'ServiceDesk può elencare diverse Società, ad esempio diverse linee di business oppure vari uffici regionali. Sotto ogni Società possono essere elencati vari Reparti.

Quando si aggiungono le Società, bisogna prendere conto dei diritti di accesso (o permessi) da applicare. Nell'ServiceDesk, i permessi utente sono ereditati. Questo significa che quando si crea una nuova Società, essa eredita i privilegi predefiniti del sistema. A sua volta, qualsiasi Reparto che viene poi elencato all'interno della Società erediterà questi diritti.

Le impostazioni predefinite forniscono solo diritti di utente finale basilari; essi dovranno pertanto essere cambiati se la Società/I Reparti devono risolvere problemi.

Come impostazione predefinita, tutti gli Operatori avranno accesso alla società nella visualizzazione ad albero; se necessario, questa impostazione può essere limitata quando si modifica una società.

### **Per creare una nuova società:**

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti. Appare la TreeView attuale.
2. Scegliere Nuova Società dalla barra degli strumenti. Appare la finestra Nuova Società.

### Nuova Società

**Generalità**

Nome della Società \* :

Indirizzo Postale :

Numero di Telefono :

**Dove Assegnare Un Incident Da Questa Società**

Assegna a :

Seleziona un Reparto :

 Salva

3. Inserire i seguenti dati. I campi contrassegnati con un \* sono obbligatori:

Il Nome, l'Indirizzo e il Numero di Telefono della Società.

Decidere dove assegnare gli elementi registrati dagli utenti in questa società. Potete scegliere di inviarli a un reparto dove verranno assegnati a un Operatore usando il metodo di assegnazione scelto, oppure potete scegliere un utente specifico. Gli elenchi a discesa mostrano tutti i Reparti contrassegnati come Tecnici come pure gli utenti che hanno diritti di Operatore di ServiceDesk. Se l'opzione richiesta non dovesse essere disponibile, salvare il record parzialmente completato, e modificarlo dopo avere aggiunto i Reparti/gli Utenti appropriati al database.

4. Fare clic su Salva.
5. La Nuova Società verrà aggiunta alla TreeView.
6. Dopo avere selezionato il record della nuova società nella visualizzazione ad albero, applicare le Preferenze, le Autorizzazioni e gli Operatori appropriati.

## Crea Nuovo Reparto

È possibile creare reparti e sottoreparti multipli all'interno di ogni Società nella visualizzazione ad albero.

Quando si desidera aggiungere un Reparto al database, un fattore chiave da considerare è se si tratterà di un'area di 'Utente Finale' o 'Tecnica'. Se gli elementi verranno assegnati al Reparto, esso dovrà essere segnalato come "Tecnico" e gli si dovranno concedere le Autorizzazioni appropriate.

### Per creare un nuovo reparto:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti. Appare la TreeView attuale.
2. Scegliere Nuovo Reparto dalla barra degli strumenti. Appare la finestra Nuovo Reparto.

**Nuovo Reparto**

**Generalità**

Società \* : NetSupport Ltd ▼

Reparto di \* : Nessuno ▼

Nome Reparto \* :

Reparto Tecnico \* : No ▼

**Dove Assegnare Incident Da Questo Reparto**

Assegna a :

 Salva

3. Inserire i seguenti dati. I campi contrassegnati con un \* sono obbligatori:

Selezionare la Società alla quale si deve allegare il Reparto. Se si tratta di un sottoreparto di un altro, selezionare il reparto 'principale'. Se il Reparto sarà responsabile per la ricezione e la risoluzione dei problemi, contrassegnarlo come Tecnico.

Infine, decidere dove verranno assegnati gli elementi emessi da questo Reparto. Questo potrà essere qualsiasi altro Reparto Tecnico o Operatore di ServiceDesk. Se queste informazioni erano state aggiunte al livello di Società, non è necessario specificarle di nuovo in quanto saranno state ereditate. Tuttavia, se si desidera, è possibile scegliere un assegnatario diverso per i Reparti individuali.

4. Fare clic su Salva.
5. Il Nuovo Reparto verrà aggiunto alla TreeView.
6. Dopo avere selezionato il record della nuova record nella visualizzazione ad albero, applicare le Preferenze, le Autorizzazioni e gli Operatori appropriati. Inoltre, dopo avere aggiunto gli 'Utenti' al Reparto, è possibile assegnare un 'Capo Reparto'. Come parte del processo di Workflow, è possibile copiare le notifiche email automatizzate alla persona designata.

Se si tratta di un reparto tecnico, potete scegliere a chi verranno assegnati i nuovi elementi (per impostazione predefinita, gli elementi vengono assegnati al manager del reparto). I metodi di assegnazione sono:

Manager: assegna i nuovi elementi al manager del reparto.

Persona specifica: assegna i nuovi elementi a una persona specifica nel reparto (sarà necessario creare il record dell'utente prima di poterlo fare).

Circolare: assegna automaticamente i nuovi elementi a tutti gli Operatori, uno alla volta, in modo che vengano distribuiti uniformemente.

Bilanciamento del carico: assegna nuovi elementi all'Operatore con il minor numero di elementi aperti (qualsiasi elemento che non ha uno stato chiuso).

---

**Nota:** Come impostazione predefinita, tutti gli Operatori avranno accesso al reparto nella visualizzazione ad albero; se necessario, questa impostazione può essere limitata quando si modifica un reparto.

---

## **Crea Utenti**

Oltre all'utente Admin predefinito, NetSupport ServiceDesk fornisce 3 ulteriori tipi di account.

### **Operatori di ServiceDesk**

Quando si crea la propria struttura di Società/Reparto, si è particolarmente interessati agli utenti a cui verranno assegnati gli elementi. Generalmente, un reparto che è stato contrassegnato come Tecnico avrà contatti che richiedono come minimo Permessi di Operatore di ServiceDesk.

### **Operatore**

Lo stato Operatore vi consente di creare organizzazioni di supporto per altri produttori all'interno dell'ServiceDesk. Questo tipo di utente può avere gli elementi assegnati, ma non sarà in grado di connettersi ed utilizzare ServiceDesk. Non viene tenuto da conto per il limite dalla vostra licenza.

### **Utente Normale**

Gli Utenti Finali possono aggiungersi al database la prima volta che si collegano all'ServiceDesk, in quanto il sistema riconosce che il loro indirizzo email non esiste attualmente. Come impostazione predefinita, agli utenti verranno concessi permessi di base in modo da potere registrare il problema. Un Amministratore o un Operatore di ServiceDesk è in grado di modificare le informazioni dell'utente se tali diritti non sono sufficienti.

### **Per creare un nuovo utente:**

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti. Appare la TreeView attuale.
2. Scegliere Nuovo Utente dalla barra degli strumenti. Appare la finestra Nuovo Utente.

### Nuovo Utente

**Generalità**

Nome *	<input type="text" value="J Smith"/>
Email *	<input type="text" value="j.smith@nsl.com"/>
Logon di Windows	<input type="text"/>
Numero di Telefono	<input type="text"/>
Numero Cellulare	<input type="text"/>
Password *	<input type="password" value="*****"/>
Conferma Password *	<input type="password" value="*****"/>
Società *	<input type="text" value="NetSupport"/>
Reparto *	<input type="text"/>
Tipo di Utente ServiceDesk	<input type="text" value="Utente Normale"/>
Mostra tutti Incident nel Menu	<input type="checkbox"/>

Salva

- Inserire i dati dell'utente. I campi contrassegnati con un \* sono obbligatori.

Se state utilizzando l'Autenticazione Windows per connettervi all'ServiceDesk, dovrete immettere un logon Windows per l'utente.

Scegliere il tipo di account di utente dall'elenco a discesa.

Potete limitare l'accesso di un Operatore di ServiceDesk a determinati elementi deselezionando l'opzione 'Mostra Tutti gli elementi nel Menu'. Questo garantisce che l'Operatore sia solo in grado di trattare gli elementi che gli sono stati specificamente assegnati, oppure che sono stati assegnati al suo Reparto.

- Fare clic su Salva.
- Il Nuovo Utente verrà aggiunto alla TreeView.
- Dopo avere selezionato il record del nuovo utente nella TreeView, applicare le Preferenze, i Permessi e i Criteri di Password appropriati.

### Modifica Dettagli Utente

La TreeView Utenti rispecchia la struttura dell'organizzazione, elencando le Società, i Reparti e gli Utenti creati. Queste informazioni possono essere modificate o eliminate in qualsiasi momento:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti.
2. Nella TreeView selezionare la Società, il Reparto o l'Utente che si desidera modificare.
3. Selezionare la scheda Generale, Preferenze o Autorizzazioni e cambiare gli elementi richiesti.

---

**Nota:** La funzione Fuori Sede può essere attivata per gli utenti nella scheda Generale.

---

4. Fare clic su Salva.  
oppure
1. Per eliminare un record, selezionare la voce nella TreeView e fare clic su Elimina. Non è possibile eliminare un record se ci sono elementi pendenti assegnati alla Società, Reparto o Utente.

#### Modifica Utente Jane Neal

Generalità	Preferenze	Autorizzazioni
------------	------------	----------------

#### Dettagli

Nome *	:	Jane Neal
Email *	:	j.neal@netsupportsoftware.com
Logon di Windows	:	
Numero di Telefono	:	
Numero Cellulare	:	
Società *	:	Company Name ▾
Reparto *	:	Support ▾
Priorità Predefinita	:	▾
Tipo di Utente ServiceDesk	:	Operatore ServiceDesk ▾
Fuori sede	:	<input type="checkbox"/>
Mostra gli elenchi di tutti gli elementi nella barra degli strumenti	:	<input checked="" type="checkbox"/>
Le password non scadono mai	:	<input type="checkbox"/>
Sincro con AD	:	<input type="checkbox"/>

 Salva

## **Autorizzazioni per l'Utente**

Le Autorizzazioni controllano l'accesso di un utente a specifiche funzioni di ServiceDesk. Le autorizzazioni applicabili ad un utente possono essere definite esplicitamente sull'oggetto dell'utente, oppure possono essere ereditate dalle Autorizzazioni predefinite del Reparto, della Società, o del Sistema dell'utente.

Quando si assegnano le autorizzazioni, è possibile scegliere da una serie di modelli predefiniti che vengono a forniti a seconda se l'utente è un Amministratore, un Operatore di ServiceDesk o un Utente Finale. Inoltre è possibile personalizzare la funzionalità in base ai propri requisiti individuali o creare i propri modelli.

NetSupport ServiceDesk fornisce un accesso di Amministratore predefinito per garantire che vi sia come minimo un utente dotato di autorizzazioni globali. Vi è inoltre un gruppo integrato di autorizzazioni di utente finale predefinite e qualsiasi nuova Società, Reparto o utente finale erediterà questi diritti.

La configurazione delle autorizzazioni è particolarmente importante quando si decide quali aree saranno responsabili per la gestione degli elementi. Per ogni Società o Reparto creato, bisogna decidere a quale Reparto Tecnico o Operatore di ServiceDesk si dovranno assegnare gli elementi generati da tale area.

Le autorizzazioni sono raggruppate nelle seguenti categorie:

### **Incidente/Problema/Richiesta di Cambiamento**

#### **Crea**

Questa autorizzazione permette ad un utente di creare un Incidente, Problema o una Richiesta di Cambiamento.

#### **Leggi**

Questa autorizzazione permette ad un utente di leggere tutti gli Incidenti, i Problemi o le Richieste di Cambiamento sull'ServiceDesk ma non consente di salvare qualsiasi modifica apportata.

#### **Elimina**

Quest'autorizzazione permette ad un utente di eliminare qualsiasi Incidente, Problema o Richiesta di Modifica sull'ServiceDesk.

### **Modifica**

Questa autorizzazione permette ad un utente di modificare qualsiasi Incidente, Problema o Richiesta di Modifica sull'ServiceDesk, tuttavia non permette di modificare l'assegnatario o di aggiungere una soluzione.

Alcune *Autorizzazioni Speciali* annulleranno queste autorizzazioni.

### **Report**

#### **Crea Report**

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Nuovo" al menu nella sezione Report, e consente all'utente di Creare un Report.

#### **Leggi Report**

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Esplora" al menu nella sezione Report, e consente all'utente di leggere un Report esistente.

#### **Elimina Report**

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Esplora" al menu nella sezione Report, e consente all'utente di eliminare un Report esistente.

#### **Modifica Report**

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Esplora" al menu nella sezione Report, e consente all'utente di modificare un Report esistente.

### **Società**

#### **Crea Società**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Nuova Società" nella barra degli strumenti della pagina Utenti, e permette all'utente di creare una nuova società e di leggere i dati delle società esistenti.

#### **Elimina Società**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Elimina Società" nella sezione "Società" della barra degli strumenti nella pagina Utenti, e permette all'utente di leggere i dati e di eliminare le società esistenti.

## **Modifica Società**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Salva Società" nella sezione "Società" della barra degli strumenti nella pagina Utenti, e permette all'utente di leggere i dati e di salvare le modifiche apportate ad una società esistente.

## **Reparti**

### **Crea Reparto**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Nuovo Reparto" nella barra degli strumenti della pagina Utenti, e permette all'utente di creare un nuovo reparto e di leggere i dati dei reparti esistenti.

### **Modifica Reparto**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Salva Reparto" nella sezione "Reparto" della barra degli strumenti nella pagina Utenti, e permette all'utente di leggere i dati e di salvare le modifiche apportate ad un reparto esistente.

### **Elimina Reparto**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Elimina reparto" nella sezione "Reparto" della barra degli strumenti nella pagina Utenti, e permette all'utente di leggere i dati e di eliminare i reparti esistenti.

## **Utenti**

### **Crea Utente**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Nuovo Utente" nella barra degli strumenti della pagina Utenti e permette all'utente di creare un nuovo utente e di leggere i dati degli utenti esistenti.

Se l'utente è un Operatore ServiceDesk, quest'autorizzazione aggiunge anche il pulsante "Nuovo Contatto" nella pagina di creazione dell'Incidente e della Richiesta di Cambiamento, e consente all'utente di creare un nuovo contatto al momento della creazione di un Incidente o di una Richiesta di Cambiamento.

### **Modifica Utente**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Salva Utente" nella barra degli strumenti della pagina Utenti e permette all'utente di leggere i dati e di salvare le modifiche apportate ad un utente esistente.

Se l'utente è un Operatore di ServiceDesk, quest'autorizzazione aggiunge anche il pulsante "Modifica Dettagli Contatto" nella pagina di creazione dell'Incidente e della Richiesta di Cambiamento, e consente all'utente di modificare i dettagli del contatto selezionato al momento della creazione di un Incidente o di una Richiesta di Cambiamento.

### **Elimina Utente**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Questa autorizzazione aggiunge inoltre l'icona "Elimina Utente" nella barra degli strumenti della pagina Utenti e permette all'utente di leggere i dati e di eliminare gli utenti esistenti.

## **Soluzioni**

### **Leggi Soluzione**

Quest'autorizzazione aggiunge le opzioni "Ricerca" e "Visualizza" al menu nella sezione Soluzioni, e consente all'utente di visualizzare una Soluzione.

### **Crea Soluzione**

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Nuovo" al menu nella sezione Soluzioni, e consente all'utente di creare una Soluzione.

### **Elimina Soluzione**

Quest'autorizzazione aggiunge le opzioni "Ricerca" e "Visualizza" al menu nella sezione Soluzioni, e consente all'utente di eliminare una Soluzione esistente.

### **Modifica Soluzione**

Quest'autorizzazione aggiunge le opzioni "Ricerca" e "Visualizza" al menu nella sezione Soluzioni, e consente all'utente di modificare una Soluzione esistente. Inoltre, questa autorizzazione permette agli utenti di aggiungere le Soluzioni non pubblicate ad un elemento.

### **Pubblica Soluzione**

Quest'autorizzazione consente all'utente di Pubblicare nuove soluzioni.

**Nota:** Verranno visualizzate tutte le soluzioni. Non è possibile aggiungere delle soluzioni ad un elemento prima che siano state pubblicate, a meno che un utente non abbia l'autorizzazione Modifica Soluzione attivata.

---

### **Categorie**

#### **Crea Categorie**

Questa autorizzazione aggiunge l'opzione "Categorie" nel menu della sezione Amministrazione, e permette all'utente di creare nuovi tipi.

#### **Elimina Categorie**

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Categorie" al menu nella sezione Amministrazione e consente all'utente di eliminare i Tipi esistenti.

#### **Modifica Categorie**

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Categorie" al menu nella sezione Amministrazione e consente all'utente di modificare i Tipi esistenti.

### **File**

#### **Aggiungi File**

Questa autorizzazione aggiunge il pulsante "Aggiungi File" all'elemento. Quest'autorizzazione ha effetto su tutti gli elementi.

#### **Elimina File**

Questa autorizzazione aggiunge il pulsante "Elimina" ad ogni file associato all'elemento. Quest'autorizzazione ha effetto su tutti gli elementi.

#### **Aggiungi Cartelle di File**

Quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Crea Cartella" alla finestra Aggiungi un file condiviso. Quest'autorizzazione ha effetto unicamente sugli Operatori di ServiceDesk.

#### **Elimina Cartelle di File**

Quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Elimina Cartella" alla finestra Aggiungi un file condiviso. Quest'autorizzazione ha effetto unicamente sugli Operatori di ServiceDesk.

Alcune *Autorizzazioni Speciali* annulleranno queste autorizzazioni.

## **Amministratore**

### **Modifica Note**

Quest'Autorizzazione aggiunge i pulsanti "Modifica" e "Elimina" accanto ad ogni nota che è stata aggiunta ad un elemento. Questo consente all'Amministratore di modificare o eliminare una nota che è stata aggiunta ad un elemento.

### **Modifica Opzioni SMTP**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Impostazioni Mail Server" al menu nella sezione Amministrazione, e consente di visualizzare la pagina Opzioni SMTP e di salvare i dati.

### **Modifica Opzioni Database**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Opzioni DB" al menu nella sezione Amministrazione, e consente di visualizzare la pagina Opzioni DB e di salvare i dati.

### **Modifica Autorizzazioni**

Quando quest'Autorizzazione viene rifiutata, un utente che ha l'autorizzazione di modificare una società, un reparto o un utente, è in grado di visualizzare le autorizzazioni della società ma non può modificarle.

### **Modifica Escalations**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Escalations" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare le Regole di Escalation.

### **Modifica Modelli Email**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Modelli Email" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare i Modelli Email da usare nelle Regole di Notifica.

### **Modifica Notifiche**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Notifiche" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare le Regole di Notifica Email.

### **Modifica Informazioni di Licenza**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Licenza" al menu nella sezione Amministrazione, e consente di visualizzare la pagina della Licenza e di salvare i dati.

### **Modifica Stato**

Quest'Autorizzazione aggiunge le opzioni "Stato" e "Codici di Risoluzione" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare codici di Stato e codici di Risoluzione.

### **Modifica Priorità**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Priorità" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare la Priorità.

### **Visualizza tutte le Categorie**

Quest'autorizzazione permette ad un Amministratore di visualizzare tutti i tipi di Categorie.

### **Visualizza tutte le Società**

Quest'autorizzazione permette ad un Amministratore di visualizzare tutte le società nella visualizzazione ad albero.

### **Visualizza tutti i reparti**

Quest'autorizzazione permette ad un Amministratore di visualizzare tutti i reparti nella visualizzazione ad albero.

### **Personalizza Applicazione**

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Personalizza" al menu nella sezione Amministrazione, e consente di visualizzare la pagina Opzioni di Personalizzazione e di salvare I dati.

Inoltre, certi utenti di ServiceDesk hanno Autorizzazioni Speciali, vale a dire:

- Il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento
- Il "Manager" del reparto che contiene il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento
- Il "Contatto Predefinito" della società che contiene il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento.

Queste Autorizzazioni speciali possono essere modificate impostando le opzioni nella pagina Personalizza.

## **Creare un Nuovo Modello di Autorizzazione**

NetSupport ServiceDesk fornisce una serie di modelli di autorizzazione predefiniti, ma potrete anche creare i vostri propri modelli ed applicare il modello a più utenti.

### **Per Creare un Nuovo Modello**

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Autorizzazioni nella barra degli strumenti.
2. Fare clic sull'icona Nuovo Modello nella barra degli strumenti. Verrà visualizzato un modello vuoto.
3. Digitare un nome per il modello e selezionare le Autorizzazioni richieste.
4. Fare clic su Salva. Il nuovo modello verrà aggiunto nell'elenco dei modelli esistenti.

## Impostazione delle Autorizzazioni

Le autorizzazioni possono essere impostate sia al livello delle Impostazioni Predefinite, della Società, del Reparto o dell'Utente.

Le autorizzazioni possono essere impostate sia utilizzando uno dei modelli delle autorizzazioni oppure impostando manualmente ciascuna autorizzazione.

