

# Help-Desk U-GOV

Contabile  
*(Manuale Operativo)*



## Note Generali

Questo manuale si pone l'obiettivo di supportare gli utenti **U-GOV** *parte contabile* al corretto utilizzo dell'Help-Desk **U-GOV** Contabile.

Il servizio di Help-Desk gestendo le priorità tiene traccia delle richieste di assistenza inoltrate.



## Come accedere all'Help-Desk U-GOV contabile

L'accesso all'Help-Desk Contabile avviene attraverso Internet utilizzando il seguente link:

[helpdesk.divisi.unimi.it](http://helpdesk.divisi.unimi.it)

oppure dal sito web di d'Ateneo dal percorso:

[LaStatale@work](#) – [Servizi per tutti](#) – [Helpdesk Sistemi informativi](#).

La schermata che si presenta è la seguente:

Inserire le proprie credenziali di accesso ai *servizi Web d'Ateneo* (non serve nel nome utente mettere il dominio @unimi.it):

Nome utente: *rosa.canarino*

Password: *\*\*\*\*\**

Se le credenziali inserite sono corrette verrà visualizzata la seguente schermata:



## Come disconnettersi dall’Help-Desk U-GOV contabile

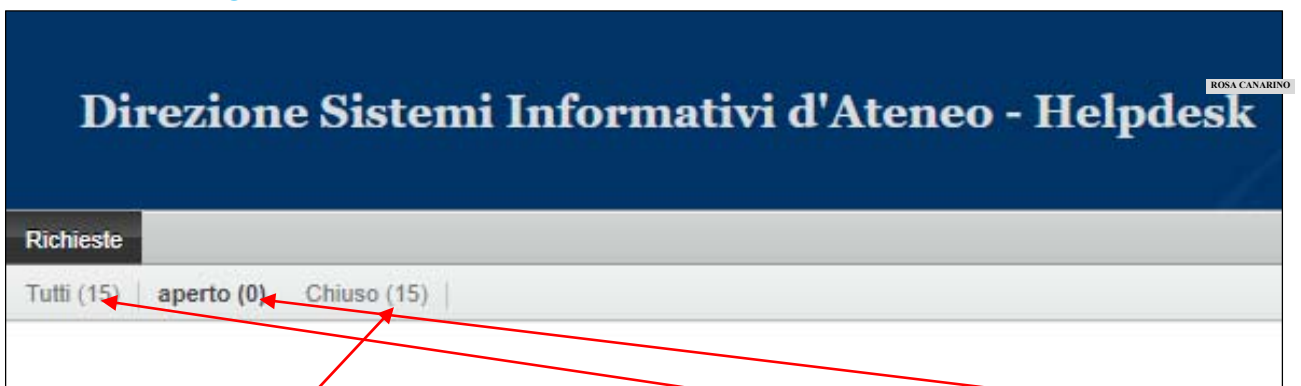
Per disconnettersi dall’Help-Desk Contabile cliccare in alto a destra sul link:

*Disconnessione ROSA CANARINO*



## Come gestire le segnalazioni

*Visualizzare le segnalazioni*



In questo caso l’utente *Rosa Canarino* ha registrato in totale 15 segnalazioni, di cui nessuna è rimasta aperta (*aperto 0*) e 15 risultano chiuse (*Chiuso 15*).

Se l’utente *Rosa Canarino* desidera visualizzare l’elenco di tutte le *proprie* segnalazioni (siano esse *aperte* o *Chiuso*) clicca sulla scelta **“Tutti”**.

Se intende visualizzare il contenuto della quarta segnalazione della lista (quella evidenziata in giallo) è sufficiente cliccare sopra la riga una sola volta.



