#### NUOVO PORTALE PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Comuni-Chiamo è il portale dedicato alla gestione delle richieste di supporto informatico.

L'obiettivo iniziale è di uniformare la gestione delle segnalazioni e di utilizzare un'unica piattaforma per le richieste di supporto.

#### Come inserire una segnalazione dal gestionale

Accedere al portale <u>https://comuni-chiamo.com/</u> ed entrare nell'area personale con la mail del Comune e la password in proprio possesso, da modificare al primo accesso.

CRUSCOTTO Segnalazioni SEGNALAZIONI Ricerca tra le segnalazioni... AGGIUNGI SEGNALAZIONE Lista Segnalazioni ricevute 🐣 Segnalazioni inserite da me + Aggiungi Segnalazione 22 65 NUOVE IN GESTIONE 🕅 Mappe Tematiche Punti di interesse Comunicazioni ed Eventi Pagine 9 86 4 T <u></u> 🚍 Carte SCADUTE IN LAVORAZIONE PRONTE PER ESSERE CHIUSE A MENZIONI 22 7 0 ? 2 4 🛓 AREA DOWNLOAD ASSEGNATE A ME ASSEGNATE ALMIELGRUPPI NON ASSEGNATE Supporto

Dal Cruscotto cliccare su "AGGIUNGI SEGNALAZIONE" in alto a destra.

Nella pagina di inserimento è necessario riportare:

#### 1) I dati del segnalatore

I dati obbligatori sono **nome**, **cognome** e i **contatti** (sia **indirizzo e-mail** sia **telefono**). L'indirizzo email permette di rispondere al segnalatore direttamente da Comuni-Chiamo, mentre il telefono permette a chi deve risolvere il problema un contatto più diretto con il segnalatore, nel caso debba fare domande o chiedere indicazioni più precise.

🌢 Dati del segnalatore				
CERC	A TRA I SEGNALATORI IN RUBRICA			
Q	Ricerca rapida (massimo 10 risultati)	rapida (massimo 10 risultati) oppure <u>RICERCA AVANZATA</u>		
NOME	COGNOME	PROVENIENZA SEGNALAZIONE		
Inserisci il nome	Inserisci il cognome	Scegli		
EMAIL	TELEFONO			
🖂 Indirizzo mail	📞 Numero di telefono	AGGIUNGI NOTE SUL SEGNALATORE	0	

Tutti gli utenti che hanno già segnalato un problema sono automaticamente salvati nel sistema e possono essere **richiamati** più velocemente tramite la funzione "CERCA I SEGNALATORI IN RUBRICA". Per ricercare il proprio contatto basterà inserire nell'apposita barra una delle seguenti informazioni: nome, cognome, telefono oppure e-mail.

### 2) I dati della segnalazione

In questa fase è indispensabile inserire il TITOLO DELLA SEGNALAZIONE: questo campo è molto utile perché permette ai colleghi che gestiscono le segnalazioni di capire velocemente quale sia il problema. Scegli un titolo breve ma indicativo per semplificarne la gestione!

La PROVENIENZA della segnalazione NON deve essere compilata.

### Categoria e Tipologia

Queste due informazioni sono obbligatorie e identificano il tipo di problema, permettendo automatismi e smistamenti in fase di gestione. Una volta scelta la CATEGORIA è necessario scegliere la TIPOLOGIA (che è una sotto-divisione della Categoria).

P Dati segnalazione			
TITOLO DELLA SEGNALAZIONE			
Vuoi dare un titolo alla segnalazione?			
CATEGORIA			
Seleziona una Categoria	•	Seleziona una Tipologia	•

# 2.b) Descrizione della segnalazione

La DESCRIZIONE è un testo più lungo (massimo 500 caratteri) per descrivere il problema in modo più dettagliato.

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE	
Aggiungi una descrizione della segnalazione che sarà visibile al segnalatore	

**0** / 500 caratteri

# 3) Allegati

Per inserire un allegato è possibile cliccare il riquadro bianco e scegliere il file dal proprio computer oppure trascinare un file sopra l'area grigia. È possibile inserire documenti in tutti i principali formati (PDF, png, jpg, Excel ecc.).

TRASCINA I TUOI FILE QUI, OPPURE CLICCA QUEST'AREA

#### 4) Dati aggiuntivi

- Priorità: è possibile impostare la priorità di una segnalazione (bassa, normale, alta o molto alta). La priorità può essere modificata anche successivamente. Ogni modifica verrà registrata nelle "Attività Svolte".
- **Messaggio per i colleghi**: il testo verrà inserito nelle "Attività Svolte" e non direttamente nella "Segnalazione". In questo modo la descrizione qui inserita sarà esclusivamente ad uso interno e non comparirà nella ricevuta della segnalazione (esempio: posso voler aggiungere una nota interna che informi i colleghi che è la terza volta che si presenta il problema).
- ID della segnalazione esistente a cui aggiungere quella che stai inserendo adesso: nel caso la segnalazione che si sta inserendo sia relativa ad un problema già presente nel gestionale, è possibile "aggregare" questa segnalazione all'interno di quella già inserita. Per farlo è sufficiente inserire il codice della segnalazione dentro cui vogliamo inserire quella nuova che stiamo facendo.

📮 Dati aggiuntivi	CHIUDI 木
PRIORITÀ	
Normale	~
MESSAGGIO PER I COLLEGHI	
Aggiungi una descrizione interna del problema che sarà visibile solo ai tuoi colleghi	
ID DELLA SEGNALAZIONE ESISTENTE A CUI AGGIUNGERE QUELLA CHE STAI INSERENDO ADESSO	
Esempio: #12A	

# 5) Invio della segnalazione

Una volta compilati i campi necessari cliccare su "INVIA SEGNALAZIONE", in basso a destra.

# Come consultare lo stato della segnalazione

Tramite la funzione SEGNALAZIONI INSERITE DA ME è possibile monitorare lo stato della propria segnalazione che potrà trovarsi in una delle seguenti situazioni.

- NUOVA
- IN GESTIONE
- CHIUSA