---

**Nota:** ServiceDesk include una selezione di modelli di autorizzazione predefiniti, ma è anche possibile creare i propri modelli.

---

Quando le autorizzazioni vengono impostate manualmente, ciascuna può essere impostata ad uno dei tre seguenti stati:

- L'Autorizzazione non è impostata
- L'Autorizzazione è impostata
- o  L'Autorizzazione è in corso di essere ereditata

### Per impostare le Autorizzazioni usando un modello:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti.
2. Nella visualizzazione ad albero, selezionare la Società, il Reparto o l'Utente individuale a cui assegnare le autorizzazioni.
3. Selezionare la scheda Autorizzazioni.
4. Selezionare il Modello contenente le autorizzazioni richieste, oppure attivare/disattivare ciascuna opzione come richiesto.
5. Fare clic su Salva per applicare le Autorizzazioni.

### Per impostare le autorizzazioni manualmente:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti.
2. Nella visualizzazione ad albero, selezionare la Società, il Reparto o l'Utente individuale a cui assegnare le autorizzazioni.
3. Selezionare la scheda Autorizzazioni.
4. Impostare le Autorizzazioni richieste.
5. Fare clic su Salva per applicare le Autorizzazioni.

## **Autorizzazioni Speciali**

Come impostazione predefinita, alcuni utenti di ServiceDesk ottengono autorizzazioni supplementari a certi Incidenti e le Richieste di Cambiamento.

Questi utenti sono:

- Il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento
- Il "Manager" del reparto che contiene il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento
- Il "Contatto Predefinito" della società che contiene il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento.

Questi utenti avranno le seguenti autorizzazioni per gli Incidenti e le Richieste di Cambiamento a cui sono associati:

- Leggere
- Eliminare
- Modificare
- Modificare lo Stato
- Vedere la data di scadenza
- Aggiungere File.

Queste autorizzazioni Speciali possono essere rimosse impostando le opzioni delle autorizzazioni speciali nella pagina Personalizza.

## Preferenze Utente

Le preferenze di visualizzazione possono essere applicate al livello di Società, Reparto o Utente individuale. Ad esempio, la pagina iniziale predefinita per gli Operatori di ServiceDesk potrebbe essere l'elenco degli Incidenti, e per gli utenti finali potrebbe essere la pagina crea nuovo Incidente.

Modifica Utente Chris Log

Generalità | **Preferenze** | Autorizzazioni

### Preferenze

Formato Data : dd/mm/yyyy ▼

Pagina Iniziale Predefinita : Pagina di Riepilogo ▼

Visualizza Conferma quando i dati non sono stati salvati

Apri gli Elementi in una nuova Finestra/Scheda:

### Elenca Preferenze

#### Incidents

Mostra Filtri nell'elenco Incident:

Aggiorna automaticamente l'elenco:

Aggiorna ogni 0 secondi

Incident elenca Colonne [Modifica Elenco](#)

Incident	Stato	Priorità	Contatto	Categoria	Descrizione	Tempo di Apertura (totale)
----------	-------	----------	----------	-----------	-------------	----------------------------

Ordinamento per l'elenco Incident [Modifica Ordinamento](#)

Incident

### Per impostare le Preferenze:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti.
2. Nella TreeView, selezionare la Società, il Reparto o l'Utente richiesto.
3. Selezionare la scheda Preferenze.
4. La finestra di dialogo Preferenze consente di specificare:
  - un formato di data alternativo, ad es. MM/GG/AAAA o GG/MM/AAAA.
  - la pagina iniziale predefinita al momento della connessione. L'utente può scegliere una pagina predefinita o un layout personalizzato.
  - se visualizzare o meno un messaggio quando i dati non sono stati salvati.
  - se aprire gli elementi in una nuova finestra/scheda.

- se visualizzare o meno i filtri quando si visualizza l'elenco degli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento. Se è attivata, i filtri consentono di immettere criteri di ricerca in modo da localizzare tipi specifici di problema.
- la frequenza di aggiornamento dell'elenco degli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento.
- le colonne da includere nell'elenco degli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento. È possibile aggiungere o rimuovere campi dall'elenco degli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento in base alle proprie necessità individuali. Fare clic su Modifica Elenco per specificare le colonne richieste.
- è possibile personalizzare l'ordinamento dell'elenco degli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento.

---

**Nota:** Le preferenze dell'utente connesso possono essere modificate selezionando la scheda Home e facendo clic sull'icona Preferenze nella barra degli strumenti.

---

## Criteri di Password

La scheda "Criteri di Password" consente di configurare le impostazioni delle password di utente per ServiceDesk. È possibile controllare il tipo di password impostabile, la scadenza della password, le circostanze per il bloccaggio dell'account e ciò che viene scritto nel registro di sicurezza.

### Per impostare i Criteri di Password

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti.
2. Selezionare Impostazioni Predefinite nella Visualizzazione ad Albero.
3. Selezionare la scheda Criteri di Password.

Policy Della Password	
Le password non scadono mai	: <input checked="" type="checkbox"/>
Lunghezza Minima della Password	: 3
Obbligare Password Complesse	: <input type="checkbox"/>
Obbligare Storico di Password	: <input type="checkbox"/>
Policy Di Blocco Dell'account	
Durata di blocco dell'account	: 30 Min
Soglia di blocco dell'account	: 5 tentativi di connessione non validi
Reimposta il contatore di blocco dopo	: 30 Min
Registro Di Controllo Della Sicurezza	
Registra tentativi di connessione falliti	: <input type="checkbox"/>
Registra tentativi di connessione riusciti	: <input type="checkbox"/>



### Criteri di Password

Consente di controllare il tipo di password impostabile e la scadenza della password.

#### Le password non scadono mai

Selezionando questa opzione le password non scadono mai.

#### Lunghezza minima di password

Specificare la lunghezza minima della password di utente.

#### Imponi Password Complesse

Quando l'opzione viene attivata, le password devono essere conformi alle seguenti regole:

- Le password devono avere un minimo di 8 caratteri

- Le password non devono contenere il nome utente
- Le password devono contenere come minimo tre dei seguenti elementi:
  - Caratteri minuscoli
  - Caratteri maiuscoli
  - Caratteri numerici
  - Caratteri non alfanumerici

### **Imponi Cronologia di Password**

Quando l'opzione viene selezionata, l'utente non può cambiare la password con una utilizzata in precedenza.

### **Politica di Bloccaggio dell'Account**

Le impostazioni di "Politica di Bloccaggio dell'Account" consentono di controllare cosa succede quando gli utenti tentano di accedere a ServiceDesk con una password non valida. Quando un utente tenta di accedere con una password non corretta, ServiceDesk lo blocca automaticamente dal sistema.

### **Durata di bloccaggio dell'account**

Specificare il numero di minuti di bloccaggio dell'account.

### **Limite di bloccaggio dell'account**

Specificare il numero di tentativi di connessione non riusciti prima del bloccaggio dell'account.

### **Reimposta contatore di bloccaggio dopo**

Specificare il periodo di tempo, in minuti, durante il quale vengono ricordati i tentativi di connessione non riusciti.

### **Registro dell'Audit di Sicurezza**

Le impostazioni del "Registro dell'Audit di Sicurezza" controllano quali informazioni vengono scritte nel registro di sicurezza.

### **Registra tentativi di connessione non riusciti**

Quando l'opzione viene selezionata, tutti i tentativi di connessione non riusciti vengono registrati nel registro di sicurezza.

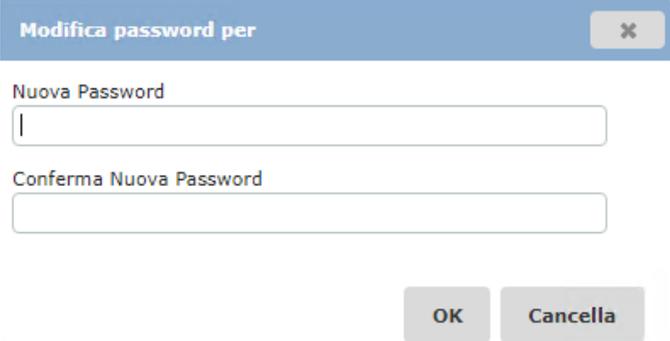
### **Registra tentativi di connessione riusciti**

Quando l'opzione viene selezionata, tutti i tentativi di connessione riusciti vengono registrati nel registro di sicurezza.

## Imposta Password

### Per impostare/reimpostare una Password Utente:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti.
2. Nelle TreeView Utenti, scegliere l'utente finale la cui password deve essere modificata.
3. Selezionare Reimposta Password dalla barra degli strumenti.



Modifica password per

Nuova Password

Conferma Nuova Password

OK Cancella

4. Immettere la nuova password e digitarla di nuovo per confermare.
5. Fare clic su Cambia per salvare i dettagli.

### Per impostare/reimpostare la password dell'utente connesso:

1. Selezionare la scheda Home e fare clic sull'icona Cambia Password nella barra degli strumenti.
2. Immettere i dettagli come sopra descritto.

---

**Nota:** È possibile configurare le impostazioni per le password utente. Selezionare la scheda Amministrazione, fare clic sull'icona Utenti, selezionare Impostazioni Predefinite dalla Visualizzazione ad Albero e fare clic sulla scheda Criteri di Password.

---

## Importazione Utenti

Potete popolare NetSupport ServiceDesk con le informazioni di Utente sia importando i dati da un file CSV, sia sincronizzando ServiceDesk con Active Directory.

### Per Importare gli Utenti da un file CSV:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Utenti nella barra degli strumenti.
2. Fare clic sul pulsante della barra degli strumenti Importa, ed aprire la procedura guidata Importa Utente.
3. Selezionare il file da importare e quindi premere Avanti.
4. La pagina successiva visualizza un elenco dei campi nel file di Testo - fare corrispondere questi campi ai campi di Informazione Utente contenuti nell'ServiceDesk.
5. Premere Avanti per iniziare ad importare gli utenti.
6. Una volta completata l'Importazione, se non è stato possibile importare alcuni utenti, qualsiasi errore di importazione potrà essere visualizzato premendo Avanti.

Quando si esegue l'importazione da un file di testo, i nomi della società e del reparto elencati nel file di testo verranno creati automaticamente se non esistono già nel database di ServiceDesk.

### Sincronizzazione con Active Directory:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona **Sincro AD** nella barra degli strumenti.
2. Attivare la sincronizzazione spuntando l'opzione di **Attivazione**.
3. Fare clic su **Aggiungi** e inserire il dominio, il nome utente, la password e qualsiasi unità organizzativa da escludere (è possibile escludere più unità organizzative inserendo i valori come elenco delimitato da virgole).
4. Ripetere l'operazione per qualsiasi altro Dominio.
5. Durante la creazione di un utente o l'aggiornamento dei dettagli utente, è possibile scegliere i dati da prelevare da Active Directory corrispondenti al nome, al reparto e alla società. Scegliere l'opzione desiderata dagli elenchi a discesa.
6. Lo stato del servizio mostrerà lo stato attuale del servizio Active Directory per ogni dominio. Per costringere l'esecuzione del servizio, fare clic su **Esegui adesso**.

Giornalmente, ServiceDesk gira un servizio che controlla gli utenti dei Domini configurati, aggiungendo o aggiornando i dettagli nella struttura ad albero Utenti.

## Regole di Workflow

L'opzione Workflow consente di automatizzare i processi di service desk e di assegnare elementi di lavoro. È possibile definire regole di Workflow per Incidenti, Problemi e Richieste di Cambiamento, ed è possibile utilizzarle per eseguire una serie di azioni specifiche quando si soddisfano certe condizioni.

Potete decidere che sia sufficiente aumentare semplicemente la priorità, potete inviare una notifica email automatica a determinate persone, potete riassegnare l'elemento, cambiare un valore oppure potete creare un nuovo elemento.

### Per creare una nuova regola di Workflow

1. Scegliere la scheda Admin e fare clic sull'icona Regole nella sezione della barra degli strumenti intitolata Workflow. Qualsiasi Regola esistente che avete creato verrà visualizzata nella visualizzazione ad albero.

2. Fare clic sul pulsante Nuova Regola della barra degli strumenti.
3. Digitare un nome per la nuova regola e selezionare quando desiderate controllare la regola:

### Continuamente

La regola verrà controllata continuamente. Avrete l'opzione di eseguire questa regola una volta per ciascun elemento.

---

**Nota:** È necessario stabilire un numero sufficiente di condizioni per evitare che la regola venga applicata nuovamente dopo avere eseguito l'azione.

---

Regola di esempio:

Data di scadenza trascorsa

Viene creata per regola per aumentare la priorità dell'elemento quando la data di scadenza è trascorsa.

Per evitare che la regola venga applicata di nuovo, impostare una condizione in modo che la regola venga eseguita soltanto quando lo stato dell'elemento è aperto. Sarà inoltre necessario impostare un'azione per cambiare lo stato.

### **Quando viene creato un elemento**

La regola viene eseguita quando viene creato un elemento.

Regola di esempio:

Nuovo Utente

Viene configurata una regola per creare e assegnare automaticamente gli elementi quando viene creato un Incidente con una categoria di Nuovo Utente. È possibile creare Richieste di Cambiamento, ad es. una per un nuovo PC e una per un nuovo numero di telefono. Inoltre, è possibile creare un Incidente per un account di utente, ed è possibile configurare lo stato originale dell'Incidente come completato.

### **Quando viene aggiornato un elemento**

La regola viene eseguita ogni volta che viene aggiornato un elemento.

Regola di esempio:

Modifica di Priorità

Si può creare una regola in modo che quando la priorità viene cambiata a alta, una email viene inviata al direttore del reparto.

4. Decidere se attivare immediatamente la regola.

---

**Nota:** Prima di attivare la regola, controllare di avere impostato tutte le condizioni e azioni.

---

5. Selezionare a cosa applicare la Regola:
  - Incidenti
  - Problemi
  - Richieste di Cambiamento

6. Fare clic su Salva.

### **Aggiungere una Condizione ad una Regola di Workflow**

Le condizioni disponibili dipendono dal tipo di regola che state utilizzando.

1. Selezionare la regola di Workflow a cui si desidera applicare la condizione.
2. Fare clic sul pulsante della barra degli strumenti Nuova Condizione.
3. Digitare un nome per la condizione.
4. Selezionare il tipo di condizione nell'elenco a discesa Campo. Potete scegliere di controllare il valore cambiato (immettere i vecchi e nuovi valori richiesti) oppure di controllare il valore corrente (immettere il valore richiesto).

---

**Nota:** Se, nel campo della condizione, si sceglie **Creato da** (se la regola viene selezionata al momento della creazione di un elemento) oppure **Aggiornato da** (se la regola viene selezionata al momento dell'aggiornamento di un elemento), vi è l'opzione di attivare la regola di workflow quando una persona diversa dall'assegnatario o dal contatto attuale crea oppure aggiorna un elemento. Selezionare **Non l'Assegnatario** o **Non il Contatto** nell'elenco a discesa Valore Corrente.

---

5. Fare clic su Salva.

---

**Nota:** Dopo avere creato una regola per controllare quando gli elementi sono aggiornati, potete scegliere di controllare il valore attuale; questo permette di attivare la condizione quando un elemento viene aggiornato.

---

### **Applicazione dei criteri condizione**

È possibile scegliere le condizioni e i criteri che devono essere soddisfatti per potere eseguire l'azione.

1. Selezionare la regola del flusso di lavoro richiesta e fare clic su **Condizioni** nella visualizzazione Albero.
2. Tutte le condizioni per questa regola verranno elencate e numerate.
3. Selezionare i criteri:

#### **Tutte le condizioni devono essere soddisfatte**

Tutte le condizioni devono essere soddisfatte prima che venga eseguita un'azione.

### **Alcune condizioni devono essere soddisfatte**

Alcune delle condizioni elencate possono essere soddisfatte per potere eseguire l'azione.

### **Logica personalizzata**

Permette di specificare come si desidera che le condizioni vengano soddisfatte prima che venga eseguita un'azione. Ad esempio, se avete immesso (1 E 2) O 3 O 4, le condizioni 1 e 2 devono essere soddisfatte O la condizione 3 o 4 deve essere soddisfatta.

4. Fare clic su Salva.

### **Aggiungere un'Azione ad una Regola di Workflow**

1. Selezionare la regola di Workflow a cui si desidera aggiungere l'Azione.
2. Fare clic sul pulsante della barra degli strumenti Nuova Azione.
3. Digitare un nome per la Nuova Azione.
4. Selezionare il tipo di Azione. Potete impostare o aumentare la Priorità, inviare una notifica email automatica oppure riassegnare l'Incidente.

---

**Nota:** Quando si riassegnano gli elementi, è possibile riassegnarli a una persona specifica oppure ai seguenti utenti correlati: la persona che ha creato l'elemento (o il suo manager), il contatto dell'elemento (o il suo manager), la persona che ha eseguito l'ultimo aggiornamento dell'elemento (o il suo manager) o il manager dell'assegnatario attuale.

---

5. Inserire le proprietà richieste per l'Azione che avete selezionato.
6. Fare clic su Salva.

---

**Nota:** Potete definire le ore di lavoro e le vacanze per il vostro ServiceDesk. Quando le regole vengono elaborate, le ore di lavoro di ServiceDesk verranno prese in considerazione. Nella scheda Amministrazione, selezionare l'icona Tempo di Lavoro o Vacanze per configurare queste impostazioni.

---

## Contratti di Servizio

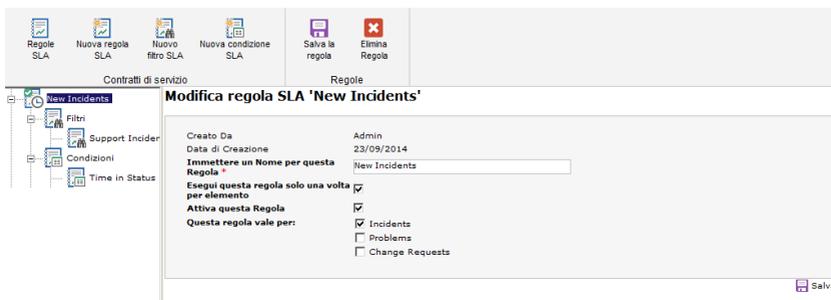
La Gestione del Livello di Servizio è uno dei componenti fondamentali nell'ambito dell'erogazione dei servizi ITIL e la NetSupport ServiceDesk fornisce processi di workflow ottimizzati per garantire che i contratti di servizio siano sviluppati, accordati e gestiti con successo, in base alle necessità dei clienti.

Si possono definire regole SLA (di contratto di servizio) per Incidenti, Problemi e Richieste di Cambiamento. Inoltre, le regole SLA possono essere utilizzate per controllare la conformità alle scale cronologiche accordate. Le regole SLA possono essere filtrate per elementi specifici; per esempio, si possono applicare regole SLA agli Incidenti generati dal reparto di Supporto, ma non agli Incidenti generati dal reparto di Marketing.

Dopo avere creato la propria regola SLA ed avere applicato un filtro e una condizione. A qualsiasi Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento corrispondente alle condizioni della regola, verrà aggiunta una sezione SLA all'elemento, mostrando la data di scadenza e il tempo restante per tale elemento.

### Per creare una nuova regola SLA

1. Selezionare la scheda Admin e fare clic sull'icona SLA nella sezione Workflow della barra degli strumenti. Qualsiasi Regola esistente che avete creato verrà visualizzata nella visualizzazione ad albero.



2. Fare clic sull'icona Nuova Regola SLA nella barra degli strumenti.
3. Immettere un nome per la nuova regola e poi decidere se la regola deve essere eseguita una sola volta per elemento.
4. Decidere se attivare immediatamente la regola. Nota: Prima di attivare la regola, controllare di avere impostato tutti i filtri e le condizioni.
5. Selezionare a cosa applicare la Regola:

- Incidenti
  - Problemi
  - Richieste di Cambiamento
6. Fare clic su Salva.

### **Aggiungere un filtro a una regola SLA**

1. Selezionare la regola SLA a cui si desidera applicare il filtro.
2. Fare clic sull'ícona Nuovo Filtro SLA nella barra degli strumenti.
3. Immettere un nome per il filtro.
4. Selezionare il tipo di filtro dall'elenco. Si può filtrare per: società, reparto, priorità, stato o regola SLA precedente.
5. Fare clic su Salva.

### **Aggiungere una condizione a una regola SLA**

1. Selezionare la regola SLA a cui si desidera applicare la condizione.
2. Fare clic sull'ícona Nuova Condizione SLA nella barra degli strumenti.
3. Digitare un nome per la condizione.
4. Selezionare il tipo di condizione dall'elenco.
5. Immettere le proprietà desiderate per la condizione selezionata.
6. Fare clic su Salva.