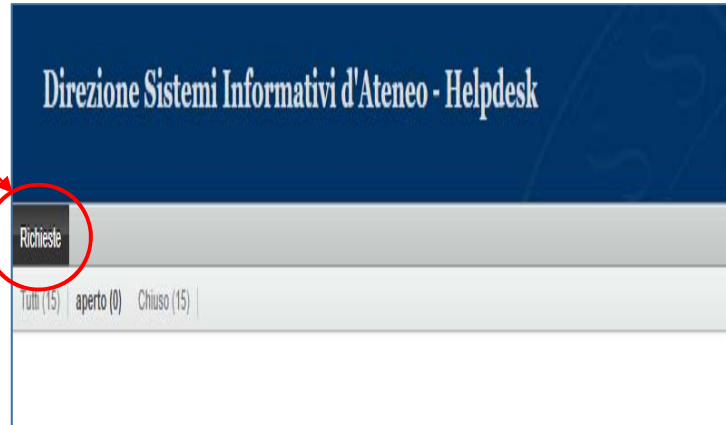
Se subito dopo volesse ritornare alla lista generale delle sue segnalazioni è sufficiente cliccare sul link **“Precedente”**



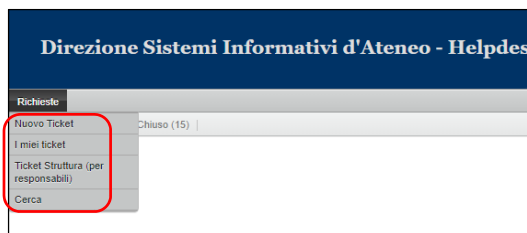


### Come Inserire una nuova segnalazione

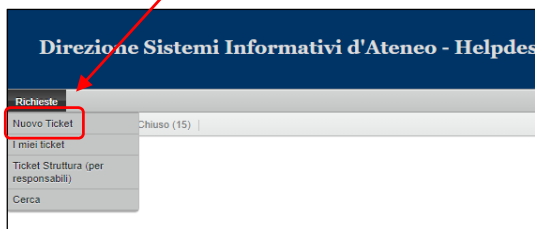
Dopo essersi collegati all’Help-Desk **U-GOV** Contabile, posizionarsi con il puntatore del mouse sul menu “**Richieste**”.



Vengono evidenziate le seguenti scelte:



Cliccare *una sola volta* su “**Nuovo Ticket**”



E viene visualizzata la seguente maschera:

Occorre compilare tutti i campi della maschera:

1. **Tipo di richiesta**: La coda di U-Gov a cui intendo aprire la segnalazione (*sono selezionabili solo quelle a cui un utente è abilitato*);
2. **Oggetto**: La sintesi della segnalazione;
3. **Testo**: Il testo della segnalazione;
4. **Allegato**: (**opzionale**) se desidero inoltrare un file (Word, PDF, JPEG, etc.) insieme alla segnalazione.



Il *Tipo di richiesta* nel caso di U-gov contabile può essere una delle seguenti code di assistenza.

### Code di assistenza UGov contabile

UGOV

- 01 - Anagrafica
- 01 - Fatturazione attiva - Inserimento/Modifica
- 02 - Soggetto collettivo o ditta individual[...]
- 03 - Persone fisiche
- 02 - Richieste
- 03 - Invio distinte in banca
- 04 - Abilitazione Utenze alle code UGov di [...]
- 03 - Assistenza
- 01 - Contabilità
- 04 - Gestione progetti
- 05 - Compensi
- 06 - Missioni
- 07 - Ciclo attivo fatturazione

**N.B.** Occorre di nuovo precisare che gli utenti di *UGov contabile* potranno selezionare solo le code di assistenza a cui sono abilitati e che riguardano normalmente il loro ambito lavorativo.<sup>1</sup>

#####

<sup>1</sup> Per informazioni su chi può richiedere per sé, o per altri, le abilitazioni alle code di assistenza di **U-GOV** parte contabile fare riferimento alla sezione **Regole generali di espletamento del servizio - punto 6** di questo manuale.