---

**Nota:** Potete definire le ore di lavoro e le vacanze per il vostro ServiceDesk. Quando le regole vengono elaborate, le ore di lavoro di ServiceDesk verranno prese in considerazione. Nella scheda Amministrazione, selezionare l'ícona Tempo di Lavoro o Vacanze per configurare queste impostazioni.

---

## Modelli Email

L'ServiceDesk consente di creare una libreria di modelli Email personalizzati, che forniscono un meccanismo utile per inviare agli utenti notifiche automatizzate in una serie di scenari diversi (ad es., quando si cambia la persona alla quale viene assegnato il problema, oppure quando si desidera escalare lo stato di un problema). Le regole relative a dove inviare un determinato modello sono impostate all'opzione Amministrazione - Notifiche. Se si crea una Email a scopi di escalation, occorre anche configurare i criteri all'opzione Amministrazione - Workflow.

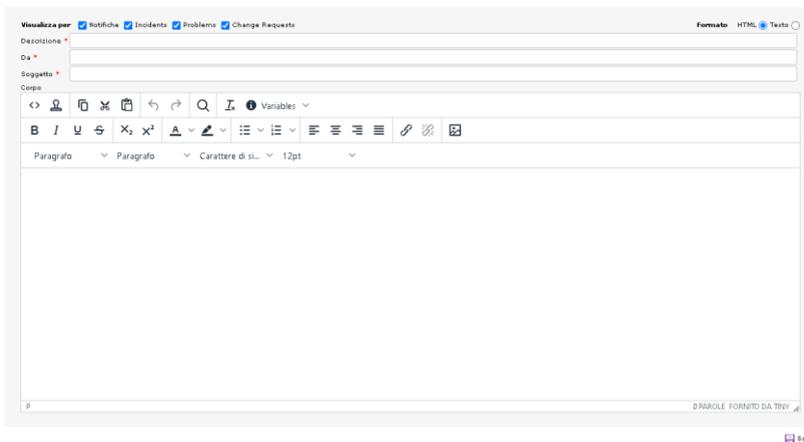
**Nota:** I modelli email possono anche essere utilizzati quando si invia una email da un Incidente, Problema o da una Richiesta di Cambiamento. Queste email possono essere impostate in modo da caricare automaticamente un modello email. Per farlo, selezionare il modello desiderato dall'elenco a discesa **Modello Predefinito** nelle impostazioni Email in uscita.

### Per creare un Modello Email

1. Selezionare la scheda Admin e fare clic sull'icona Modelli nella sezione della barra degli strumenti intitolata Email. Appare un elenco dei modelli esistenti. L'utente può modificare un elemento facendo clic sull'opzione Modifica accanto al modello richiesto.

Modelli Di Email		1 Modelli Email rilevati	
Descrizione	Dall'Indirizzo	Soggetto	
Auto Response to Customer On Creating a new Item		Thank you for your \$ITEMTYPE\$ Reference Number \$TICKETID\$	<a href="#">Modifica</a>   <a href="#">Elimina</a>

2. Selezionare Nuovo Modello dalla barra degli strumenti.



3. Come impostazione predefinita, il modello sarà disponibile per le Notifiche, gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento. Se l'utente non vuole che il modello sia disponibile per una data opzione, basterà deselezionarla.
4. Inserire una breve descrizione del modello, il nome del mittente e il soggetto.
5. Inserire il contenuto della email. Scegliere se farlo in formato HTML o in Testo Normale.
6. Per personalizzare l'email, è possibile includere una serie di variabili. Se il messaggio viene inviato in formato HTML, è possibile inserire le variabili richieste selezionandole dall'elenco a discesa **Variabili**.
7. Fare clic su Salva.

### Variabili Email

Diverse variabili possono essere usate nel campo del soggetto o nel corpo del messaggio di un Modello Email. Quando si invia la email, la variabile viene sostituita con i dettagli del elemento.

---

**Nota:** Queste variabili sono inoltre disponibili nell'editor di testo per personalizzare il testo della pagina di accesso, aggiungere note agli Incidenti, ai Problemi e alle Richieste di Cambiamento e per chiudere rapidamente gli elementi.

---

<b>Variabile</b>	<b>Descrizione</b>
\$ALLNOTES\$	Includere tutte le note che sono state aggiunte ad un elemento in ordine cronologico.
\$APPNAME\$	Il Nome dell'Applicazione come configurato all'opzione personalizza.
\$ASSIGNEECCELL\$	Il numero di telefono cellulare dell'assegnatario attuale dell'elemento.
\$ASSIGNEECOMP\$	La società dell'assegnatario attuale dell'elemento.
\$ASSIGNEEDEPT\$	Il reparto a cui appartiene l'assegnatario attuale dell'elemento.
\$ASSIGNEEMAIL\$	L'indirizzo email dell'assegnatario attuale dell'elemento.
\$ASSIGNEENAME\$	Il nome completo dell'assegnatario attuale dell'elemento.
\$ASSIGNEEPHONE\$	Il numero di telefono dell'assegnatario attuale dell'elemento.
\$CATEGORY\$	La categoria attuale dell'elemento.
\$CLOSED-DATE\$	La data di chiusura dell'elemento.
\$CLOSED-DATETIME\$	La data e ora di chiusura dell'elemento.
\$CLOSED-TIME\$	L'ora di chiusura dell'elemento.
\$CONTACTCELL\$	Il numero di cellulare del contatto.
\$CONTACTCOMP\$	La società del contatto dell'elemento.
\$CONTACTDEPT\$	Il reparto a cui appartiene il contatto dell'elemento.
\$CONTACTEMAIL\$	L'indirizzo email del contatto per l'elemento.
\$CONTACTNAME\$	Il nome completo del contatto per l'elemento.
\$CONTACTPHONE\$	Il Numero di Telefono del Contatto.
\$CREATED-DATE\$	La data di creazione dell'elemento.
\$CREATED-DATETIME\$	La data e ora di creazione dell'elemento.
\$CREATED-TIME\$	L'ora di creazione dell'elemento.
\$CREATOREMAIL\$	L'indirizzo email della persona che ha creato

	l'elemento.
\$CREATORNAME\$	Il nome completo della persona che ha creato l'elemento.
\$CUSTOMDATAxxx\$	In un modello, potete aggiungere tutti i campi personalizzati richiesti.
\$DATECREATED\$	La data di creazione dell'elemento.
\$DESCRIPTION\$	La descrizione dell'elemento (come inserito nel campo della descrizione dell'elemento)
\$DUEDATE\$	L'attuale data di scadenza dell'elemento.
\$DUE-DATE\$	La data di scadenza attuale dell'elemento (visualizzata nel formato AAAA-MM-GG).
\$DUE-DATETIME\$	La data e ora di scadenza attuale dell'elemento (visualizzate nel formato predefinito del sistema).
\$DUE-TIME\$	L'ora scadenza attuale dell'elemento (visualizzata nel formato H:M:S).
\$ITEMTYPE\$	Il tipo di elemento: Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento.
\$LASTNOTE\$	Include solo l'ultima nota aggiunta all'elemento.
\$LASTUPDATEDBY\$	La persona che ha eseguito l'ultimo aggiornamento dell'elemento.
\$PRIORITY\$	La priorità attuale dell'elemento.
\$PRIORITYCHANGE-DATE\$	La data dell'ultima modifica della priorità.
\$PRIORITYCHANGE-DATETIME\$	La data e ora dell'ultima modifica della priorità.
\$PRIORITYCHANGE-TIME\$	L'ora dell'ultima modifica della priorità.
\$RESOLUTION\$	Include il codice di risoluzione per l'elemento.
\$SOLUTION\$	Il testo della soluzione, se essa è stata aggiunta all'elemento.
\$STATUS\$	Lo stato attuale dell'elemento.
\$STATUSCHANGE-DATE\$	La data dell'ultima modifica dello stato.
\$STATUSCHANGE-DATETIME\$	La data e ora dell'ultima modifica dello stato.

\$STATUSCHANGE-TIME\$	L'ora dell'ultima modifica dello stato.
\$SUMMARY\$	Include il testo di riepilogo dell'elemento nella email.
\$TICKETID\$	Il numero dell'elemento.
\$TICKETURL\$	L'URL per l'elemento.
\$UPDATED-DATE\$	La data dell'ultimo aggiornamento dell'elemento.
\$UPDATED-DATETIME\$	La data e ora dell'ultimo aggiornamento dell'elemento.
\$UPDATED-TIME\$	L'ora dell'ultimo aggiornamento dell'elemento.

## Notifiche

Utilizzare questa opzione per impostare le regole che determinano dove si deve inviare il modello email memorizzato.

### Per impostare le regole di Notifica

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Notifiche nella barra degli strumenti. Appare un elenco delle notifiche esistenti. Per modificare una voce, fare clic in una delle colonne.
2. Selezionare Nuova Regola dalla barra degli strumenti.
3. Immettere una descrizione idonea per la Notifica.
4. Indicare a chi inviare la email, selezionando il pulsante del Destinatario appropriato.
5. Selezionare il modello email che si desidera inviare. Per creare un nuovo modello email, fare clic sull'opzione Nuovo Modello Email.
6. Fare clic su Salva per memorizzare la notifica.

**Nota:** Quando si imposta un'Azione nel Workflow, potete definire quando e quale notifica email viene inviate, e, se richiesto, potete creare una nuova Notifica email.

Descrizione	
Immettere una Descrizione per questa Regola *	
<input type="text"/>	
Destinatari	
Invia a	A CC BCC
Contatto	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Manager del Contatto	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Assegnatario	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Manager dell'Assegnatario	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Creatore	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Manager del Creatore	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Indirizzo Email predefinito per la Società del Contatto	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Il Comitato Consultivo dei Cambiamenti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Un Indirizzo Email specifico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	
Modello Di Email	
Quale Modello Email usare	<input type="text" value="Auto Response to Customer On Creating a new Item"/> <input type="button" value="Nuovo Modello Email"/>

 Salva

## Licenza

La pagina Gestione Licenze consente all'amministratore di visualizzare la Licenza Corrente e di inserire una Nuova Licenza.

Licenza	
<b>Nome della Società</b>	: NetSupport
<b>Numero di Serie</b>	: EVAL
<b>Dettagli Licenza</b>	Licenza di Valutazione, 3 Operatori ServiceDesk, scade tra 27 Giorni
<a href="#">Registrare Licenza</a>	

Informazioni Versione	
<b>Versione Helpdesk</b>	: 5.00.000011
<b>Versione Database</b>	: 13
<b>Versione del servizio Workflow</b>	: 3.0.0.28
<b>Versione Componente SMTP</b>	: 4.1.0.23
<b>Versione Inventario DNA</b>	: 1.0.0.1
<b>Versione servizio Active directory</b>	: 3.0.0.5
<b>Versione servizio Posta in Arrivo</b>	: 4.2.0.24

Sono disponibili le seguenti modalità di Licenza:

### Valut

La licenza di valutazione di 30 giorni limita gli utenti a 2 Operatori di ServiceDesk e 50 utenti finali.

### Per Operatore

In questa modalità, il Prodotto è limitato consentendo solo un determinato numero di tecnici. Se il prodotto è concesso in licenza in questo modalità e si è raggiunto il limite di licenze, non è possibile creare ulteriori tecnici.

## Stato

I codici di stato offrono un'indicazione del progresso degli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento e permettono di identificare rapidamente qualsiasi elemento in sospeso che richiede una escalation. Quando si emette un nuovo elemento, ad esso viene automaticamente assegnato lo Stato di Nuovo. Se si prendono azioni future, lo Stato può essere modificato per riflettere le nuove condizioni.

L'ServiceDesk fornisce un elenco predefinito di codici, nel quale, se necessario, si possono aggiungere ulteriori codici.

### **Per aggiungere un nuovo Codice di Stato:**

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Stato nella barra degli strumenti.
2. Fare clic sull'icona Nuovo.
3. Immettere una descrizione per lo Stato.
4. Decidere in quale posizione dell'elenco degli Stati dovrà apparire il nuovo codice.
5. Indicare se il sistema deve trattare lo Stato come 'Chiuso', vale a dire, Completato. Ogni elemento a cui è stato assegnato lo Stato verrà rimosso dall'elenco degli elementi.
6. Decidere se il tempo che appare in questo Stato verrà utilizzato per calcolare il tempo di lavoro.
7. Selezionare per cosa utilizzare questo Stato:
  - Incidente
  - Problema
  - Richiesta di Cambiamento
8. Decidere se questo deve essere lo Stato predefinito per gli Incidenti, i Problemi o le Richieste di Cambiamento.
9. Potete predefinire in cosa si può cambiare il codice di questo Stato assegnandogli dei codici. Tutti i codici sono assegnati come impostazione predefinita. A questo punto potete specificare in cosa si possono cambiare questi Stati aggiungendo degli elementi all'elenco degli Assegnati.
10. Fare clic su OK.

Codici Di Stato							
Stato	Ordinamento	Chiuso	Tempo di Lavoro	Incidents	Problems	Change Requests	
New	1	No	Si	Si	Si	No	 Modifica    Elimina
Waiting Authorization	1	No	No	No	No	SI	 Modifica    Elimina
Open	2	No	Si	Si	Si	SI	 Modifica    Elimina
Waiting on someone else	3	No	No	Si	Si	SI	 Modifica    Elimina
In Progress	4	No	Si	Si	Si	SI	 Modifica    Elimina
Completed	5	Si	No	Si	Si	SI	 Modifica    Elimina
Deferred	6	No	No	Si	Si	SI	 Modifica    Elimina

**Per modificare l'elenco dei Codici di Stato:**

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Stato nella barra degli strumenti. Appare l'elenco dei Codici di Stato esistenti.
2. Fare clic su Modifica accanto al codice dello Stato richiesto.
3. Modificare le informazioni richieste.
4. Per rimuovere uno Stato fare clic sull'icona Elimina.

## Codici di Risoluzione

Questa opzione consente di compilare un elenco di codici di risoluzione. Quando un operatore di ServiceDesk chiude un elemento, può scegliere il codice appropriato dall'elenco predefinito.

Codici Di Risoluzione Esistenti

Risoluzione	Ordinamento	
N/A	1	
Advice Given	2	
Hardware Replaced	3	
Software Re-Installed	4	

Aggiungi Un Nuovo Codice Di Risoluzione

Risoluzione	Ordinamento
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>

Salva

### Per modificare l'elenco dei Codici di Risoluzione:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Risoluzione nella barra degli strumenti. Appare l'elenco dei Codici di Risoluzione esistenti.
2. Per modificare una Descrizione, fare clic sul campo appropriato e modificare il testo come richiesto.
3. Scegliere l'ordine di visualizzazione delle voci. Questo è l'ordine in cui appariranno nell'elenco a discesa che appare nella finestra elemento.
4. Per rimuovere una Risoluzione, fare clic sull'icona Elimina.
5. Fare clic su Salva.

### Per aggiungere un nuovo Codice di Risoluzione:

1. Immettere una Descrizione.
2. Decidere in quale posizione dell'elenco dovrà apparire il nuovo codice.
3. Fare clic su Salva.

## Codici di Priorità

Quando si creano i elementi, l'iniziatore assegna una priorità al problema. Questa priorità viene selezionata da un elenco predefinito che può essere personalizzato per adattarsi ai requisiti individuali.

### Per modificare i Codici di Priorità:

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Priorità nella barra degli strumenti. Appare l'elenco delle Priorità esistenti.

Priorità Esistenti				
Icona	Priorità	Ordine	Data di Scadenza	Predefinita
	High	1		Minuti ▼ 
	Medium	2		Minuti ▼ 
	Low	3		Minuti ▼ 

2. Per modificare o eliminare una voce esistente, fare clic sulla colonna appropriata e selezionare un'icona nuova oppure modificare il testo come desiderato.

oppure

Per aggiungere una nuova Priorità, fare clic sulla colonna appropriata, scegliere una delle icone predefinite, immettere una descrizione e selezionare l'ordine di visualizzazione della priorità nell'elenco a discesa.

Aggiungi Una Nuova Priorità				
Icona	Priorità	Ordine	Data di Scadenza	Predefinita
<input type="checkbox"/>				Minuti ▼ (Tempo di Lavoro)

3. Potete definire una data di scadenza predefinita per ogni Priorità, immettendo un periodo di tempo da 1 minuto a 9999 giorni.
4. Fare clic su Salva.

## Categorie

Questa opzione permette di considerare i tipi di problemi che l'utente finale potrà sollevare e di compilare un elenco di categorie. Il nome può essere personalizzato se si desidera utilizzare la propria terminologia, ad es. Record del Problema e Tipi di Richieste di Assistenza. Una TreeView gerarchica elenca le varie categorie che sono state create. NetSupport fornisce un gruppo di categorie predefinite, al quale si potranno aggiungere altre categorie su richiesta.

La TreeView si espande sotto la descrizione di ogni argomento principale (come, ad es., il termine generico Hardware). Per ogni categoria è quindi possibile aggiungere le descrizioni di sottotipo, come PC, Stampante eccetera.

Quando solleva un Incidente, l'iniziatore può selezionare la categoria di problema appropriata a partire dal vostro elenco predefinito.

### Per creare una Nuova Categoria

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Categorie nella barra degli strumenti.
2. Fare clic su Nuovo.
3. Se si aggiunge una nuova sotto-categoria ad un elemento esistente nella Visualizzazione ad Albero, è possibile completare parzialmente le proprietà della categoria espandendo la struttura ad albero e poi evidenziando il livello appropriato. Se non si tratta di una sotto-categoria, il campo può essere annullato selezionando l'opzione "vuoto" dall'elenco a discesa.
4. Dopo avere scelto l'area della struttura ad albero in cui inserire la nuova categoria, immettere una descrizione.
5. Impostare la priorità predefinita per gli elementi di questo tipo.
6. Gli elementi di ogni categoria possono essere disposti in base ad un ordine specifico immettendo un valore di Ordinamento. Ad es., quando si hanno quattro sotto-categorie nella categoria Hardware/PC, è possibile numerarle da 1 a 4.
7. Selezionare per cosa si deve visualizzare questa categoria: Incidenti, Problemi o Richieste di Cambiamento.
8. Gli elementi possono essere assegnati a reparti o ad operatori specifici in base alla categoria selezionata.

9. Come impostazione predefinita, tutti gli Operatori avranno accesso ad una categoria. Per limitare l'accesso, selezionare la scheda Operatori e specificare quali Operatori potranno accedere alla categoria.
10. Se questa categoria viene visualizzata per le Richieste di Cambiamento, sullo schermo apparirà una scheda Change Advisory Board (Comitato Consultivo dei Cambiamenti) che permette di specificare chi deve autorizzare una Richiesta di Cambiamento prima che possa essere approvata.
11. Fare clic su Salva per aggiungere la nuova categoria nella struttura ad albero.

## **Dati Personalizzati**

ServiceDesk offre i campi utilizzati più comunemente per memorizzare le informazioni relative ad ogni elemento, ad esempio il suo Stato, la sua Priorità, la sua Data di Scadenza e così via. A volte, l'utente desidererà memorizzare altre informazioni sull'elemento, e può, ad esempio, aggiungere un campo per il numero di paga di un dipendente.

L'editor dei Dati Personalizzati di ServiceDesk permette di aggiungere ulteriori campi, sezioni e nuove schede ad un Incidente, Problema, Richiesta di Cambiamento, Società, Reparto o Utente, che possono quindi essere completati sia dall'utente finale sia dall'Operatore ServiceDesk.

I campi di dati personalizzati sono organizzati in sezioni simili alle altre pagine visualizzate sull'ServiceDesk. È possibile impostare ogni campo o sezione in modo che sia visualizzato sul modulo Crea elemento, sul modulo Modifica elemento, oppure su entrambi i moduli.

I campi di Dati Personalizzati possono essere impostati in modo che siano visualizzati esclusivamente da utenti individuali o da Operatori ServiceDesk, oppure in modo che siano visualizzati soltanto su determinati Categorie.

Per creare il layout dei propri Dati Personalizzati, avviare l'Editor di Dati Personalizzati selezionando la scheda Amministrazione e facendo clic sull'icona Dati Personalizzati nella barra degli strumenti.

### **Editor di Dati Personalizzati**

L'editor Dati Personalizzati consente di creare sezioni e campi di dati personalizzati, e di creare nuove schede che possono essere visualizzate nel modulo Crea Incidente, Modifica Incidente, oppure su entrambi i moduli.

L'Editor di Dati Personalizzati consente di:

- Creare o Modificare Sezioni di Dati Personalizzati
- Creare o Modificare una Casella di Testo
- Creare o Modificare una Casella di Controllo
- Creare o Modificare un Elenco a Discesa
- Creare o Modificare un'Area di Testo
- Creare o Modificare una Scheda

Dopo avere creato il layout dei propri campi di dati personalizzati, è possibile visualizzarli in anteprima per vedere come appariranno sui moduli dell'utente o dell'Operatore di ServiceDesk.

Per rendere i campi di Dati Personalizzati visibili, premere il pulsante Salva per salvare il layout dei dati personalizzati.

## **Creare Sezione**

Prima di potere creare un nuovo campo, occorre innanzitutto creare una sezione di Dati Personalizzati.

Le sezioni vengono fornite per raggruppare campi di natura simile.

### **Per creare una nuova Sezione:**

1. Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Sezione sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà della casella Sezione.



**Nuova Sezione Dei Dati Personalizzati**

Titolo Sezione :

Visualizza nella Scheda : Visualizza nella Scheda principale ▼

Ordinamento :

2. Impostare le Proprietà della Sezione e premere il pulsante OK.

### **Per modificare una Sezione esistente:**

1. Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del titolo della sezione che si desidera modificare.
2. Impostare le proprietà della Sezione e premere OK.

### **Proprietà della Sezione:**

#### **Titolo di Sezione**

Il titolo che viene visualizzato in cima alla sezione.

#### **Visualizza nella Scheda**

Selezionare la scheda in cui visualizzare la sezione.

#### **Ordinamento**

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questa sezione viene visualizzata se vi è più di una sezione.

## Creare Casella di Controllo

Prima di potere creare una nuova Casella di Controllo, occorre creare una sezione di Dati Personalizzati.

### Per creare una nuova Casella di Controllo:

1. Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Casella di Controllo sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà della Casella di Controllo.

**Nuova Casella Di Controllo Dei Dati Personalizzati**

Nome :

Impostazione Predefinita Selezionata :

Visualizza nella sezione :

Ordinamento :

Visualizza in mezza riga :

Visualizza solo agli Operatori di ServiceDesk :

Associa il campo a :

Visualizza su

Modifica Incident  Modifica Problem  Modifica Change Request

Crea Incident  Crea Problem  Crea Change Request

Società  Reparto  Utente

Visualizza per questi utenti

Tutti

Visualizza per queste Categorie

Tutte le Categorie

Aggiungi Rimuovi Aggiungi Rimuovi

2. Impostare le Proprietà della Casella di Controllo e premere il pulsante OK.

### Per Modificare una Casella di Controllo esistente:

1. Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del campo che si desidera modificare.
2. Impostare le proprietà della casella di controllo e premere OK.

### Proprietà della Casella di Controllo:

#### Nome

Il nome che appare alla sinistra del campo, quando si visualizza il campo. Questo è anche il nome che viene visualizzato nel titolo della colonna di un elenco di Elementi.

### **Impostazione Predefinita Selezionata**

Quando si seleziona questa opzione, il valore predefinito per il campo viene selezionato.

### **Visualizza nella sezione**

Questo è il nome della Sezione Dati personalizzata a cui verrà aggiunta questa casella di controllo.

### **Ordinamento**

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

### **Visualizza su Mezza riga**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato come mezza riga e un altro campo viene visualizzato alla sua destra.

### **Visualizza solo a Operatori di ServiceDesk**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato esclusivamente se l'utente connesso è un Operatore di ServiceDesk.

### **Associa il campo a**

Specificare a cosa associare il campo. Potete scegliere tra Incidente, Problema, Richiesta di Cambiamento, Contatto, Reparto e Società.

### **Visualizza Su:**

Scegliere i moduli su cui verranno visualizzati i Dati Personalizzati. Le opzioni disponibili dipenderanno da ciò che avete associato al campo.

### **Modifica Incidente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Incidente.

### **Modifica Problema**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Problema.

### **Modifica Richiesta di Cambiamento**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Richiesta di Cambiamento.

### **Crea Incidente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Incidente.

### **Crea Problema**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Problema.

### **Crea Richiesta di Cambiamento**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Richiesta di Cambiamento.

### **Società**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Società.

### **Reparto**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Reparto.

### **Utente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Utente.

### **Visualizza per questi Utenti**

Potete specificare quali utenti visualizzano questo campo. Come impostazione predefinita, tutti gli utenti visualizzeranno il campo.

### **Visualizza per queste Categorie**

Potete specificare su quali Categorie verrà visualizzato questo campo. Come impostazione predefinita, verrà visualizzato su tutti i tipi di Categorie.

---

**Nota:** Se avete associato il campo a una Società, un Reparto o un Contatto, non verrà mostrata la visualizzazione per questi Utenti e per queste Categorie.

---

## Creare Elenco a Discesa

Prima di potere creare un nuovo Elenco a Discesa, occorre creare una sezione di Dati Personalizzati.

### Per creare un nuovo Elenco a Discesa:

1. Nell'Editor dei Dati Personalizzati, premere il pulsante Elenco a Discesa nella barra degli strumenti per visualizzare le proprietà dell'Elenco a Discesa.

**Nuovo Elenco A Discesa Dei Dati Personalizzati**

Nome :

Visualizza nella sezione :  ▼

Elenco Valori :

**Elenco Valore**  **Opzione Predefinita**

Ordinamento :

Visualizza in mezza riga :

Deve avere un valore :

Visualizza solo agli Operatori di ServiceDesk :

Associa il campo a :  ▼

Visualizza su

Modifica Incident  Modifica Problem  Modifica Change Request

Crea Incident  Crea Problem  Crea Change Request

Società  Reparto  Utente

Visualizza per questi utenti  Visualizza per queste Categorie

2. Impostare le Proprietà dell'Elenco a Discesa e premere il pulsante OK.

### Per modificare un Elenco a Discesa esistente:

1. Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del campo che si desidera modificare.
2. Impostare le Proprietà dell'Elenco a Discesa e premere OK.

### Proprietà dell'Elenco a Discesa:

#### Nome

Il nome che appare alla sinistra del campo, quando si visualizza il campo. Questo è anche il nome che viene visualizzato nel titolo della colonna di un elenco di Elementi.

**Visualizza nella sezione**

Questo è il nome della Sezione Dati personalizzata a cui verrà aggiunta questo Elenco a Discesa.

**Valore Elenco**

È inoltre possibile aggiungere dei valori che appariranno nell'Elenco a Discesa. L'ordine dei valori viene impostato selezionando un valore e utilizzando i pulsanti 'su' e 'giù' per riordinare l'elenco. Un valore può essere impostato come valore predefinito, ed esso verrà selezionato come impostazione predefinita.

---

**Nota:** È possibile immettere un valore vuoto; se esso è impostato come opzione predefinita, ed è anche stata selezionata l'opzione "Deve avere un valore", l'utente deve immettere un valore dall'elenco a discesa.

---

**Ordinamento**

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

**Visualizza su Mezza riga**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato come mezza riga e un altro campo viene visualizzato alla sua destra.

**Richiede un Valore**

Quando si seleziona quest'opzione, l'Elenco a Discesa non conterrà un valore vuoto. Se l'opzione non viene selezionata, l'Elenco a Discesa conterrà un valore vuoto.

**Visualizza solo a Operatori di ServiceDesk**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato esclusivamente se l'utente connesso è un Operatore di ServiceDesk.

**Associa il campo a**

Specificare a cosa associare il campo. Potete scegliere tra Incidente, Problema, Richiesta di Cambiamento, Contatto, Reparto e Società.

**Visualizza Su:**

Scegliere i moduli su cui verranno visualizzati i Dati Personalizzati. Le opzioni disponibili dipenderanno da ciò che avete associato al campo.

**Modifica Incidente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Incidente.

**Modifica Problema**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Problema.

**Modifica Richiesta di Cambiamento**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Richiesta di Cambiamento.

**Crea Incidente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Incidente.

**Crea Problema**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Problema.

**Crea Richiesta di Cambiamento**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Richiesta di Cambiamento.

**Società**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Società.

**Reparto**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Reparto.

**Utente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Utente.

**Visualizza per questi Utenti**

Potete specificare quali utenti visualizzano questo campo. Come impostazione predefinita, tutti gli utenti visualizzeranno il campo.

## Visualizza per queste Categorie

Potete specificare su quali Categorie verrà visualizzato questo campo. Come impostazione predefinita, verrà visualizzato su tutti i tipi di Categorie.

**Nota:** Se avete associato il campo a una Società, un Reparto o un Contatto, non verrà mostrata la visualizzazione per questi Utenti e per queste Categorie.

## Creare Area di Testo

Un'Area di Testo è simile ad una casella di testo, ma un'Area di Testo permette all'utente di inserire più di una riga di testo, in modo simile al campo di Descrizione di un Elemento.

Prima di potere creare una nuova Area di Testo, occorre creare una sezione di Dati Personalizzati.

### Per creare una nuova Area di Testo:

1. Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Area di Testo sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà dell'Area di Testo.

### Nuova Area Di Testo Dei Dati Personalizzati

Nome :

Valore Predefinito :

Visualizza nella sezione : test ▼

Numero di Righe :

Ordinamento :

Deve avere un valore :

Visualizza solo agli Operatori di ServiceDesk :

Associa il campo a : Incident ▼

Visualizza su

Modifica Incident    Modifica Problem    Modifica Change Request

Crea Incident    Crea Problem    Crea Change Request

Società    Reparto    Utente

Visualizza per questi utenti   **Visualizza per queste Categorie**

Tutti    Tutte le Categorie

2. Impostare le proprietà dell'Area di Testo e premere il pulsante OK.

### **Per modificare un'Area di Testo esistente:**

1. Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del campo che si desidera modificare.
2. Impostare le proprietà dell'Area di Testo e premere OK.

### **Proprietà dell'Area di Testo**

#### **Nome**

Il nome che appare alla sinistra del campo, quando si visualizza il campo. Questo è anche il nome che viene visualizzato nel titolo della colonna di un elenco di Elementi.

#### **Valore Predefinito**

È possibile specificare un valore predefinito per l'Area di Testo che verrà visualizzato quando il valore è vuoto.

#### **Visualizza nella sezione**

Questo è il nome della Sezione Dati personalizzata a cui verrà aggiunta quest'Area di Testo.

#### **Numero di Righe**

Il numero di righe di testo che verranno visualizzate nell'Area di Testo. L'Area di Testo permetterà all'utente di immettere un numero maggiore di righe, ed una barra di scorrimento verrà visualizzata nell'Area di Testo.

#### **Ordinamento**

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

#### **Deve avere un Valore**

Quando si seleziona quest'opzione, l'Area di Testo non conterrà un valore vuoto.

#### **Visualizza solo a Operatori di ServiceDesk**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato esclusivamente se l'utente connesso è un Operatore di ServiceDesk.

#### **Associa il campo a**

Specificare a cosa associare il campo. Potete scegliere tra Incidente, Problema, Richiesta di Cambiamento, Contatto, Reparto e Società.

#### **Visualizza Su:**

Scegliere i moduli su cui verranno visualizzati i Dati Personalizzati. Le opzioni disponibili dipenderanno da ciò che avete associato al campo.

**Modifica Incidente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Incidente.

**Modifica Problema**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Problema.

**Modifica Richiesta di Cambiamento**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Richiesta di Cambiamento.

**Crea Incidente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Incidente.

**Crea Problema**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Problema.

**Crea Richiesta di Cambiamento**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Richiesta di Cambiamento.

**Società**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Società.

**Reparto**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Reparto.

**Utente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Utente.

**Visualizza per questi Utenti**

Potete specificare quali utenti visualizzano questo campo. Come impostazione predefinita, tutti gli utenti visualizzeranno il campo.

## Visualizza per queste Categorie

Potete specificare su quali Categorie verrà visualizzato questo campo. Come impostazione predefinita, verrà visualizzato su tutti i tipi di Categorie.

---

**Nota:** Se avete associato il campo a una Società, un Reparto o un Contatto, non verrà mostrata la visualizzazione per questi Utenti e per queste Categorie.

---

## Creare Casella di Testo

Un'area di testo è una casella di immissione a riga singola, che può essere utilizzata per immettere dati alfanumerici. Una Casella di Testo può essere impostata per permettere di immettere soltanto un numero.

Prima di potere creare una nuova Casella di Testo, occorre creare una sezione di Dati Personalizzati.

### Per creare una nuova Casella di Testo:

1. Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Casella di Testo sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà della Casella di Testo.

**Nuova Casella Di Testo Dei Dati Personalizzati**

Nome :

Valore Predefinito :

Visualizza nella sezione :  ▼

Larghezza :

Ordinamento :

Visualizza in mezza riga :

Deve essere un Valore Numerico :

Deve avere un valore :

Visualizza solo agli Operatori di ServiceDesk :

Associa il campo a :  ▼

Visualizza su

Modifica Incident  Modifica Problem  Modifica Change Request

Crea Incident  Crea Problem  Crea Change Request

Società  Reparto  Utente

Visualizza per questi utenti

Tutti

Visualizza per queste Categorie

Tutte le Categorie

Aggiungi Rimuovi Aggiungi Rimuovi

2. Impostare le proprietà della Casella di Testo e premere il pulsante OK.

**Per modificare una Casella di Testo esistente:**

1. Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del campo che si desidera modificare.
2. Impostare le proprietà della Casella di Testo e premere OK.

**Proprietà della Casella di Testo****Nome**

Il nome che appare alla sinistra del campo, quando si visualizza il campo. Questo è anche il nome che viene visualizzato nel titolo della colonna di un elenco di Elementi.

**Valore Predefinito**

È possibile specificare un valore predefinito per la Casella di Testo che verrà visualizzato quando il valore è vuoto.

**Visualizza nella sezione**

Questo è il nome della sezione dei Dati Personalizzati a cui verrà aggiunta questa Casella di Testo.

**Larghezza**

Il numero di righe di testo che verranno visualizzate nella Casella di Testo. Se l'utente immette un numero maggiore di righe, una barra di scorrimento viene visualizzata nella casella di testo.

**Ordinamento**

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

**Visualizza su Mezza riga**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato come mezza riga e un altro campo viene visualizzato alla sua destra.

**Deve essere un valore Numerico**

Quando questa opzione è impostata, nella casella di testo si potranno immettere soltanto caratteri numerici.

**Deve avere un Valore**

Quando si seleziona quest'opzione, la Casella di Testo non conterrà un valore vuoto.

**Visualizza solo a Operatori di ServiceDesk**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato esclusivamente se l'utente connesso è un Operatore di ServiceDesk.

### **Associa il campo a**

Specificare a cosa associare il campo. Potete scegliere tra Incidente, Problema, Richiesta di Cambiamento, Contatto, Reparto e Società.

### **Visualizza Su:**

Scegliere i moduli su cui verranno visualizzati i Dati Personalizzati. Le opzioni disponibili dipenderanno da ciò che avete associato al campo.

### **Modifica Incidente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Incidente.

### **Modifica Problema**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Problema.

### **Modifica Richiesta di Cambiamento**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Richiesta di Cambiamento.

### **Crea Incidente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Incidente.

### **Crea Problema**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Problema.

### **Crea Richiesta di Cambiamento**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Richiesta di Cambiamento.

### **Società**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Società.

### **Reparto**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Reparto.

## **Utente**

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Utente.

## **Visualizza per questi Utenti**

Potete specificare quali utenti visualizzano questo campo. Come impostazione predefinita, tutti gli utenti visualizzeranno il campo.

## **Visualizza per queste Categorie**

Potete specificare su quali Categorie verrà visualizzato questo campo. Come impostazione predefinita, verrà visualizzato su tutti i tipi di Categorie.

---

**Nota:** Se avete associato il campo a una Società, un Reparto o un Contatto, non verrà mostrata la visualizzazione per questi Utenti e per queste Categorie.

---

## **Crea Scheda**

È possibile creare una scheda per visualizzare i campi in una nuova scheda nei moduli di Creazione e di Modifica; prima di potere aggiungere dei campi, occorre creare una sezione.

### **Per creare una nuova Scheda**

1. Nell'editor dei Dati Personalizzati, selezionare il pulsante Scheda sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà della Scheda.



**Nuova Scheda Dati Personalizzati**

Titolo Scheda :

Ordinamento :

2. Impostare le proprietà della Scheda e fare clic su OK.

### **Per Modificare una Scheda esistente**

1. Fare clic sulle proprietà alla destra della scheda che si desidera modificare.
2. Impostare le proprietà della Scheda e fare clic su OK.
3. Proprietà della Sezione

## **Proprietà della Sezione di Scheda**

### **Titolo Scheda**

Questo è il nome che verrà visualizzato sulla nuova scheda.

### **Ordinamento**

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

### **Visualizzare e immettere dati personalizzati**

Dopo avere utilizzato l'Editor dei Dati Personalizzati per creare e salvare un layout di Dati Personalizzati, i campi dei Dati Personalizzati verranno visualizzati nel modulo Crea Incidente, Problema o Richiesta di Modifica oppure nel modulo Modifica Incidente, Problema, Richiesta di Modifica, Società, Reparto o Utente, in base alle proprietà che sono state impostate.

Quando si aggiungono campi Personalizzati, essi vengono visualizzati nella scheda principale dei moduli di Modifica e di Creazione, a meno che non abbiate creato una nuova scheda su cui visualizzarli.

## Personalizzare

Quest'opzione consente di personalizzare varie impostazioni predefinite di NetSupport ServiceDesk.

Le opzioni di personalizzazione sono suddivise in tre sezioni:

- Opzioni di Elemento
- Opzioni di Accesso
- Aspetto

---

**Nota:** In questa sezione è possibile creare un layout predefinito per la pagina iniziale dell'utente. Fare clic sull'icona Layout nella barra degli strumenti.

---

### Per cambiare le opzioni di personalizzazione

1. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Aggiorna nella barra degli strumenti.
2. Cambiare le opzioni come richiesto.
3. Premere Salva per salvare le modifiche.

### Aggiungere Lingue Aggiuntive

NetSupport ServiceDesk offre un supporto multilingue, che consente di personalizzare l'interfaccia mediante l'aggiunta di lingue aggiuntive.

---

**Nota:** Le lingue aggiuntive possono inoltre essere selezionate durante l'installazione.

---

1. Fare clic sull'icona Lingue nella barra degli strumenti.
2. Selezionare la(e) lingua(e) richiesta(e) per l'interfaccia ServiceDesk.
3. Fare clic su Avanti. Apparirà un messaggio per confermare che il Database è stato creato.
4. Fare clic su Chiudi.
5. Per cambiare la lingua, selezionare la scheda Home e fare clic sull'identificatore della lingua. Verrà visualizzato un elenco delle lingue disponibili.

---

**Nota:** Gli utenti possono inoltre selezionare la lingua di ServiceDesk a partire dallo schermo di Logon.

---

## Opzioni di Elemento

Per accedere a queste opzioni, selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Aggiorna nella barra degli strumenti.

Opzioni Di Elemento
Opzioni di connessione
Aspetto

**Assegnazione**

Metodo di Assegnazione per un Nuovo Elemento : Seleziona il Contatto e poi la Categoria per l'assegnatario ▼

Assegnatario Predefinito : Admin ...

**Opzioni**

Quando si chiude un elemento : Richiede una Soluzione ▼

Durante la Chiusura Rapida di un elemento : Richiede una Soluzione ▼

Chi può cambiare la priorità di un elemento : Qualsiasi utente con l'autorizzazione di modificare l'elemento ▼

Metodo di Priorità Automatica per un Nuovo Elemento : Seleziona il Contatto e poi la Categoria per la priorità ▼

Priorità Predefinita per un Nuovo Elemento : Medium ▼

Visualizza l'input del riepilogo nel modulo Nuovo Elemento :

Visualizza l'input del riepilogo nel modulo di modifica dell'elemento :

**Autorizzazione Speciale Per Incidents E Change Requests**

	Letture	Elimina	Modifica	Modifica lo Stato	Aggiungi File	Vedere la data di scadenza	Visualizza la pista di controllo
Il Contatto	<input checked="" type="checkbox"/>						
Il responsabile dei contatti	<input checked="" type="checkbox"/>						
Il contatto predefinito della società	<input checked="" type="checkbox"/>						

### Assegnazione

#### Metodo di Assegnazione per un Nuovo Elemento

Questa opzione incide sul modo in cui si assegnano gli elementi e può essere impostata in base ad una delle seguenti opzioni:

- **Seleziona il Contatto e poi la Categoria per l'assegnatario**  
Il Contatto, il Reparto e la Società vengono controllati per individuare un assegnatario prima che di controllare il Categoria per un assegnatario.
- **Seleziona la Categoria e poi il Contatto per l'assegnatario**  
I tre Categoria vengono controllati per individuare un Assegnatario prima di controllare il Contatto, il Reparto e la Società.

#### Assegnatario Predefinito

Selezionare un contatto che agirà da assegnatario predefinito per il sistema. Se, al momento della registrazione di un elemento, il sistema

non è in grado di indirizzarlo automaticamente ad un Reparto Tecnico oppure ad un Operatore di ServiceDesk, il problema viene assegnato all'utente predefinito specificato in questo campo. NetSupport fornisce un utente Amministrativo, tuttavia questo può essere modificato in base alla richiesta.