## Direzione Contabilità Bilancio e Programmazione Finanziaria

Settore Bilancio e Programmazione Finanziaria

*Ufficio Help Desk Applicativo Gestionale – 08/01/2021*

Vediamo un esempio di compilazione corretta ed esaustiva di un ticket di richiesta di assistenza:

**Direzione Sistemi Informativi d'Ateneo - Helpdesk**

Richieste

\* Tipo di richiesta: 01 - Contabilità

\* Oggetto: DCE - REG. 197 DG 1057835 - 2019

\* Testo: U.O. 6588  
La DCE in oggetto non viene contabilizzata per il seguente motivo: Disponibile sintetico anticipato con separazione di costi e ricavi pluriennali superato Tipo Voce Costo Pluriennale, Progetto FUN\_SPEC18APESE. L'ordine ha numero di registrazione 410 - ID DG 843813 ed è contabilizzato nel 2018.

Allegato: Scegli file Nessun file selezionato

Invia

È possibile inserire uno o più **allegati**. Cliccando sul pulsante “**Invia**” il ticket viene registrato. In contemporanea alla registrazione della segnalazione, gli **operatori** del servizio di Help-Desk contabilità ricevono una e-mail che sintetizza a segnalazione, mentre gli **utenti** ricevono una e-mail di notifica che la segnalazione è pervenuta correttamente all’Help-Desk contabilità.

## Gestione della schermata utente

Vediamo di prendere in esame un esempio di schermata che evidenzia la situazione dei ticket dell’utente *Rosa Canarino*:

**Direzione Sistemi Informativi d'Ateneo - Helpdesk**

Richieste

Tutti (21) | aperto (1) | Chiusi (20)

201906040012049 | Prova - Help Desk - Il presente ticket serve per fare delle prove. Chiedo la confesione di non prenderlo in carico. Grazie Marco Ricciardi | aperto | 1 h 43 m

Come si nota all’apertura del servizio di Help-Desk contabile compare la lista dei *ticket aperti*. In questo esempio l’utente *Rosa Canarino*:

Ha inviato **21** ticket di richiesta di assistenza;

Ha un ticket aperto;

Ha **20** ticket chiusi.

**Direzione Sistemi Informativi d'Ateneo - Helpdesk**

Richieste

Tutti (21) | aperto (1) | Chiusi (20)