### **Opzioni**

#### **Quando si chiude un elemento**

Questa impostazione controlla se l'Operatore di ServiceDesk riceve il prompt di aggiungere una soluzione al momento della chiusura di un elemento. Questa opzione può essere impostata in base ad una delle seguenti:

- ***Necessita una Soluzione***  
L'Operatore deve aggiungere una soluzione all'elemento prima di poterlo chiudere.
- ***Richiedi una Soluzione***  
L'Operatore riceve il prompt di aggiungere una soluzione all'elemento, ma può salvare l'elemento senza aggiungere una soluzione.
- ***Non Richiedi una Soluzione***  
L'Operatore riceve il prompt di aggiungere una soluzione al momento della chiusura di un elemento.

#### **Durante la Chiusura Rapida di un elemento**

Questa impostazione controlla se l'Operatore di ServiceDesk riceve il prompt di aggiungere una soluzione al momento della chiusura rapida di un elemento. Questa opzione può essere impostata in base ad una delle seguenti:

- ***Necessita una Soluzione***  
L'Operatore deve aggiungere una soluzione all'elemento prima di poterlo chiudere.
- ***Richiedi una Soluzione***  
L'Operatore riceve il prompt di aggiungere una soluzione all'elemento, ma può salvare l'elemento senza aggiungere una soluzione.
- ***Non Richiedi una Soluzione***  
L'Operatore riceve il prompt di aggiungere una soluzione al

momento della chiusura di un elemento.

### **Chi può cambiare la priorità di un elemento**

Questa opzione permette di controllare quali utenti sono in grado di modificare la priorità di un elemento. L'opzione può essere impostata ad uno dei seguenti:

- Qualsiasi utente che dispone dell'autorizzazione di modificare l'elemento
- Qualsiasi Operatore di ServiceDesk
- Solo gli Operatori di ServiceDesk che dispongono dell'Autorizzazione Modifica Priorità

### **Metodo di Priorità Automatica per un Nuovo Elemento**

Quando viene creato un nuovo elemento, è possibile impostare automaticamente la priorità in base alla priorità predefinita per l'utente, oppure alla priorità predefinita per l'elemento.

La Priorità Predefinita di un utente può essere impostata modificando l'utente.

La priorità predefinita per il Categoria può essere impostata modificando il Categoria.

### **Priorità Predefinita per un Nuovo Elemento**

Selezionare una priorità predefinita per i nuovi elementi. Questa priorità sarà impostata se, al momento di registrazione di un elemento, il sistema non è in grado di impostare automaticamente la priorità. Vedere Come si Imposta la Priorità di un Nuovo elemento.

### **Visualizza l'input del riepilogo nel modulo Nuovo Elemento**

Indicare se il campo del Riassunto deve essere visualizzato quando si crea un nuovo elemento.

### **Visualizza l'input del riepilogo nel modulo di modifica dell'elemento**

Indicare se il campo del Riassunto deve essere visualizzato quando si modifica un elemento.

### ***Autorizzazione speciale per Incidente e Richiesta di Cambiamento***

Come impostazione predefinita, alcuni utenti di ServiceDesk ottengono autorizzazioni supplementari a certi Incidenti e le Richieste di Cambiamento.

Questi utenti sono:

- Il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento
- Il "Manager" del reparto che contiene il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento
- Il "Contatto Predefinito" della società che contiene il contatto per un Incidente e le Richieste di Cambiamento.

Questi utenti avranno le seguenti autorizzazioni per gli Incidenti e le Richieste di Cambiamento a cui sono associati:

- Leggere
- Eliminare
- Modificare
- Modificare lo Stato
- Vedere la data di scadenza
- Aggiungere File
- Visualizza la pista di controllo.

### Opzioni di Accesso

Per accedere a queste opzioni, selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Aggiorna nella barra degli strumenti.

Opzioni di elemento   Opzioni Di Connessione   Aspetto

**Opzioni Di Connessione**

Crea utenti quando si connettono la prima volta :

Connessione utenti utilizzando :  Autentica Utenti Utilizzando la Protezione Windows :

Mostra elenco degli utenti connessi per i non Operatori :  Mostra elenco degli utenti connessi per gli Operatori :

Invia password dimenticate a :  Email :

Salva

### Crea utenti alla prima connessione

Come impostazione predefinita, gli utenti che si connettono per la prima volta con il proprio indirizzo email riceveranno la richiesta di creare il proprio account di utente finale. A volte questa opzione dovrà essere disattivata se si desidera controllare il numero di account creati. Questo garantisce che solo gli Amministratori o gli Operatori di ServiceDesk esistenti siano in grado di creare gli utenti.

### Accesso Utente utilizzando

Come impostazione predefinita, gli utenti si connettono utilizzando il loro indirizzo email e la loro password. Questo può essere cambiato con uno dei seguenti:

- Indirizzo Email
- Nome Utente Windows
- Nome Completo

### **Autentica Utenti Utilizzano la Protezione Windows**

Quando è impostata questa opzione, se un utente indirizza il browser all'ServiceDesk, gli verrà chiesto di immettere un nome di utente Windows ed una password. Se questo nome di utente Windows corrisponde all'accesso Windows di un utente ServiceDesk, l'utente verrà automaticamente connesso all'ServiceDesk.

Quando questa opzione viene modificata e le impostazioni vengono salvate, viene chiesto di immettere un nome di utente Windows ed una password per impostare la configurazione IIS.

### **Visualizza elenco di utenti connessi per gli Operatori**

Disattivare questa opzione per evitare che gli Operatori di ServiceDesk visualizzino l'elenco degli utenti connessi.

### **Visualizza elenco di utenti connessi per i non Operatori**

Disattivare questa opzione per evitare che gli utenti finali visualizzino l'elenco degli utenti connessi.

### **Invia password dimenticate a**

Come impostazione predefinita, se un utente tenta di connettersi utilizzando una password sbagliata, gli viene offerto un collegamento per inviare la password all'indirizzo email memorizzato su ServiceDesk. Questa opzione può essere impostata in modo che questa richiesta della password venga inviata ad un indirizzo email specifico.

## Aspetto

Per accedere a queste opzioni, selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Aggiorna nella barra degli strumenti.

The screenshot shows the 'Aspetto' (Appearance) configuration page in NetSupport ServiceDesk. At the top, there are tabs for 'Opzioni di elemento', 'Opzioni di connessione', and 'Aspetto'. The 'Aspetto' tab is active. The settings are organized into several sections:

- Nome di sistema Service Desk:** A text field containing 'The Resore Team ServiceDesk'.
- Url Logo Personalizzato:** A text field with a note '(Dimensioni raccomandata 400 x 65)'.
- Nome di un Incidente:** A text field with 'Incident' and a 'Plurale' dropdown set to 'Incidenti'.
- Nome di un Problema:** A text field with 'Problem' and a 'Plurale' dropdown set to 'Problemi'.
- Nome di una Richiesta di Cambiamento:** A text field with 'Change Request' and a 'Plurale' dropdown set to 'Change Requestz'.
- URL della Guida Online:** A text field with a note '(Lasciare vuoto per il file di guida predefinito)'.
- Pagina di Chiusura Sessione Personalizzata:** A text field with a note '(Lasciare vuoto per l'impostazione predefinita)'.
- Lingua Predefinita:** A dropdown menu set to 'IT'.
- Paginazione di elenco attivata:** A dropdown menu set to 'Yes'.
- Record per Pagina:** A text field set to '25'.
- numeri di Pagina da visualizzare:** A text field set to '10'.
- Come Cercare gli Utenti:** A dropdown menu set to 'Visualizzare il modulo per cercare per nome, Indirizzo Email, Società e Reparto'.

Below the settings is a section for 'Testo personalizzabile nella pagina di connessione' which includes a rich text editor with a toolbar (containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, etc.) and a text area.

### Nome del Sistema ServiceDesk

Il nome che appare nella barra di titolo della finestra del browser web.

### URL Logo Personalizzato

Permette di selezionare il logo personalizzato da utilizzare in NetSupport ServiceDesk. Immettere l'URL del file personalizzato.

---

**Nota:** Le dimensioni consigliate per un logo sono 400 x 65 pixel.

---

### Nome di un Incidente/ Problema/ Richiesta di Cambiamento

Se la terminologia utilizzata da ServiceDesk non è appropriata ai propri fabbisogni, è possibile cambiarla utilizzando termini più riconosciuti all'interno della propria organizzazione. Ad esempio, potrete decidere di utilizzare il termine Richiesta di Aiuto piuttosto di Incidente.

### URL di Assistenza Online

Se non volete utilizzare l'help file predefinito, potete immettere un URL per un file personalizzato.

### Pagina di Chiusura Sessione Personalizzata

Quando un utente si disconnette da NetSupport ServiceDesk, si può scegliere di visualizzare una pagina di chiusura sessione personalizzata. Inserire l'URL richiesto.

### **Lingua Predefinita**

Selezionare la lingua predefinita per l'interfaccia ServiceDesk. Il cambiamento verrà implementato la prossima volta che gli utenti si connettono.

### **Paginazione dell'Elenco degli Elementi Attivata**

Quando l'opzione è attivata, è possibile controllare il numero di elementi elencati per pagina.

### **Record per Pagina**

Quando la paginazione dell'elenco degli elementi è attivata, è possibile specificare il numero di elementi da elencare per pagina.

### **Numero di Pagine da Visualizzare**

Specificare il numero di pagine da visualizzare in qualsiasi momento. Se ci sono più pagine, vi verrà chiesto di selezionare il 'Gruppo Successivo'.

### **Come Cercare gli Utenti**

Questa opzione decide come si cercano gli utenti. Potete scegliere una delle seguenti opzioni.

- **Visualizza Gerarchia delle Società e dei Reparti**  
L'opzione di ricerca predefinita che cerca gli utenti per società e reparto.
- **Visualizza modulo per ricercare per nome, indirizzo Email, Società e Reparto**  
Un'opzione di ricerca più ampia, che consente di cercare per nome ed indirizzo Email, oltre che per società e reparto.

### **Testo Personalizzabile nella pagina di Accesso**

È inoltre possibile specificare dei messaggi personalizzabili che vengono visualizzati sullo schermo di Accesso Utente. Questi messaggi potrebbero essere, ad esempio, informazioni importanti relative al sistema o alla società. È possibile includere una selezione di variabili, selezionabili dall'elenco a discesa **Variabili**.

## Utilizzare NetSupport ServiceDesk

### Panoramica

NetSupport ServiceDesk offre le funzionalità di base per la gestione degli Incidenti, dei Problemi e dei Cambiamenti raccomandate dal modello ITIL:

#### Incidenti

Gli Incidenti sono registri che contengono le richieste di supporto da parte degli utenti. La Gestione degli Incidenti consente di risolvere le questioni e di ripristinare il servizio normale il più rapidamente ed efficacemente possibile.

#### Problemi

I Problemi sono la causa alla radice di uno o più Incidenti. La Gestione dei Problemi consente di rilevare la causa degli Incidenti e di eliminare gli Incidenti ricorrenti.

#### Richieste di Cambiamento

Metodo per trattare e registrare le richieste di cambiamento. La Gestione dei Cambiamenti aiuta ad introdurre una serie di metodi e di procedimenti ben definiti per trattare le Richieste di Cambiamento in modo rapido ed efficiente. Per ogni categoria si può definire un Comitato Consultivo dei Cambiamenti che consente di specificare chi deve autorizzare la Richiesta di Cambiamento.

---

**Nota:** È possibile collegare insieme Incidenti, Problemi e Richieste di Cambiamento. Questo consente di aggiornare simultaneamente i record che sono correlati l'un l'altro.

---

Quando gli utenti finali riscontrano dei problemi tecnici, essi possono inviare il loro Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento usando ServiceDesk tramite il loro browser web.

La scheda Elenco viene utilizzata per amministrare gli elementi che sono stati sollevati. Le autorizzazioni dell'utente determinano se i suoi diritti sono sufficienti per visualizzare e risolvere i problemi.

Prima che gli utenti finali possano registrare i problemi, ci sono varie attività amministrative connesse all'utente da effettuare. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Amministrazione-Utenti.

I termini Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento possono essere cambiati con un nome più adeguato per la propria organizzazione utilizzando le opzioni di personalizzazione.

Gli utenti che non sono in grado di accedere al sito web possono contattare un utente Amministratore o un Operatore di ServiceDesk per telefono o email per registrare il loro problema.

## **Come vengono assegnati gli Elementi**

Al momento della configurazione del proprio ambiente ServiceDesk, un elemento importante è quello di decidere dove assegnare gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento. Quando un utente finale registra un problema, il sistema assegna automaticamente l'elemento in base alle regole predefinite dall'Amministratore.

### **In base alla persona che registra l'elemento**

Quando viene registrato un elemento, il sistema controlla le proprietà della Società/del Reparto dell'iniziatore, per determinare quale Reparto Tecnico o Operatore di ServiceDesk è registrato come assegnatario per quell'area.

### **In base al tipo d'elemento**

Anche il tipo di elemento può determinare a chi vengono assegnati i problemi. Se una persona è specializzata in una determinata applicazione o in determinato dispositivo hardware, tutti gli elementi di questo tipo possono essere filtrati a questo operatore specifico.

L'opzione Amministrazione-Personalizza consente di specificare quale regola ha priorità.

## Pagina di Riepilogo

Come impostazione predefinita, la pagina di riepilogo è impostata come pagina iniziale per tutti gli utenti in NetSupport ServiceDesk.

**Nota:** La pagina iniziale può essere modificata per gli utenti alla voce Preferenze. È possibile scegliere da un numero di pagine iniziali predefinite oppure si può creare un layout personalizzato nella sezione Personalizza. Questo permette di applicare specifiche pagine iniziali per diversi tipi di utente.

Questo è utile per gli utenti finali in quanto mostra lo stato degli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento che hanno sollevato. La pagina di riepilogo viene visualizzata nella scheda Home, per permettere agli utenti di creare rapidamente nuovi Incidenti, effettuare una ricerca nel database delle Soluzioni per cercare di identificare problemi di natura simile, e modificare i propri dettagli di utente.

Buon pomeriggio Andrew Dean, benvenuti a ServiceDesk



Apri Riepilogo Incidents per Andrew Dean

Incidents	Descrizione	Stato
1	The marketing printer has run out of ton...	New
4	Everytime I sign into Skype my machine b...	New
6	There is no audio output from my machine...	New

Apri Riepilogo Change Request per Andrew Dean

Change Request	Descrizione	Stato
2	Marketing require an upgrade to the late...	Waiting Authorization

### Pagina di Riepilogo per un utente finale

Agli operatori e amministratori ServiceDesk viene fornito un riepilogo suddiviso in categorie degli elementi assegnati a loro o al relativo reparto.

**Nota:** Se la pagina iniziale è stata modificata e non è più la pagina di Riepilogo, gli utenti possono tuttora visualizzare questa pagina facendo clic sull'icona Il mio Riepilogo nella scheda Pagina Iniziale.

Buon pomeriggio Admin, benvenuti a ServiceDesk

Riepilogo Incidents per Admin

High Priorità Incidents	
New	1 <a href="#">elenca</a>

Medium Priorità Incidents	
New	3 <a href="#">elenca</a>

Low Priorità Incidents	
New	1 <a href="#">elenca</a>

Incidents Riepilogo per Reparto Support

High Priorità Incidents	
New	1 <a href="#">elenca</a>

Riepilogo Problem per Admin

High Priorità Problem	
New	1 <a href="#">elenca</a>

Medium Priorità Problem	
New	2 <a href="#">elenca</a>

Problem Riepilogo per Reparto Support

High Priorità Problem	
New	1 <a href="#">elenca</a>

Medium Priorità Problem	
New	2 <a href="#">elenca</a>

Riepilogo Change Request per Admin

Medium Priorità Change Request	
Waiting Authorization	2 <a href="#">elenca</a>

Change Request Riepilogo per Reparto Support

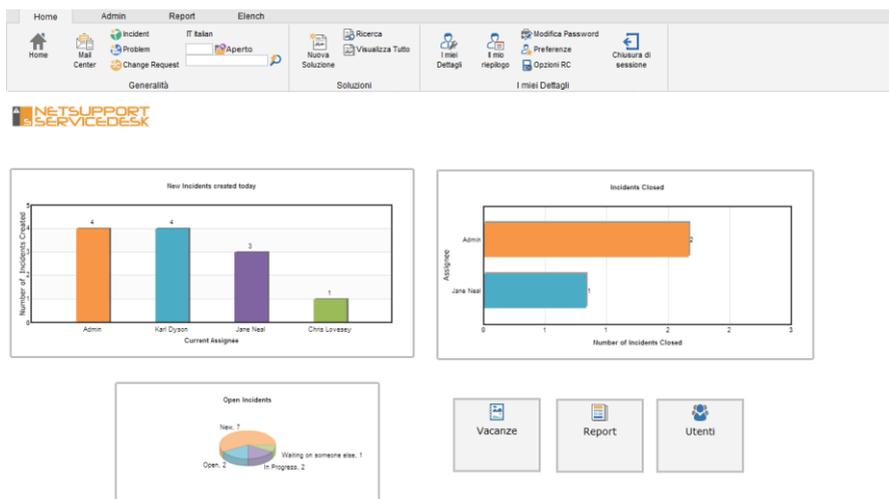
Medium Priorità Change Request	
Waiting Authorization	2 <a href="#">elenca</a>

*Pagina di Riepilogo per gli operatori/amministratori dell'ServiceDesk*

## Layout

La schermata di Riepilogo è la pagina iniziale predefinita che gli utenti visualizzano quando accedono a NetSupport ServiceDesk. L'utente può cambiarla con una selezione di pagine predefinite oppure può creare un layout personalizzato in cui può personalizzare il contenuto per gli utenti, i reparti o le società individuali. Questo permette all'utente di fare apparire diversi tipi di informazioni e funzioni nella pagina iniziale. Ad esempio, potete decidere che un Amministratore sia in grado di visualizzare un elenco di tutti gli Incidenti aperti, che un grafico mostri i Problemi chiusi questa settimana, che un pulsante si colleghi direttamente al calendario delle ferie, che un utente finale possa visualizzare un elenco di tutti gli Incidenti aperti e che vi sia un collegamento alla knowledge base di supporto dell'azienda.

**Nota:** Per garantire che il nuovo layout abbia effetto, occorre disconnettersi e poi riconnettersi a NetSupport ServiceDesk.



### Creare un nuovo layout

1. Selezionare la scheda Admin nella Barra degli Strumenti e fare clic sull'icona Layout.
2. A questo punto vengono elencati tutti i layout precedentemente creati.
3. Fare clic sull'icona Nuovo.
4. Vengono visualizzati gli strumenti layout. Potete scegliere di includere i seguenti strumenti nel nuovo layout:

Grafico

HTML

Elenco

Riepilogo

Pulsante

5. Trascinare l'elemento richiesto dal menu strumenti nello spazio bianco. Per ridimensionare e posizionare lo strumento, selezionare lo strumento desiderato e fare clic sull'icona Dimensione/Posizione nella barra degli strumenti. Potete anche impostare l'allineamento selezionando l'icona appropriata nella barra degli strumenti.
6. Impostare le proprietà dell'elemento.
7. Dopo avere messo a punto tutti gli elementi richiesti, inserire un nome per il layout. Inoltre, si può scegliere di nascondere la barra degli strumenti e la barra sul lato destro.
8. Fare clic su Salva.
9. Fare clic su Anteprima per visualizzare il layout.

### **Come applicare il layout**

1. Selezionare la scheda Admin nella barra degli strumenti e fare clic sull'icona Utenti.
2. Fare clic sulla società, sul reparto o sull'utente a cui si desidera applicare il layout.
3. Selezionare la scheda Preferenze.
4. Selezionare il layout richiesto dall'elenco a discesa nell'opzione Pagina Iniziale Predefinita.
5. Fare clic su Salva.
6. La prossima volta che gli utenti si connettono a NetSupport ServiceDesk, essi visualizzeranno la pagina iniziale personalizzata.

## Elenchi degli Elementi

Le Autorizzazioni dell'utente connesso determinano gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento a cui può accedere. Gli utenti finali possono visualizzare soltanto gli elementi che hanno creato, gli Operatori di ServiceDesk possono verificare gli elementi in base all'assegnatario, al reparto o verificarli tutti, mentre gli Amministratori possono visualizzare tutto.

Ci sono vari modi per accedere agli elenchi degli Elementi:

- Quando si creano i record degli utenti, impostare un elenco come pagina iniziale predefinita nelle Preferenze dell'utente.
- Tramite la pagina di Riepilogo che può essere impostata come pagina iniziale predefinita dell'utente o alla quale si può accedere a partire dalla scheda Home.
- Selezionando la scheda Elenchi.

↑ Incident	Stato	Priorità	Contatto	Categoria	Descrizione	Tempo di Apertura (totale)
1	New	●	<a href="#">Mark Evans</a>	Hardware Printer Paper Jam	The Sales printer has a paper jam.	3 Giorni, 2 Ore, 15 Min
2	In Progress	●	<a href="#">Paul Saint</a>	Software Application Graphics Program	Photoshop keeps crashing.	3 Giorni, 2 Ore, 13 Min
4	New	●	<a href="#">Ashley Walker</a>	Hardware PC Monitor	Monitor is cracked.	2 Giorni, 22 Ore, 11 Min
3	Open	●	<a href="#">Cole Howard</a>	Building Repair Walls	There is a large crack in the wall next to my desk.	2 Giorni, 3 Ore, 19 Min
6	In Progress	●	<a href="#">Donna Parsons</a>	Hardware PC	My PC is running very slowly.	2 Giorni, 3 Ore, 12 Min
12	New	●	<a href="#">Rob Hawkins</a>	Software Application	Excel keeps crashing.	2 Giorni, 2 Ore, 53 Min
14	Open	●	<a href="#">Andy Gibbons</a>	Network Connections External Connection	VPN access.	2 Giorni, 2 Ore, 38 Min
16	Waiting on someone else	●	<a href="#">Paul Saint</a>	Building	A new desk is required in Admin. for the new staff member st.....	2 Giorni, 2 Ore, 35 Min
17	New	●	<a href="#">Donna Parsons</a>	Software Application Spreadsheet	Sales spreadsheet is corrupt.	2 Giorni, 2 Ore, 31 Min
22	New	●	<a href="#">Jody Burnette</a>	Software Application Word Processor	Word won't copy and paste.	2 Giorni, 47 Min
23	New	●	<a href="#">Mark Jones</a>	Software Application Other	My email has stopped working.	1 giorno, 22 Ore, 30 Min
24	New	●	<a href="#">Mica Burrow</a>	Hardware	My telephone keeps cutting out when I'm on calls.	1 giorno, 22 Ore, 29 Min
25	New	●	<a href="#">Robert Monde</a>	Hardware Printer	The printer is not working.	1 ora, 33 Min

Pagine Risultati: 1  
13 Record Rilevati, Visualizzati In: 1 Pagina

L'elenco può essere ordinato facendo clic su uno dei titoli delle colonne. Potete, ad esempio, ordinare in base al tempo di apertura, per evidenziare gli elementi che non sono stati risolti da più tempo.

È possibile aggiungere elementi chiusi all'elenco selezionando l'opzione Mostra Chiusi.

Per visualizzare un elemento specifico, fare clic su una delle colonne del record desiderato, esclusa la colonna Contatto. Facendo clic sulla colonna Contatto, potete inviare una email all'utente che ha creato l'elemento. Da qui si possono eseguire le ricerche degli elementi. Selezionare l'icona Ricerca nella barra degli strumenti. Potete scegliere di visualizzare un elenco delle ricerche salvate alla destra della finestra Informazioni per permettere un accesso rapido e facile.

### Crea Nuovi Elementi

Quest'opzione è utilizzata per registrare gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento. Benché l'accesso al sistema sia principalmente indirizzato agli utenti finali, se per qualsiasi ragione essi non riescono ad aprire il sistema, possono chiedere a un Amministratore o ad un Operatore di ServiceDesk di registrare i dettagli per loro conto. Prima di permettere agli utenti di accedere all'ServiceDesk verificare di avere configurato le varie attività Amministrative. Creare la propria struttura di Società e Reparto, e controllare di avere assegnato le autorizzazioni appropriate ai Reparti Tecnici e agli Operatori di ServiceDesk. Decidere dove assegnare i problemi.

### Utenti per la Prima Volta

La prima volta che gli utenti tentano di accedere all'ServiceDesk, essi devono immettere i loro dettagli di utente. Questi dettagli includono la loro Società e il loro Reparto, e dovrebbero essere già stati predefiniti dall'Amministratore del Sistema. Una volta inviati, i dettagli vengono indirizzati alla pagina iniziale predefinita dell'utente finale, dove può decidere di creare un nuovo Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento.

---

**Nota:** La pagina iniziale predefinita dell'utente può essere modificata mediante l'opzione Utenti-Preferenze.

---

Buon pomeriggio Andrew Dean, benvenuti a ServiceDesk



Apri Riepilogo Incidents per Andrew Dean

Incidents	Descrizione	Stato
1	The marketing printer has run out of ton...	New
4	Everytime I sign into Skype my machine b...	New
6	There is no audio output from my machine...	New

Apri Riepilogo Change Request per Andrew Dean

Change Request	Descrizione	Stato
2	Marketing require an upgrade to the late...	Waiting Authorization

fig 1 - Pagina di Riepilogo

## Utenti Esistenti

Una volta registrati, gli utenti che si connettono con il proprio indirizzo email vengono indirizzati alla pagina iniziale predefinita, come definito nelle loro preferenze.

## Creare un nuovo Elemento

fig 2 - Pagina Nuovo Incidente

1. Se la pagina Nuovo Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento non è la pagina iniziale predefinita dell'utente, selezionare la scheda Home e fare clic sull'icona Nuovo Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento nella barra degli strumenti, a seconda del tipo di problema da sollevare.

**Nota:** L'Amministratore è in grado di creare un modello per i problemi più comuni. L'utente può quindi eseguire la selezione da un elenco di modelli che popoleranno l'elemento con le informazioni predefinite.

2. Se l'utente connesso ha autorizzazioni di 'utente finale', i dettagli di contatto della persona che ha creato il problema verranno registrati automaticamente.

Oppure

Se l'elemento viene registrato da un Amministratore o da un Operatore di ServiceDesk, come impostazione predefinita i dettagli di contatto saranno vuoti. Questo serve nei casi in cui l'elemento viene immesso per conto di un utente finale che non può accedere al sistema. Per indicare l'originatore dell'elemento, fare clic sull'icona Trova nella barra degli strumenti per cercare l'utente finale (se non è possibile trovare l'utente, potete aggiungerlo a partire da questa opzione), oppure fare clic su Nuovo per aggiungere un nuovo account di utente finale al sistema.

---

**Nota:** I problemi non richiedono l'aggiunta dei dettagli del contatto, pertanto queste opzioni non verranno visualizzate quando si crea un nuovo Problema.

---

3. Selezionare il **Categoria**. L'elenco a discesa dovrebbe già contenere delle scelte appropriate.
4. Scegliere la **Priorità** richiesta.
5. Immettere una Data di Scadenza della risoluzione, e, se necessario, specificare un orario.

---

**Nota:** Potete definire le ore di lavoro e le vacanze per il vostro ServiceDesk. Nella scheda Amministrazione, selezionare l'icona Tempo di Lavoro o Vacanze per configurare queste impostazioni.

---

6. Se siete connessi come Amministratore o come Operatore di ServiceDesk, selezionare l'Operatore a cui Assegnare l'elemento. Questo non è necessario se un utente finale sta registrando l'elemento dato che il database conterrà già le regole che determinano dove assegnare l'elemento.
7. Immettere una Descrizione per l'elemento.
8. È possibile aggiungere dei file all'elemento: fare clic su Aggiungi File.
9. Al termine, fare clic su Salva.
10. Viene visualizzata una schermata di conferma in cui viene dato un numero di riferimento e che indica dove è stato assegnato l'elemento.

### **Creare Elementi per Conto di un Altro Utente**

Se per qualsiasi ragione l'utente finale non riesce ad aprire il sistema, egli può chiedere a un Amministratore o ad un Operatore di ServiceDesk di registrare il problema per suo conto. L'elemento può sempre essere sollevato per conto dell'utente finale.

## Modelli

L'utente può creare dei modelli per gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento. Ciò permette all'Amministratore o Operatori di ServiceDesk di immettere informazioni predefinite per i problemi più comuni. È possibile, ad es., creare un modello per indicare quando il toner di una stampante si esaurisce oppure per indicare quando un utente rimane bloccato dal suo account. Al momento della creazione di un nuovo elemento, gli utenti possono quindi eseguire la selezione da un elenco di modelli per risparmiare tempo.

### Per creare un modello

1. Nella scheda Home, fare clic su Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento.
2. Immettere le informazioni necessarie per l'elemento.
3. Fare clic su Salva Modello.
4. Immettere un nome significativo per il modello e fare clic su OK.
5. Il modello verrà salvato.

### Per utilizzare un modello

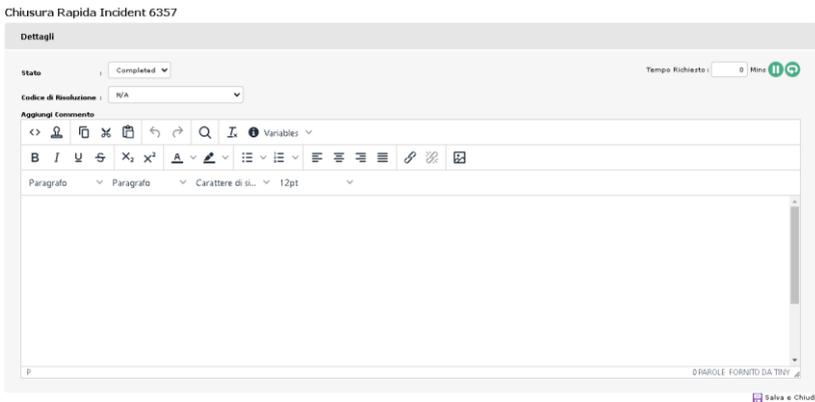
1. Nella scheda Home, fare clic su Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento.
2. Fare clic su Seleziona Modello.
3. A questo punto apparirà un elenco dei modelli salvati. Scegliere il modello richiesto.
4. I nuovi Incidenti, Problemi o Richieste di Cambiamento verranno popolati con le informazioni predefinite nel modello.
5. Immettere qualsiasi informazione aggiuntiva per l'elemento.

## Chiusura Rapida

La funzione di chiusura Rapida di ServiceDesk consente all'Operatore di ServiceDesk di registrare con rapidità un nuovo elemento e di chiuderlo allo stesso tempo. Questa funzione è spesso utile se un utente chiama l'ServiceDesk con un problema, e l'Operatore di ServiceDesk lo risolve immediatamente.

### Per Chiudere Rapidamente un Nuovo elemento

1. Creare un nuovo elemento e compilare tutte le informazioni richieste.
2. Premere il pulsante di chiusura rapida. Verrà visualizzata la pagina di chiusura rapida.



3. Aggiungere una soluzione selezionando quella richiesta dall'elenco a discesa **Codice di Risoluzione**.
4. Se necessario, aggiungere un commento. Questo commento verrà aggiunto alle informazioni supplementari dell'elemento.

**Nota:** È possibile includere una selezione di variabili (verrà inserito il valore dati della variabile), selezionabili dall'elenco a discesa **Variabili**.

5. Viene visualizzato il tempo impiegato nell'editor che viene aggiunto al tempo totale impiegato nell'elemento. Il temporizzatore può essere sostato o reimpostato, se necessario.
6. Una volta terminato, selezionare il pulsante Salva. I elemento chiusi possono essere visualizzati nell'elenco dei elemento selezionando l'opzione Mostra Chiusi.

## Come si Imposta la Priorità di un Nuovo Elemento

Quando viene creato un nuovo elemento, la priorità viene impostata automaticamente a meno che l'Operatore di ServiceDesk non selezioni una priorità specifica.

Per calcolare la priorità automatica di un nuovo elemento, ServiceDesk rileva la priorità predefinita che si può impostare per una Categoria o per un Utente. Se una priorità predefinita è impostata sia per l'utente sia per la Categoria, si utilizza il valore di configurazione del metodo di priorità automatica per determinare la priorità.

## Verifica degli Elementi

A seconda delle autorizzazioni dell'utente, gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento possono essere verificati come segue:

- Gli utenti finali possono seguire l'andamento degli elementi che hanno creato.
- Gli utenti nominati come manager di reparto possono ottenere una scomposizione degli elementi pendenti per il loro reparto.
- Gli Operatori di ServiceDesk possono vedere quali elementi sono assegnati a loro personalmente ed al loro reparto.
- Gli amministratori possono visualizzare tutti gli elementi.

L'opzione Preferenze permette di specificare la pagina iniziale predefinita per ogni utente. Al momento della connessione, l'utente viene indirizzato sia al riepilogo degli elementi pendenti applicabili, sia agli elenchi degli elementi.

Per individuare degli elementi, è inoltre possibile utilizzare le opzioni di ricerca disponibili nella scheda Home. Immettere il numero di riferimento oppure usare l'opzione di ricerca rapida per individuare un tipo particolare di elemento.

Alternativamente, selezionare la scheda Elenchi e usare le opzioni disponibili per passare agli elenchi degli elementi. Gli elementi chiusi possono essere visualizzati selezionando l'opzione "Mostra Chiusi" nella barra degli strumenti.

## Ricerca di Elementi

Gli utenti che hanno attivata l'autorizzazione di lettura dell'Incidente, del Problema o della Richiesta di Cambiamento potranno accedere ad una funzione di ricerca che consente di elencare rapidamente gli Incidenti, i Problemi o le Richieste di Cambiamento che corrispondono a specifiche condizioni. Per maggiore convenienza, le Ricerche utilizzate frequentemente possono essere salvate nella barra degli strumenti.

### Per Definire una Ricerca

1. Selezionare la scheda Elenca e fare clic sull'icona Ricerca nella barra degli strumenti.
2. Verrà visualizzata la finestra di informazioni **Nuova Ricerca**, contenente 3 schede:

#### Criteri

Scegliere il tipo di ricerca: Incidente, Problema o Richiesta di Cambiamento.

Selezionare il campo su cui basare la ricerca.

Fare clic su > ed applicare i criteri richiesti, ad es. 'è uguale a'. (Fare clic su < per rimuovere un elemento, oppure su << per rimuovere tutti gli elementi). Fare clic su Aggiungi alla Ricerca.

Ripetere l'operazione se sono necessarie varie condizioni. Potete modificare l'ordine in cui gli elementi appaiono nell'elenco utilizzando le frecce su e giù, oppure potete raggruppare/annullare il raggruppamento degli elementi per garantire che le azioni di ricerca vengano svolte nella sequenza corretta.

#### Elenco Campo

A seconda dei criteri da voi specificati, potete personalizzare i campi dei dati visualizzati quando si esegue la ricerca. Fare clic su **Modifica Campi** e aggiungere o rimuovere i campi come desiderato. Fare clic su **Aggiorna** per accettare le modifiche.

#### Proprietà

Se desiderate salvare la ricerca per uso futuro, inserire un nome idoneo per facilitare l'accesso. Un elenco delle ricerche salvate può essere visualizzato alla destra della finestra Informazioni. Fare clic su Visualizza sul Menu: a questo punto potrete scegliere un'icona, aggiungere un testo di menu idoneo e decidere l'ordinamento della ricerca salvata.

Alternativamente, le ricerche salvate possono essere recuperate facendo clic sul pulsante **Apri** nella barra degli strumenti della finestra Ricerca.

3. Fare clic su Salva per archiviare la ricerca al completamento.

---

**Nota:** Durante la creazione di un nuovo report, avete inoltre l'opzione di creare una ricerca salvata, poiché i nuovi report si basano su una ricerca salvata.

---

### **Eeguire una Ricerca**

Se, nelle proprietà della ricerca, era stata selezionata l'opzione Visualizza sul Menu, le ricerche salvate verranno elencate alla destra della finestra Informazioni. Selezionare semplicemente il nome corrispondente alla ricerca desiderata. Alternativamente, fare clic sull'icona Apri nella barra degli strumenti, selezionare la ricerca salvata dall'elenco, e fare clic sull'icona Vai nella barra degli strumenti. A questo punto verranno elencati gli elementi che corrispondono ai criteri.

## Trattamento degli Elementi

L'assegnatario ha a disposizione vari strumenti che lo aiutano ad analizzare i problemi e comunicare con l'utente finale. Durante la durata di vita di un elemento, gli assegnatari possono aggiungere informazioni relative al suo progresso, inviare notifiche email automatizzate, recuperare un inventario completo dell'Hardware/Software del computer dell'utente finale, avviare sessioni di conversazione in linea e persino controllare a distanza i desktop degli utenti.

---

**Note:** Per utilizzare la funzione Inventario bisogna avere installato il modulo Inventario NetSupport DNA. Analogamente, per utilizzare le funzioni di Controllo Remoto bisogna avere installato un'applicazione di Controllo Remoto fornita da terzi sul computer dell'operatore e su quello dell'utente finale.

---

### Aggiungere/Cambiare le Informazioni

1. Individuare l'Incidente, il Problema o la Richiesta di Cambiamento richiesto(a).

Potete scegliere dall'Elenco degli Elementi o dalla pagina di Riepilogo che appare quando l'Operatore si connette.

oppure

Immettere il numero di riferimento, (se conosciuto), nella scheda Home, o usare la funzione di Ricerca rapida.

oppure

Selezionare la scheda Elenco; un utente può visualizzare gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento che gli sono stati assegnati oppure può utilizzare la funzione di Ricerca. Gli Amministratori e Operatori di ServiceDesk possono visualizzare in base al reparto e a tutto.

2. Apparirà la finestra Informazioni per l'elemento selezionato. Se l'iniziatore ha altri elementi pendenti, verrà visualizzato anche il loro stato. Se vi è una regola SLA applicabile a questo elemento, sullo schermo verrà visualizzata la sezione Contratto di Servizio che mostra una descrizione, la data di scadenza e il tempo rimanente per l'elemento.

- Se richiesto, è possibile cambiare le informazioni esistenti come la **Priorità**, lo **Stato**, l'**Assegnatario**, e la **Scadenza**.

**Nota:** È possibile creare notifiche email automatizzate che vengono attivate non appena si cambiano questi dettagli.

- Usare la sezione della finestra **Ulteriori Informazioni** per aggiungere commenti relativi all'andamento. Fare clic su **Aggiungi** ogni volta che desiderate inserire un nuovo commento o inviare una email. Apparirà lo strumento Editor di Testo di NetSupport ServiceDesk.
- È possibile aggiungere i file che sono pertinenti all'elemento: per farlo, selezionare **Aggiungi File** dalla barra degli strumenti.
- Una cronologia di qualsiasi cambiamento/aggiornamento apportato è memorizzata nel sistema; per visualizzarla, selezionare **Traccia di Controllo** dalla barra degli strumenti.

7. Quando si tenta di analizzare il problema, può essere utile controllare remotamente il computer dell'utente finale o avviare una sessione di conversazione in linea. Se l'ServiceDesk è installato sul computer dell'Operatore di ServiceDesk e su quello dell'utente finale, è possibile integrarlo ad un'applicazione di controllo remoto fornita da terzi.
8. È possibile collegare insieme gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento correlati(e). Per farlo, selezionare Collega dalla barra degli strumenti.

---

**Nota:** Un'icona apparirà sull'immagine in cima alla finestra per indicare che l'elemento è collegato a un altro. Facendo clic su questa icona passerete all'elemento principale in cui viene visualizzata una scheda degli Elementi Collegati.

---

9. Dopo avere aggiornato tutte le voci richieste fare clic su Salva.

---

**Nota:** Se una Richiesta di Cambiamento necessita l'autorizzazione, solo i membri del Comitato Consultivo dei Cambiamenti potranno aggiornare la Categoria, la Priorità, lo Stato, l'Assegnatario o la data di Scadenza fin quando il cambiamento non è stato approvato da tutti i membri richiesti. Lo stato di autorizzazione viene visualizzato nella Richiesta di Cambiamento.

---

### Convertire Elementi

Se necessario, gli Incidenti, i Problemi e le Richieste di Cambiamento possono essere convertiti in un tipo di elemento diverso.

1. Aprire l'elemento da convertire e fare clic su **Converti a xxxx** in cima alla finestra Informazioni.
2. L'elemento si trasformerà nel tipo selezionato. Gli elementi possono essere convertiti tutte le volte che si desidera.

## Chiudere gli Elementi

Per chiudere un elemento, procedere come segue:

1. Selezionare Completato per lo Stato del elemento.
2. Selezionare il Codice di Risoluzione predefinito appropriato.
3. Per ogni elemento completato bisogna aggiungere dei commenti di risoluzione appropriati. Il database dell'ServiceDesk contiene un elenco di Soluzioni predefinite; scegliere una di queste oppure crearne una nuova. Selezionare Aggiungi Soluzione dalla barra degli strumenti. Viene visualizzata la finestra Ricerca Soluzione.