201906040012049





Se clicca su **Tutti** compare la lista dei 21 ticket che ha inviato

Richiesta	Descrizione	Stato	Tempo
201905040012649	Prova - Help Desk - Il presente ticket serve per fare delle prove. Chiedo la cortesia di non prenderlo in carico. Grazie Marco Ricciardi	aperto	2 h 5 m
20190417008506	Abilitazione alla coda Ugov - 03 - Invio distinte in banca. - Ciao Alessandro. Ti chiedo la cortesia, appena puoi, di abilitare come operatore la collega Antonella Pizzi alla coda 03 - Invio distinte in banca. Grazie Marco Ricciardi.	chiuso con successo	48 g 1 h
20190408007345	Installazione nuovo computer - Ciao a tutti. Cortesemente appena vi fosse possibile vi chiedo la gentilezza di installare un nuovo Pc a me intestato sul dominio DVSI-DC come amministratore. Ho la necessità di installare in[...]	chiuso con successo	57 g 5 h
20190402006885	estrazione ticket UGOV 2017-2018 - l'utente richiede l'estrazione dei ticket relativi al biennio 2017-2018 per le attività di UGOV	chiuso con successo	62 g 18 h
20190214002855	Abilitazione come operatore alla coda Contabilità di U-gov - Ciao Alessandro. Quando puoi dovresti cortesemente abilitare come operatore Maurizio Santoro alla coda U-gov - Contabilità. Grazie dell'attenzione. Marco Ricciardi	chiuso con successo	110 g 1 h
201811140016131	Abilitazione code di Helpdesk UGOV - Ciao Alessandro. Cortesemente dovresti abilitare Roberto Desiato (che ci legge in copia) e visualizzare la coda UGOV - 02 - Richieste 05 - Abilitazione ad UGOV Grazie Marco Ricciardi	chiuso con successo	201 g 22 h
201809210012500	Abilitazione di Giuseppina Castelli alla coda UGOV - 02[...]	chiuso con successo	256 g 6 h
201807250010095	Abilitazione alle code di U-Gov - Ciao Alessandro. Il Responsabile Amministrativo del 1° Dipartimento di Beni Culturali e Ambientali Fumano Umberto deve essere abilitato a tutte le code di UGOV - 01 - Anagrafica (code da 01 al [...])	chiuso con successo	312 g 3 h
20180723009942	Abilitazione alla coda - invio distinte in Banca - Ciao Alessandro. L'Antonella Gotthi non vede la coda 'invio distinte in banca'. Appena puoi ti chiedo la cortesia di abilitarla. Grazie. Marco Ricciardi PS Ti giro lo screenshot di quello che[...]	chiuso con successo	316 g 2 h
20180723009912	Abilitazione allo spostamento su code U-GOV - Ciao Marco. Ciao Alessandro. Ti inoltra la richiesta di Massimiliano Pisani. Così mi scrive Massimiliano Pisani della Divisione Stipendi e Carriere del Personale. Per i ticket anagrafici sa[...]	chiuso con successo	316 g 6 h
2018072000853	Disabilitazione notifiche - coda UGOV: 03 - Assistenza[...]	chiuso con successo	319 g 4 h
20180717006627	Abilitazione alla coda di U-Gov - Anagrafica - Persone[...]	chiuso con successo	322 g 4 h
20180716009577	Cancellazione notifiche U-Gov - Ciao Alessandro. Una cortesia. Dovresti togliere le notifiche dei ticket per le seguenti code U-Gov: 01 Anagrafica - 01 Fatturazione attiva - Insediamento/Modifica 01 Anagrafica - 02 Soggetto Co[...]	chiuso con successo	323 g 0 h
20180712009365	Code da abilitare - Ciao Alessandro. Altra coda da abilitare. 3 giro al richiesta. Grazie. Ciao Marco, scusa se ti disturbo ma non so come segnalare che l'helpdesk cui accedo tramite le mie credenziali presenta [...]	chiuso con successo	327 g 0 h
20180711009325	abilitazione di Roberto Desiato alle code HelpDesk - Ciao Ale. Appena ti fosse possibile dovresti abilitare Roberto Desiato come utente per le code seguenti code UGOV - 02 - Richieste - 03 - Invio distinte in banca 03 - Assistenza - 01 Contabilità[...]	chiuso con successo	327 g 0 h
20180710009325	Abilitazione alle code - Ciao Alessandro. Ti inoltra questa segnalazione fatta tramite e-mail della Carla Savari. Ti riassumo il tutto. La mi faceva notare che non vede la coda 04 - Utenze di servizio Helpdesk. In eff[...]	chiuso con successo	328 g 0 h
20190703000804	Scontabilizzazione - Come da cortese richiesta ho scontabilizzato coan il documento Generico Entrata 19/2018. Marco Ricciardi	chiuso con successo	336 g 0 h
20190410004711	disabilitare Code Ufficio Sistema Amministrazione - Disabilitare operatore gestione richieste Ufficio Sistema Amministrazione	chiuso con successo	414 g 2 h
20190410004707	Impossibilità accesso Ugov - PreProduzione - Da circa mezz'ora non si riesce ad accedere ad Ugov di pre-produzione. Grazie Marco Ricciardi	chiuso con successo	414 g 2 h
2017110014485	Pulizia stampante di rete del ns Ufficio Lexmark CX410 DE - Causa continui inceppamenti della carta e dei documenti da fotocopiare si chiede cortesemente la pulizia della stampante e la sostituzione di eventuali pezzi usurati. Grazie dell'attenzione	chiuso con successo	570 g 22 h

Se clicca su **Chiuso** compare la lista dei 20 ticket “Chiusi”.