Per trovare una Soluzione esistente, digitare un criterio idoneo nei campi di ricerca e fare clic su Cerca. Vengono visualizzate le voci corrispondenti. Selezionare la Soluzione richiesta dall'elenco e aggiungere qualsiasi commento supplementare relative al elemento. Fare clic su Aggiungi a xxxx per applicare la Soluzione.

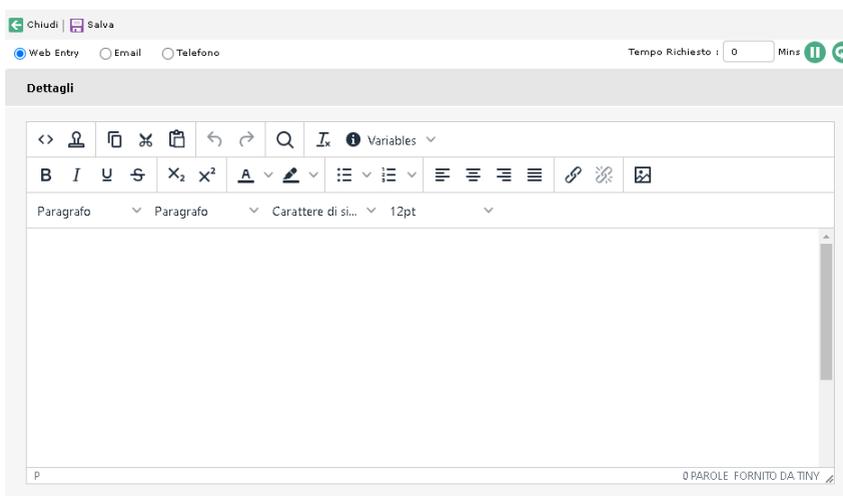
Se non vi sono opzioni adatte, fare clic su Nuovo e aggiungere i dettagli pertinenti. Scegliere le categorie appropriate e fare clic su Salva per aggiungere i dettagli al database. I commenti relativi a determinati elemento possono essere aggiunti in un secondo tempo, piuttosto di salvarli come parte della Soluzione memorizzata. Fare clic su Aggiungi a xxxx per aggiornare l'elemento.

4. Se un elemento è collegato ad altri elementi e si tratta dell'elemento principale, avrete l'opzione di chiudere anche gli elementi collegati.
5. Una volta completati tutti i dettagli fare clic su Salva. I elemento chiusi possono essere visualizzati nell'elenco dei elemento selezionando l'opzione Mostra Chiusi.

## Aggiungere Note agli Elementi

Se necessario, gli operatori possono aggiungere note agli elementi. Oltre alla nota, viene registrato il nome dell'operatore, la data/l'ora dell'aggiornamento ed il tempo trascorso per trattare l'elemento. Inoltre, potete contrassegnare la nota con un'immagine appropriata per indicare il tipo di azione intrapresa, ad es. se è stata inviata una email o se avete contattato l'utente per telefono.

1. Aprire l'elemento richiesto.
2. Fare clic sul pulsante Aggiungi nella sezione Informazioni Aggiuntive. Verrà visualizzata la finestra di editazione.



3. Specificare la categoria della nota: una voce web standard, email o telefono. Se si seleziona la categoria "email", immettere l'indirizzo del destinatario.

---

**Nota:** Il tipo di voce passerà, come impostazione predefinita, a quello più costantemente utilizzato dall'Operatore, in base alle ultime 10 voci.

---

4. Quando si invia una email, è possibile allegare qualsiasi file associato all'elemento. Fare clic su Aggiungi e selezionare il file richiesto. Potete anche scegliere di utilizzare un modello email. Fare clic sull'icona **Inserisci modello**  e selezionare il modello richiesto dall'elenco a discesa.

---

**Nota:** È possibile caricare automaticamente un modello email selezionando il modello richiesto dall'elenco a discesa **Modello Predefinito** nelle impostazioni Email in uscita.

---

5. Immettere le informazioni aggiuntive e formattare utilizzando le icone della barra degli strumenti.
6. Viene visualizzato il tempo impiegato nell'editor che viene aggiunto al tempo totale impiegato nell'elemento. Il temporizzatore può essere sostato o reimpostato, se necessario.
7. Fare clic su Salva. L'elemento verrà aggiornato con le informazioni supplementari.

---

**Nota:** Le email vengono inviate utilizzando le Impostazioni del Mail Server configurate.

---

## **Aggiungere File ad un Elemento**

ServiceDesk permette di aggiungere un file ad un Incidente, Problema o ad una Richiesta di Cambiamento. Una volta aggiunto il file, l'elemento visualizzerà una scheda supplementare intitolata File Associati. Ogni utente in grado di leggere l'elemento può caricare e visualizzare qualsiasi file associato a partire da questa scheda. I file associate ad un elemento possono anche essere allegati quando si invia una email a partire dall'elemento.

Spesso è necessario aggiungere un file a più elementi, ad es. per associare un patch per una specifica applicazione a due elementi generati da utenti diversi che hanno installata l'applicazione. ServiceDesk permette agli Operatori di ServiceDesk di aggiungere un file condiviso che, una volta caricato sul server di ServiceDesk, può essere associato a vari elementi.

Analogamente a tutte le funzioni di ServiceDesk, solo gli utenti che dispongono delle autorizzazioni corrette sono in grado di caricare i file su ServiceDesk.

I file che si possono associare a più elementi sono chiamati file condivisi; i file condivisi possono essere aggiunti solo dagli Operatori di ServiceDesk. I file che possono solo essere associati ad un elemento sono chiamati file di elemento.

**Nota:** Attualmente ServiceDesk non supporta i caratteri localizzati in varie lingue nei nomi di file, ad es. la dieresi tedesca. Questo non impedisce di associare il file ad un elemento, tuttavia è possibile che i caratteri non vengano interpretati, e che il nome del file venga modificato di conseguenza.

---

### **Aggiungere un file ad un singolo elemento**

Questo metodo per aggiungere un file ad un elemento è l'unico metodo disponibile sia agli utenti normali sia agli Operatori di ServiceDesk.

#### **Per Aggiungere un File solo a questo elemento**

1. Aprire l'elemento a cui si desidera aggiungere un file.
2. Premere il pulsante Aggiungi File nella barra degli strumenti; verrà aperta una nuova finestra in cui sono visualizzate tre opzioni.
3. Selezionare l'opzione "Aggiungi un File solo a questo elemento" e premere Avanti.
4. Fare clic su Sfoglia per selezionare il file da aggiungere. Inoltre, è possibile inserire una descrizione del file. Questa descrizione verrà visualizzata nell'elenco dei file dell'elemento.
5. Fare clic su Avanti per caricare il file e associarlo all'elemento aperto.
6. Una volta caricato il file, viene visualizzata una pagina di riassunto che mostra i dettagli del file caricato ed un pulsante Fine.
7. Fare clic su Fine. La finestra Caricamento File viene chiusa e l'elemento sarà salvato.

---

**Nota:** È possibile aggiungere file al momento della creazione di un nuovo elemento. Seguire le operazioni da 2 a 7 nella finestra del nuovo elemento.

---

### **Aggiungere un nuovo file condiviso**

Se si deve aggiungere un file associabile a più elementi, il file deve essere aggiunto come file condiviso. Solo gli operatori di ServiceDesk sono in grado di aggiungere file condivisi.

#### **Per aggiungere un file condiviso**

1. Aprire uno degli elementi a cui si deve associare il file.
2. Premere il pulsante Aggiungi File nella barra degli strumenti.
3. Selezionare l'opzione "Aggiungi un file all'elemento XX che si può associare anche ad un altro elemento" e premere Avanti.
4. Appare una visualizzazione ad albero delle cartelle dei file condivisi, un'area di testo per inserire una descrizione del file ed una casella di immissione del file con un pulsante Sfoglia.

5. Se si dispone delle autorizzazioni è possibile creare e eliminare le Cartelle di File nella visualizzazione ad albero.
6. Selezionare una cartella in cui memorizzare il file Caricato e premere il pulsante Sfoglia per selezionare il file da caricare. Inoltre, è possibile inserire una descrizione del file. Questa descrizione verrà visualizzata nell'elenco dei file dell'elemento.
7. Quando l'Operatore preme il pulsante Avanti, il file viene caricato sul server di ServiceDesk e viene associato all'elemento aperto.
8. A questo punto viene visualizzata una pagina di riassunto che mostra i dettagli del file caricato ed un pulsante Fine.
9. Dopo avere premuto il pulsante Fine, la finestra di Caricamento File si chiude e l'elemento viene salvato.

---

**Nota:** È possibile aggiungere file al momento della creazione di un nuovo elemento. Seguire le operazioni da 2 a 9 nella finestra del nuovo elemento.

---

### **Associare un file condiviso ad un Elemento**

Se avete già aggiunto un file ad un elemento come file condiviso, lo potrete associare ad altri elementi. Solo gli operatori di ServiceDesk possono associare un file esistente ad un elemento.

### **Per associare un file condiviso esistente ad un Elemento**

1. Aprire l'elemento a cui si deve associare il file.
2. Premere il pulsante Aggiungi File nella barra degli strumenti; verrà aperta una nuova finestra in cui sono visualizzate tre opzioni.
3. Selezionare l'opzione "Associa un file Esistente all'elemento XX" e premere Avanti.
4. La pagina successiva visualizza una visualizzazione ad albero delle cartelle di file condivisi ed un elenco dei file che mostra il contenuto della cartella di file selezionata.
5. Selezionando una cartella, si visualizza un elenco di tutti i file condivisi che sono stati caricati su tale cartella. Selezionare il file richiesto dall'elenco e premere il pulsante Avanti.
6. A questo punto viene visualizzata una pagina di riassunto che mostra i dettagli del file Associato ed un pulsante Fine.
7. Dopo avere premuto il pulsante Fine, la finestra Aggiungi File si chiude e l'elemento viene salvato.

---

**Nota:** È possibile aggiungere file al momento della creazione di un nuovo elemento. Seguire le operazioni da 2 a 7 nella finestra del nuovo elemento.

---

### **Eliminare file associati**

Gli Incidenti con file associati avranno a disposizione la scheda File Associati nella finestra elemento.

Quando si seleziona questa scheda, si visualizza un elenco dei file associati. Se si dispone dell'autorizzazione per eliminare i file, accanto ad ogni file apparirà un pulsante di eliminazione.

Premere il pulsante di eliminazione per eliminare i file. Se questo file è un file condiviso ed è associato ad altri elementi, esso verrà rimosso dall'elemento aperto ma non verrà eliminato dagli altri elementi a cui è associato.

Solo gli utenti che sono autorizzati ad eliminare i file sono in grado di rimuovere i file da un elemento.

### **Visualizzare File associati ad un Elemento**

Gli Incidenti, dei Problemi e delle Richieste di Cambiamento con file associati avranno a disposizione la scheda File Associati nella finestra elemento.

Selezionare questa scheda per visualizzare un elenco dei file associati. Questo elenco mostra il Nome di File, la Dimensione del file e la Descrizione del file al momento in cui era stato aggiunto.

Inoltre, il Nome di File è un hyperlink che può essere utilizzato per scaricare o visualizzare il file.

I file associati possono essere visualizzati da qualsiasi Utente che dispone delle autorizzazioni per la lettura dell'elemento.

## Editor di Testo

ServiceDesk include uno strumento di modifica del testo standard, utilizzabile quando si aggiungono informazioni sul progresso ad un Incidente, Problema, Richiesta di Cambiamento, oppure quando si includono messaggi personalizzabili nella pagina di logon. Oltre ai messaggi basilari di testo, è anche possibile aggiungere collegamenti a siti web e ad indirizzi email.

Quando si aggiungono informazioni agli elementi, per specificare il mezzo di comunicazione si può selezionare uno di tre pulsanti: web-entry, email o telefono. L'elemento viene contrassegnato con l'icona appropriata nella sezione Informazioni Aggiuntive.

---

**Nota:** Il tipo di voce passerà, come impostazione predefinita, a quello più costantemente utilizzato dall'Operatore, in base alle ultime 10 voci.

---

Le informazioni possono essere formattate usando i vari strumenti di modifica a disposizione. Viene fornita una serie di variabili ed è possibile includerle nelle informazioni da aggiungere. Selezionare la variabile richiesta dall'elenco a discesa **Variabili** (verrà inserito il valore dati della variabile).

Viene visualizzato il tempo impiegato nell'editor che viene aggiunto al tempo totale impiegato nell'elemento. Il temporizzatore può essere sostato o reimpostato, se necessario.

Quando si invia una email, è possibile allegare qualsiasi file associato all'elemento. Fare clic su Aggiungi e selezionare il file richiesto. Potete anche scegliere di utilizzare un modello email. Fare clic sull'icona

**Inserisci modello**  e selezionare il modello richiesto dall'elenco a discesa.

---

**Nota:** È possibile caricare automaticamente un modello email selezionando il modello richiesto dall'elenco a discesa **Modello Predefinito** nelle impostazioni Email in uscita.

---

Una volta immesse le informazioni fare clic su Salva.

## Collegamento di Elementi

A volte sarà necessario collegare insieme Incidenti, Problemi e Richieste di Cambiamento (potrete, ad esempio, avere un Problema correlato a vari Incidenti). Dopo avere collegato gli elementi, le modifiche che sono state apportate all'elemento principale potranno essere anche applicate ad ogni elemento collegato.

### Per Collegare gli Elementi

1. Aprire l'Incidente, il Problema o la Richiesta di Cambiamento che desiderate collegare ad un altro elemento.
2. Fare clic sull'icona Collega nella barra degli strumenti ed immettere il numero dell'Incidente, del Problema o della Richiesta di Cambiamento.

---

**Nota:** Il numero di articolo immesso sarà l'elemento principale.

---

3. Fare clic su Ok.
4. L'immagine che appare in cima a sinistra nella finestra mostrerà un'icona per indicare che questo elemento è collegato ad un altro. Facendo clic su questa icona, l'elemento principale verrà aperto in una nuova finestra e apparirà la scheda degli Elementi Collegati che elenca tutti gli elementi collegati. A partire da questa scheda potete visualizzare gli elementi collegati ed eliminare i collegamenti.



**Incident**

**2**

5. Quando si cambia la Categoria, la Priorità, lo Stato, il codice di Risoluzione, l'Assegnatario o la Data di Scadenza nell'elemento principale, avrete l'opzione di applicare questi cambiamenti agli elementi collegati.
6. Le note che vengono aggiunte all'elemento principale possono essere visualizzate nell'elemento collegato selezionando Mostra Note da Elementi Collegati nella sezione Informazioni Aggiuntive.

## Comitato Consultivo dei Cambiamenti

Un Comitato Consultivo dei Cambiamenti (Change Advisory board ossia CAB) è l'organo che deve autorizzare una Richiesta di Cambiamento. È possibile creare un CAB per ogni Categoria visualizzata per le Richieste di Cambiamento. A ciascun membro del CAB (comitato consultivo per le modifiche) può essere assegnato un "peso" pertinente al loro ruolo nel processo di cambiamento.

Obbligatorio	Nome completo	Peso
<input type="checkbox"/>	Chris	50
<input type="checkbox"/>	Admin	80
<input type="checkbox"/>	Jane	30

Tutti i membri devono autorizzare Change Requests :   
 Peso richiesto per autorizzare o negare Change Requests :

Salva

Le categorie visualizzate per le Richieste di Cambiamento mostreranno la scheda Comitato Consultivo dei Cambiamenti. Da qui, si possono aggiungere i membri necessari per autorizzare la Richiesta di Cambiamento.

### Tutti i membri devono autorizzare le Richieste di Cambiamento

Tutti i membri del CAB devono autorizzare la Richiesta di Cambiamento prima che sia approvata.

### Peso richiesto per autorizzare o negare la Richiesta di Cambiamento

A volte, è possibile che siate soddisfatti del cambiamento senza l'approvazione al 100% del CAB. In tale caso è possibile applicare un limite al "peso" e, una volta soddisfatto, la Richiesta di Cambiamento verrà autorizzata.

---

**Nota:** Questa opzione viene visualizzata soltanto quando non è stata selezionata l'opzione Tutti i membri devono autorizzare le Richieste di Cambiamento.

---

La Richiesta di Cambiamento mostrerà da chi è richiesta l'autorizzazione come pure lo stato attuale. Le opzioni Categoria, Priorità, Stato, Assegnatario o Data di Scadenza non potranno essere cambiate dai membri del CAB fin quando il cambiamento non è stato approvato da tutti i membri richiesti.

## Traccia di Controllo

NetSupport ServiceDesk mantiene una registrazione di tutte le azioni effettuate su un determinato elemento. Qualsiasi utente che ha l'autorizzazione di leggere l'elemento può visualizzare la Traccia di Controllo.

### Per Visualizzare la Traccia di Controllo:

1. Aprire l'Incidente, il Problema o la Richiesta di Cambiamento desiderato/a.
2. Fare clic sul pulsante "Traccia di Controllo" nella barra degli strumenti.
3. A questo punto si aprirà una nuova finestra che visualizza la Traccia di Controllo.

I seguenti eventi sono registrati nella Traccia di Controllo:

- Creazione di un nuovo Incidente, Problema o di una nuova Richiesta di Cambiamento
- Cambiamenti di Stato
- Cambiamenti di Priorità
- Escalation del workflow
- Note aggiunte o rimosse
- Cambiamenti nella data di scadenza
- Soluzioni aggiunte o rimosse
- Cambiamenti di Assegnatario
- File aggiunti e rimossi
- Conversione degli elementi, ad es. un Incidente viene convertito in un Problema
- L'autorizzazione di una Richiesta di Cambiamento è stata impostata

## Soluzioni

Prima di potere chiudere un Incidente, Problema o una Richiesta di Cambiamento, l'operatore deve aggiungere dei commenti di risoluzione adeguati. Per facilitare questo processo, il database di ServiceDesk contiene un elenco di soluzioni predefinite che possono essere create inizialmente da un Amministratore/Operatore dell'ServiceDesk, oppure che possono essere definite al momento della chiusura dell'elemento.

Per accedere alle varie opzioni di questa categoria, selezionare la scheda Home. La sezione Soluzioni contiene tre opzioni:

### Nuova Soluzione

Permette di definire una Soluzione nuova.

Scegliere il tipo di Soluzione nell'elenco a discesa. Le opzioni disponibili si basano su quelle definite all'opzione Amministrazione - Categorie, pertanto potete definire una Soluzione per ogni problema potenziale.

Le soluzioni devono essere Pubblicate per potere essere visualizzate dagli utenti 'normali'. (Gli utenti devono essere dotati delle Autorizzazioni appropriate per potere Pubblicare le Soluzioni).

---

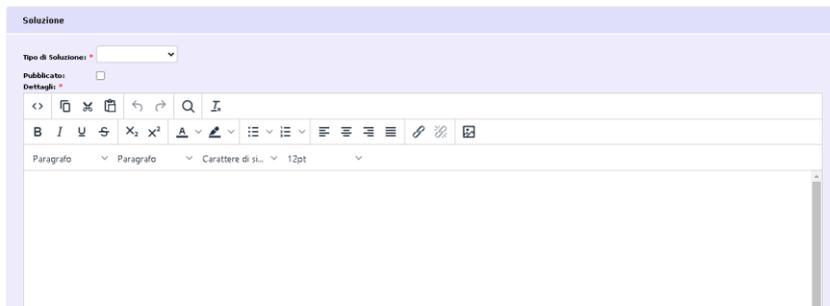
**Nota:** Gli operatori e utenti di ServiceDesk che hanno attivata l'autorizzazione "Modifica Soluzioni" potranno aggiungere una Soluzione non pubblicata.

---

È inoltre possibile includere dei commenti di supporto, ma gli operatori possono aggiungere i dettagli specifici al momento della chiusura di un elemento.

Se necessario, è possibile allegare un file esterno ad una Soluzione (ad es. un documento contenente consigli tecnici per l'utente finale). Quando la Soluzione viene aggiunta all'elemento, si visualizza anche il file associato. Fare clic su Aggiungi File e ricercare il file da caricare.

Una volta completate le informazioni fare clic su Salva.



### **Ricerca**

Permette di cercare le Soluzioni esistenti nel database.

Inserire il criterio di ricerca desiderato e fare clic su Ricerca. Appare un elenco delle voci corrispondenti.

### **Visualizza tutte**

Elenca tutte le Soluzioni elencate nel database. Fare clic in uno dei campi per selezionare la Soluzione da visualizzare o modificare. Se la Soluzione richiesta non è definita, fare clic su Nuova nella barra degli strumenti.

## Inventario Hardware/Software

La configurazione del computer di un utente finale, se conosciuta, può fornire indicazioni vitali quando si cerca di analizzare un problema. L'ServiceDesk è in grado di recuperare remotamente un inventario Hardware/Software completo dal PC di un utente finale.