Richiesta	Descrizione	Stato	Tempo
201905040012649	Prova - Help Desk - Il presente ticket serve per fare delle prove. Chiedo la cortesia di non prenderlo in carico. Grazie Marco Ricciardi	aperto	2 h 5 m
20190417008506	Abilitazione alla coda Ugov - 03 - Invio distinte in banca. - Ciao Alessandro. Ti chiedo la cortesia, appena puoi, di abilitare come operatore la collega Antonella Pizzi alla coda 03 - Invio distinte in banca. Grazie Marco Ricciardi.	chiuso con successo	48 g 1 h
20190408007345	Installazione nuovo computer - Ciao a tutti. Cortesemente appena vi fosse possibile vi chiedo la gentilezza di installare un nuovo Pc a me intestato sul dominio DVSI-DC come amministratore. Ho la necessità di installare in[...]	chiuso con successo	57 g 5 h
20190402006885	estrazione ticket UGOV 2017-2018 - l'utente richiede l'estrazione dei ticket relativi al biennio 2017-2018 per le attività di UGOV	chiuso con successo	62 g 18 h
20190214002855	Abilitazione come operatore alla coda Contabilità di U-gov - Ciao Alessandro. Quando puoi dovresti cortesemente abilitare come operatore Maurizio Santoro alla coda U-gov - Contabilità. Grazie dell'attenzione. Marco Ricciardi	chiuso con successo	110 g 1 h
201811140016131	Abilitazione code di Helpdesk UGOV - Ciao Alessandro. Cortesemente dovresti abilitare Roberto Desiato (che ci legge in copia) e visualizzare la coda UGOV - 02 - Richieste 05 - Abilitazione ad UGOV Grazie Marco Ricciardi	chiuso con successo	201 g 22 h
201809210012500	Abilitazione di Giuseppina Castelli alla coda UGOV - 02[...]	chiuso con successo	256 g 6 h
201807250010095	Abilitazione alle code di U-Gov - Ciao Alessandro. Il Responsabile Amministrativo del 1° Dipartimento di Beni Culturali e Ambientali Fumano Umberto deve essere abilitato a tutte le code di UGOV - 01 - Anagrafica (code da 01 al [...])	chiuso con successo	312 g 3 h
20180723009942	Abilitazione alla coda - invio distinte in Banca - Ciao Alessandro. L'Antonella Gotthi non vede la coda 'invio distinte in banca'. Appena puoi ti chiedo la cortesia di abilitarla. Grazie. Marco Ricciardi PS Ti giro lo screenshot di quello che[...]	chiuso con successo	316 g 2 h
20180723009912	Abilitazione allo spostamento su code U-GOV - Ciao Marco. Ciao Alessandro. Ti inoltra la richiesta di Massimiliano Pisani. Così mi scrive Massimiliano Pisani della Divisione Stipendi e Carriere del Personale. Per i ticket anagrafici sa[...]	chiuso con successo	316 g 6 h
2018072000853	Disabilitazione notifiche - coda UGOV: 03 - Assistenza[...]	chiuso con successo	319 g 4 h
20180717006627	Abilitazione alla coda di U-Gov - Anagrafica - Persone[...]	chiuso con successo	322 g 4 h
20180716009577	Cancellazione notifiche U-Gov - Ciao Alessandro. Una cortesia. Dovresti togliere le notifiche dei ticket per le seguenti code U-Gov: 01 Anagrafica - 01 Fatturazione attiva - Insediamento/Modifica 01 Anagrafica - 02 Soggetto Co[...]	chiuso con successo	323 g 0 h
20180712009365	Code da abilitare - Ciao Alessandro. Altra coda da abilitare. 3 giro al richiesta. Grazie. Ciao Marco, scusa se ti disturbo ma non so come segnalare che l'helpdesk cui accedo tramite le mie credenziali presenta [...]	chiuso con successo	327 g 0 h
20180711009325	abilitazione di Roberto Desiato alle code HelpDesk - Ciao Ale. Appena ti fosse possibile dovresti abilitare Roberto Desiato come utente per le code seguenti code UGOV - 02 - Richieste - 03 - Invio distinte in banca 03 - Assistenza - 01 Contabilità[...]	chiuso con successo	327 g 0 h
20180710009325	Abilitazione alle code - Ciao Alessandro. Ti inoltra questa segnalazione fatta tramite e-mail della Carla Savari. Ti riassumo il tutto. La mi faceva notare che non vede la coda 04 - Utenze di servizio Helpdesk. In eff[...]	chiuso con successo	328 g 0 h
20190703000804	Scontabilizzazione - Come da cortese richiesta ho scontabilizzato coan il documento Generico Entrata 19/2018. Marco Ricciardi	chiuso con successo	336 g 0 h
20190410004711	disabilitare Code Ufficio Sistema Amministrazione - Disabilitare operatore gestione richieste Ufficio Sistema Amministrazione	chiuso con successo	414 g 2 h
20190410004707	Impossibilità accesso Ugov - PreProduzione - Da circa mezz'ora non si riesce ad accedere ad Ugov di pre-produzione. Grazie Marco Ricciardi	chiuso con successo	414 g 2 h
2017110014485	Pulizia stampante di rete del ns Ufficio Lexmark CX410 DE - Causa continui inceppamenti della carta e dei documenti da fotocopiare si chiede cortesemente la pulizia della stampante e la sostituzione di eventuali pezzi usurati. Grazie dell'attenzione	chiuso con successo	570 g 22 h

Se desidera disconnettersi deve cliccare su “Disconnessione”.

**N.B.** L'elenco dei ticket è sempre visualizzato in ordine decrescente.



## Interazione tra l'utente e il Servizio di Help-Desk contabile

L'utente *Rosa Canarino* ha aperto il seguente ticket di assistenza contabile sulla coda *UGOV 03 – Assistenza 01 – Contabilità*:

**Direzione Sistemi Informativi d'Ateneo - Helpdesk**

Richieste

← Precedente

**Problema con l'ordine 999999/2019 - DEMO**

**ROSA CANARINO** -- Problema con l'ordine 999999/2019 - DEMO

Da: **ROSA CANARINO**  
Tipo di richiesta: UOV - Assistenza a.01 - Contabilità  
Oggetto: Problema con l'ordine 999999/2019 - DEMO

U.O. 9999 - Ordine reg. n. 111111/2019 - Buongiorno. Non riesco a contabilizzare COAN l'ordine in oggetto. Grazie (DEMO)

Servizio di helpdesk – Richiesta assistenza tecnica - UGOV

Da: Servizio di helpdesk  
Tipo di richiesta: **ROSA CANARINO**  
Oggetto: Richiesta assistenza tecnica - UGOV

**Si prega di non rispondere a questa mail.**  
Questa è una mail di notifica automatica:

Gentile Utente,  
la Sua richiesta sarà elaborata il più presto possibile.

Per consultare il dettaglio delle Sue rich. **ROSA CANARINO** si autentichi alla pagina <http://helpdesk.dvsi.unimi.it> attraverso le credenziali di accesso ai servizi web d'Ateneo (nel formato nome.cognome@unimi.it).

Servizio di Assistenza UGOV  
Via S. Antonio, 12  
Milano

← Risposta

Correttamente l'utente *Rosa Canarino* ha inserito nella segnalazione la UO, il numero di registrazione/anno, ma ha descritto molto sommariamente la problematica incontrata.

Il sistema di helpdesk ha inviato una notifica automatica di avvenuta ricezione del ticket sia all'Utente *Rosa Canarino* che agli *Operatori* del Servizio di Helpdesk parte contabile.

A questo punto gli **operatori** del Servizio di helpdesk contabile chiedono all'utente *Rosa Canarino* di precisare meglio che tipo di errore ha segnalato UGov durante il tentativo di contabilizzazione COAN dell'ordine. La richiesta perviene all'utente attraverso una notifica automatica via e-mail da non utilizzare assolutamente per rispondere alla richiesta degli operatori.



## Direzione Contabilità Bilancio e Programmazione Finanziaria

Settore Bilancio e Programmazione Finanziaria

Ufficio Help Desk Applicativo Gestionale – 08/01/2021

Rosa Canarino per rispondere alla richiesta degli **operatori** deve accedere con le sue credenziali al servizio di Help-Desk contabile, selezionare la sua richiesta di assistenza e ottiene così la seguente schermata:

The screenshot shows the 'Direzione Sistemi Informativi d'Ateneo - Helpdesk' interface. The main content area displays a message from ROSA CANARINO regarding a problem with order 999999/2019 - DEMO. The message text is: 'Gentilissima. Le chiediamo cortesemente di trasmetterci il messaggio di errore che Ugov le ha segnalato durante il tentativo di contabilizzazione COAN dell'ordine. M.R.' Below the message, there is a 'Rispondi' button with a red arrow pointing to it.