Per potere usare questa funzione, bisogna avere a disposizione una copia installata della Suite DNA Enterprise, e bisogna avere configurato un percorso al database DNA. Gli indirizzi IP dei computer di destinazione sono contenuti nel database principale di DNA; l'ServiceDesk non ha mezzi per identificare i PC remoti da solo. Una volta stabilito il collegamento tra l'ServiceDesk e DNA, è possibile recuperare i dati dell'Inventario e quindi proseguire usando altre funzioni di Controllo Remoto.

Per potere recuperare un inventario bisogna stabilire innanzitutto il collegamento con il database DNA. Selezionare la scheda Amministrazione e fare clic sull'icona Opzioni DB nella barra degli strumenti. Attivare l'opzione **Usa DNA per Dati di Inventario**. I dettagli di accesso predefiniti per l'Origine Dati DNA dovrebbero già essere specificati.

---

**Nota:** Se il database dell'ServiceDesk risiede su un server diverso dal database DNA, per stabilire il collegamento si dovrà creare un'Origine Dati.

---

Fare clic su Salva.

### Per Recuperare un Inventario da un PC remoto

1. Aprire il elemento che richiede l'azione.
2. Fare clic sulla scheda Inventario Hardware o Software.
3. Scegliere il computer dal quale recuperare l'Inventario facendo clic su Seleziona un altro Computer.
4. Verranno visualizzati i dettagli dei computer presenti nel database DNA. Evidenziare il PC richiesto nella struttura ad albero. Se non è immediatamente visibile, fare clic su Ricerca ed immettere il nome del computer, quindi fare clic su OK.
5. Fare clic su Salva per recuperare i dati dell'Inventario.

### **Per Recuperare un Inventario dal PC Locale**

1. Dal menu ServiceDesk selezionare Inventario - Hardware o Software.

### **Assegnare l'Hardware**

Se si attiva l'integrazione delle informazioni d'Inventario con NetSupport DNA, è possibile assegnare una periferica dalla Gerarchia DNA ad un elemento nell'ServiceDesk.

Se un utente ha un Client DNA installato sul computer, quando crea un elemento, i dati dell'Inventario di questo computer vengono automaticamente associati all'elemento.

Se un Operatore di ServiceDesk sta creando il nuovo elemento in un computer su cui è installato un Client DNA, i dati dell'inventario non verranno automaticamente associati, ma l'operatore potrà selezionare un computer dalla gerarchia di DNA facendo clic sul pulsante "Seleziona un PC diverso" nella scheda Inventario.

## **Sessioni di Controllo Remoto**

La possibilità di connettersi remotamente e di visualizzare il desktop di un utente finale costituisce un mezzo molto utile per l'analisi dei problemi. L'ServiceDesk può essere configurato in modo da utilizzare la funzionalità di controllo remoto. Questo permette di visualizzare il desktop dell'utente finale, di recuperare un inventario di hardware/software completo e di svolgere una sessione di conversazione con messaggi di testo in linea.

Il prerequisito per potere utilizzare queste funzioni è di avere installato una copia della Suite DNA Enterprise. Per potere stabilire il collegamento con il computer remoto, l'ServiceDesk deve conoscere l'indirizzo IP del computer di destinazione. L'ServiceDesk non ha queste informazioni, e si affida al database principale DNA per questi dettagli.

Appena si conosce l'indirizzo IP, è possibile recuperare un Inventario di Hardware/Software da tale computer. A sua volta, questo fornisce il meccanismo che consente di controllare remotamente i computer 'conosciuti'.

Potete scegliere come fornire le funzionalità supplementari necessarie per controllare remotamente i computer. Come impostazione predefinita, l'ServiceDesk non fornisce queste funzioni e deve pertanto essere configurato per interagire con un'applicazione fornita da terzi. Se installata, la Suite DNA Enterprise offre una funzionalità di controllo remoto di base, oppure si può installare un prodotto specifico di Controllo Remoto, come ad esempio NetSupport Manager della NetSupport.

## **Iniziare una Sessione di Controllo Remoto**

La possibilità di controllare remotamente il computer di un utente finale costituisce uno strumento prezioso quando si cerca di analizzare un problema. Benché come impostazione predefinita l'ServiceDesk non fornisca da solo una funzionalità di controllo remoto, è possibile configurarlo per integrarlo con un'applicazione fornita da terzi. La Suite DNA Enterprise offre una funzionalità di controllo remoto di base, oppure si può installare un prodotto specifico di Controllo Remoto, come ad esempio NetSupport Manager della NetSupport.

---

**Nota:** Il prerequisito per potere utilizzare queste funzioni è di avere installato una copia della Suite DNA Enterprise. Per potere stabilire il collegamento con il computer remoto, l'ServiceDesk deve conoscere l'indirizzo IP del computer di destinazione. L'ServiceDesk non ha queste informazioni, e si affida al database principale DNA per questi dettagli.

---

### **Per Iniziare una Sessione di Controllo Remoto**

1. Aprire l'Incidente, il Problema o la Richiesta di Cambiamento che richiede l'azione.
2. Stabilire un collegamento con i computer conosciuti dal Database Principale DNA, recuperando un Inventario di Hardware/Software dal computer desiderato.
3. Per iniziare la sessione di controllo remoto, fare clic su Controllo Remoto o su Conversa nella barra degli strumenti. (Se non è ancora stata stabilita una sessione, configurare innanzitutto le impostazioni di Controllo Remoto).
4. Per aprire una sessione con un computer diverso, recuperare il suo Inventario di Hardware/Software e fare clic su Controllo Remoto o Conversa.

## Imposta Opzioni di Controllo Remoto

Per usare la funzionalità di Controllo Remoto, bisogna integrare l'ServiceDesk con un'applicazione di Controllo Remoto fornita da terzi, come ad esempio NetSupport Manager della NetSupport.

### Uso per la Prima Volta

Quando si visualizza un elemento, se non era già stata stabilita una sessione di controllo remoto, sullo schermo appare la finestra Imposta Opzioni di Controllo Remoto. Dopo avere stabilito un collegamento con il prodotto di Controllo Remoto appropriato, basterà semplicemente recuperare un Inventario di Hardware/Software ogni volta che si desidera aprire una sessione di controllo remoto con un altro computer.

1. Cercare il file eseguibile che avvia il programma. Nel caso del programma Controllo di NetSupport Manager, il file è PCICTLUI.exe.
2. Inserire i parametri appropriati della riga di comando che avvierà una sessione di visualizzazione e conversazione. Specificare il nome del computer al quale si desidera connettersi, se conosciuto.
3. Fare clic su Salva.

### Per Cambiare le Impostazioni

Se necessario, è possibile cambiare le impostazioni di Controllo Remoto.

1. Selezionare la scheda Home e fare clic sull'icona Opzioni di CR nella barra degli strumenti.
2. Viene visualizzata la finestra Opzioni di Controllo Remoto.
3. Immettere le proprietà richieste.



NETSUPPORT  
SERVICEDESK

**IMPOSTA OPZIONI DI CONTROLLO REMOTO**

Programma di Controllo Remoto:

Comando di Controllo Remoto:

Comando di Conversazione:

## Reporting

L'ServiceDesk offre un dashboard su schermo fornitura dati statistici in tempo reale che consentono l'analisi immediata dello stato di un Incidente, Problema e di una Richiesta di Cambiamento.

Oltre alla scelta di report predefiniti, NetSupport ServiceDesk permette di creare e salvare i propri report personalizzati.

## Dashboard

Il Dashboard di ServiceDesk fornisce agli operatori rapporti di stato in linea, aggiornati minuto per minuto. A partire dalle categorie predefinite l'operatore sceglie semplicemente le voci appropriate da includere. È possibile scegliere simultaneamente varie categorie, e i risultati su schermo vengono aggiornati in base agli intervalli richiesti.

### Configurazione Dashboard

Intervallo di Aggiornamento	120	Sez	<a href="#">Passa a modalità avanzata</a>
Colore di Sfondo	Azzurro	▼	Personalizzato
Colore di Primo Piano	Argento	▼	Personalizzato
Carattere	Arial	▼	
Dimensione dei Caratteri	Piccolo	▼	
Colore dei Caratteri	Nero	▼	Personalizzato
Visualizza piu' report	<input type="checkbox"/>		
<b>Rapporto</b>		<b>Visualizza</b>	<b>Visualizza come</b>
Open Incident Status	<input type="checkbox"/>	Tabella di Dati	▼
Assignee for Open Incidents	<input type="checkbox"/>	Tabella di Dati	▼
Incidents Closed today	<input type="checkbox"/>	Tabella di Dati	▼
Incidents Closed this Month	<input type="checkbox"/>	Tabella di Dati	▼
Incidents Closed this Week	<input type="checkbox"/>	Tabella di Dati	▼
Incidents Closed this Year	<input type="checkbox"/>	Tabella di Dati	▼

### Per usare il Dashboard dei Report

1. Selezionare la scheda Report e fare clic sull'icona Dashboard nella barra degli strumenti. Viene visualizzata la finestra Configurazione Dashboard.
2. Impostare l'intervallo di aggiornamento, o usare l'impostazione predefinita di 120 secondi. Questo determina la rapidità di commutazione del dashboard attraverso ogni report.
3. Scegliere le impostazioni di visualizzazione, i colori di sfondo/primo piano, il tipo di carattere e la dimensione del carattere.
4. Scegliere di visualizzare tutti i report su una pagina, altrimenti il dashboard passerà attraverso ogni report individuale.

5. Selezionare le pagine da includere. È possibile selezionare varie pagine, in quanto il sistema commuta attraverso ogni voce in base all'intervallo di aggiornamento selezionato.
6. Selezionare come si desidera visualizzare le informazioni: nella forma di tabella, grafico a torta o grafico a barre.
7. Fare clic su Visualizza per avviare il Dashboard. I report vengono visualizzati a schermo intero.
8. Fare clic quando si desidera uscire dal Dashboard.

---

**Nota:** Selezionando l'opzione Passa a modalità avanzata, è possibile inserire il proprio script CSS.

---

Per un record più permanente, NetSupport ServiceDesk fornisce la possibilità di creare report personalizzati in base ad una ricerca precedente.

### Esplora Report

NetSupport ServiceDesk fornisce vari report di gestione predefiniti. I report incorporati dovrebbero coprire la maggior parte dei requisiti, tuttavia, se necessario, gli utenti sono in grado di creare i propri report personalizzati utilizzando la Progettazione Report Personalizzata.

Come impostazione predefinita, tutti gli utenti dotati di autorizzazioni per Leggere i Report sono in grado di aprire qualsiasi report elencato. Se è necessario limitare l'accesso a certe cartelle di report, è possibile impostare le autorizzazioni per una cartella particolare.

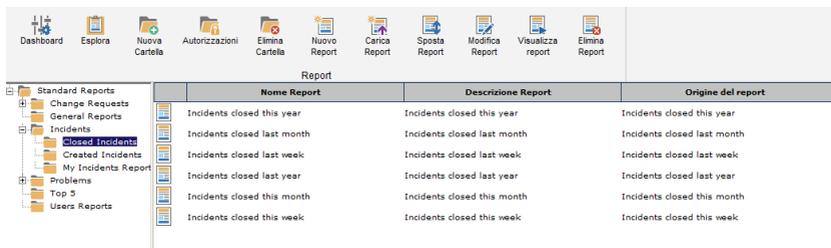
---

**Nota:** Gli utenti attuali di NetSupport ServiceDesk che lo aggiornano alla versione 5.0 dovranno tuttora accedere ai report generati dal motore Crystal Report.

---

### Per Accedere ai Report Standard dell'ServiceDesk

1. Selezionare la scheda Report e fare clic sull'icona Esplora nella barra degli strumenti.
2. Viene visualizzata una TreeView contenente le cartelle dei report predefiniti. I report contenuti in ciascuna cartella sono elencati nel riquadro destro.



Le opzioni nella barra degli strumenti sono disponibili soltanto se l'utente connesso ha le autorizzazioni appropriate. Nella barra degli strumenti, l'opzione Autorizzazioni viene usata per concedere agli utenti l'accesso alle cartelle dei report.

- Per visualizzare un report, selezionare la cartella appropriata nella TreeView e quindi fare clic sul nome del report richiesto nel riquadro destro. Viene visualizzata una finestra di output che mostra i risultati.

### Autorizzazioni per la Cartella dei Report

Se bisogna limitare l'accesso a specifiche cartelle di report, è necessario modificare le autorizzazioni sulla cartella dei report. Come impostazione predefinita, il gruppo Tutti dispone delle autorizzazioni per accedere a tutte le cartelle. Per proteggere una cartella, occorre aggiungere una Società, un Reparto o un Utente alle autorizzazioni della cartella e rimuovere il gruppo Tutti.

**Nota:** Un utente che dispone dell'autorizzazione di Modificare i Report è in grado di visualizzare tutte le cartelle dei report, indipendentemente da qualsiasi autorizzazione definita per le cartelle.

### Per impostare le autorizzazioni per la Cartella:

- Selezionare la scheda Report e fare clic sull'icona Esplora nella barra degli strumenti.
- Selezionare la cartella richiesta dall'elenco delle cartelle.
- Fare clic sul pulsante Autorizzazioni nella barra degli strumenti per visualizzare le autorizzazioni per la cartella.
- Fare clic su Aggiungi per scegliere la società, il reparto o l'utente che può accedere alla cartella poi fare clic su OK.
- Se necessario, rimuovere il gruppo Tutti dall'elenco.
- Dopo avere impostato le autorizzazioni richieste, premere OK per salvare le modifiche.

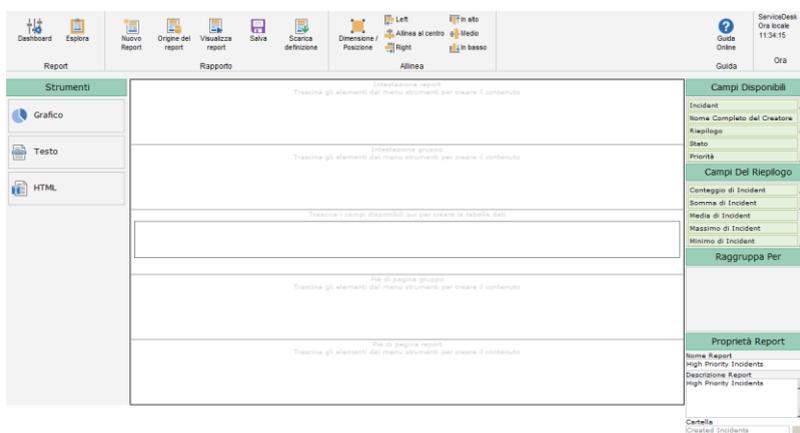
## Progettazione Report Personalizzata

Oltre a fornire una selezione di report predefiniti, NetSupport ServiceDesk permette la creazione e il salvataggio dei propri report personalizzati. La semplice interfaccia a trascinamento della selezione permette di creare un report completamente personalizzabile che può includere HTML, testo e grafici di supporto.

**Nota:** I nuovi report si basano sulle ricerche. Per creare un nuovo report occorre creare o utilizzare una ricerca salvata esistente.

### Per creare un nuovo report

1. Selezionare la scheda Report e fare clic su Esplora nella barra degli strumenti.



2. A questo punto appare una visualizzazione albero contenente le cartelle dei report predefiniti e i report archiviati in ogni cartella sono elencati nel riquadro di destra.
3. Fare clic su Nuovo Report.
4. Nell'elenco a discesa, selezionare la ricerca salvata da cui il report preleverà i dati. È possibile creare una nuova ricerca selezionando Crea Ricerca.
5. Fare clic su OK.
6. Viene visualizzata la finestra Progetta Report.
7. Per creare la struttura del report, trascinare gli strumenti desiderati dal lato sinistro verso l'intestazione o il piè di pagina del report, poi impostare le proprietà richieste per ogni strumento. Gli strumenti disponibili sono:  
Grafico

Testo

HTML

8. Per ridimensionare e posizionare lo strumento, selezionare lo strumento desiderato e fare clic sull'icona Dimensione/Posizione nella barra degli strumenti. Potete anche impostare l'allineamento selezionando l'icona appropriata nella barra degli strumenti.
9. Per creare la tabella dati del report, trascinare i campi richiesti dal lato destroy verso le sezioni di campo disponibili.
10. Quando siete soddisfatti del formato e avete i dati necessari per il report, immettere un nome di report, una descrizione e il percorso della cartella.
11. Fare clic su Salva.
12. A questo punto il report apparirà nella visualizzazione albero standard dei report, sotto la cartella specificata; da qui, è possibile eseguire il report.

### **Per visualizzare un report**

---

**Nota:** Per visualizzare i report, occorre avere installato Adobe Flash Player.

---

1. Selezionare la scheda Report e fare clic su Esplora nella barra degli strumenti.
2. Nella visualizzazione albero, selezionare la cartella dei report desiderata. Tutti i report nella cartella sono elencati nel riquadro di destra.
3. Selezionare il report desiderato e fare clic su Visualizza Report nella barra degli strumenti.
4. Il report verrà visualizzato in una nuova scheda nel vostro browser web.

### **Per modificare un report**

1. Selezionare la scheda Report e fare clic su Esplora nella barra degli strumenti.
2. Nella visualizzazione albero, selezionare la cartella dei report desiderata. Tutti i report nella cartella sono elencati nel riquadro di destra.
3. Selezionare il report desiderato e fare clic su Modifica Report nella barra degli strumenti.
4. Modificare il report come richiesto.
5. Fare clic su Salva.

---

**Nota:** Per modificare la ricerca salvata su cui si basa il report, fare clic su Origine del Report nella barra degli strumenti.

---

## Cambia dettagli dell'utente connesso

La sezione **Miei Dettagli** nella scheda Home di NetSupport ServiceDesk consente all'utente connesso di cambiare i propri dati personali, la password, le preferenze, l'attivazione della funzione fuori sede e di visualizzare la pagina di riepilogo.

## Attivazione della funzione Fuori Sede

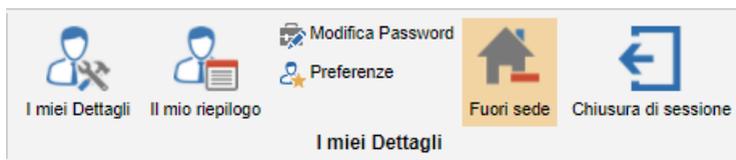
NetSupport ServiceDesk consente agli utenti di attivare la funzione fuori sede quando si assentano dall'ufficio (ad esempio quando sono in ferie) o quando non vogliono essere disturbati durante un periodo predefinito del giorno. Quando si attiva la funzione fuori sede, qualsiasi elemento che normalmente verrebbe assegnato all'utente potrà essere assegnato a un assegnatario alternativo.

### Attiva fuori sede

1. Selezionare la scheda Home e fare clic sull'icona **Fuori Sede** nella barra degli strumenti.
2. Apparirà la finestra di dialogo Fuori Sede.
3. Attivare l'opzione **Fuori Sede**.

4. Selezionare **Per un periodo di tempo** e immettere il periodo di tempo durante il quale non sarete disponibili in ore o minuti.  
Oppure  
Selezionare **Data di ritorno** e fare clic sul campo vuoto per usare il calendario e impostare la data di ritorno in ufficio.
5. Se necessario, potete assegnare i vostri elementi a un utente diverso mentre siete assenti. Selezionare un **Assegnatario Alternativo** dall'elenco a discesa.

6. Fare clic su **OK**.
7. L'ícona **Fuori Sede** apparirà evidenziata nella barra degli strumenti per indicare che è attualmente attivata.



---

**Nota:** La funzione fuori sede può anche essere attivata per un utente durante la modifica dei dettagli dell'utente.

---

### Disattiva fuori sede

La funzione fuori sede si disattiverà automaticamente non appena il periodo di tempo è scaduto o quando è stata raggiunta la data di ritorno, tuttavia può anche essere disattivata manualmente. Per farlo:

1. Selezionare la scheda Home. L'ícona **Fuori Sede** nella barra degli strumenti apparirà evidenziata.
2. Fare clic sull'ícona **Fuori Sede** per annullare le funzioni fuori sede. L'ícona non sarà più evidenziata.

## Contatti

### **Regno Unito & Internazionali**

[www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@netsupportsoftware.com](mailto:sales@netsupportsoftware.com)

### **Nord America**

[www.netsupport-inc.com](http://www.netsupport-inc.com)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@netsupport-inc.com](mailto:sales@netsupport-inc.com)

### **Canada**

[www.netsupport-canada.com](http://www.netsupport-canada.com)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@netsupport-canada.com](mailto:sales@netsupport-canada.com)

### **Germania, Austria e Svizzera**

[www.pci-software.de](http://www.pci-software.de)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@pci-software.de](mailto:sales@pci-software.de)

### **Giappone**

[www.netsupportjapan.com](http://www.netsupportjapan.com)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@netsupportjapan.com](mailto:sales@netsupportjapan.com)