Se clicca sul pulsante “*Risposta*” compare questa schermata che le permetterà di inserire il messaggio di errore o altre indicazioni che gli operatori del servizio di helpdesk contabile le hanno richiesto:

The screenshot shows the response form in the Helpdesk interface. The form includes a text area for the response message, which contains the text: 'Disponibilità simbiotico anticipato con separazione di costi e ricavi pluriennali superato Tipo Voce Costo Pluriennale, Progetto PROGETTO\_PROGETTO\_01'. Below the text area, there is an 'Invia' button with a green arrow pointing to it.

A questo punto cliccando sul pulsante “*Invia*” la risposta è trasmessa al servizio di HelpDesk contabile. Anche questa volta arriverà all’utente *Rosa Canarino* una notifica automatica della corretta trasmissione della sua risposta al servizio di helpdesk.

Infine, se il servizio di helpdesk ritiene sufficienti le informazioni ricevute procede nel risolvere e quindi chiudere il ticket attribuendogli un peso.



## Alcune regole da rispettare nell'invio delle segnalazioni:

- Occorre sempre inserire la U.O. (Unità Organizzativa);
- Indicare tutti i riferimenti contabili (Id Dg, Numero registrazione, Anno, ...);
- Non vengono prese in carico le richieste di assistenza o di chiarimento pervenute tramite E-mail.

## Regole generali di espletamento del servizio

1. Le richieste vengono vagliate in base alla sequenza di arrivo;
2. Le richieste di assistenza vengono evase entro le 8h lavorative. Sempre che non intervengano esigenze di chiarimento che obbligano gli operatori dell'Ufficio di Help-Desk a richiedere ulteriori chiarimenti all'utente;
3. Nel caso in cui la richiesta di assistenza non sia risolvibile direttamente dall'Ufficio di Help-Desk questa viene trasferita all'*Assistenza di 2° livello del CINECA*. In questo caso l'Utente che ha aperto la segnalazione verrà avvisato tramite il servizio di Help Desk.
4. Nel caso un ticket venga chiuso dall'Ufficio di help-Desk non è più possibile riaprirlo. Se il problema segnalato è ancora presente, o non del tutto risolto, l'utente deve aprire un nuovo ticket.
5. Ogni qualvolta una richiesta di assistenza viene evasa (chiusa con successo) l'operatore del servizio di Help-Desk assegna un peso alla sua risoluzione attribuendogli un valore da 1(peso minimo) a 3(peso massimo).
6. Un Utente visualizza le code di assistenza, pertinenti al proprio ambito lavorativo. Se avesse la necessità di visualizzarne altre deve richiedere autorizzazione al suo Responsabile che deve far pervenire un ticket di richiesta in tal senso utilizzando la coda:

### *04 – Abilitazione Utenze alle code UGov di Help-Desk*

Nel ticket deve indicare le seguenti informazioni:

- Matricola dell'Utente da abilitare o eventualmente disabilitare
- Cognome
- Nome
- Coda/code a cui l'Utente deve essere abilitato o disabilitato

**N.B.** Le richieste di assistenza pervenute a mezzo E-mail **non** verranno prese in considerazione.



# Sommario

Note Generali.....	2
Come accedere all’Help-Desk <a href="#">U-GOV</a> contabile.....	3
Come disconnettersi dall’Help-Desk <a href="#">U-GOV</a> contabile .....	4
Come gestire le segnalazioni .....	4
Visualizzare le segnalazioni .....	4
Come Inserire una nuova segnalazione .....	5
Code di assistenza UGov parte contabile .....	6
Gestione della schermata utente .....	8
Interazione tra l’utente e il Servizio di Help-Desk contabile .....	10
Alcune regole da rispettare nell’invio delle segnalazioni:.....	12
Regole generali di espletamento del servizio .....	12