

NUOVO PORTALE PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

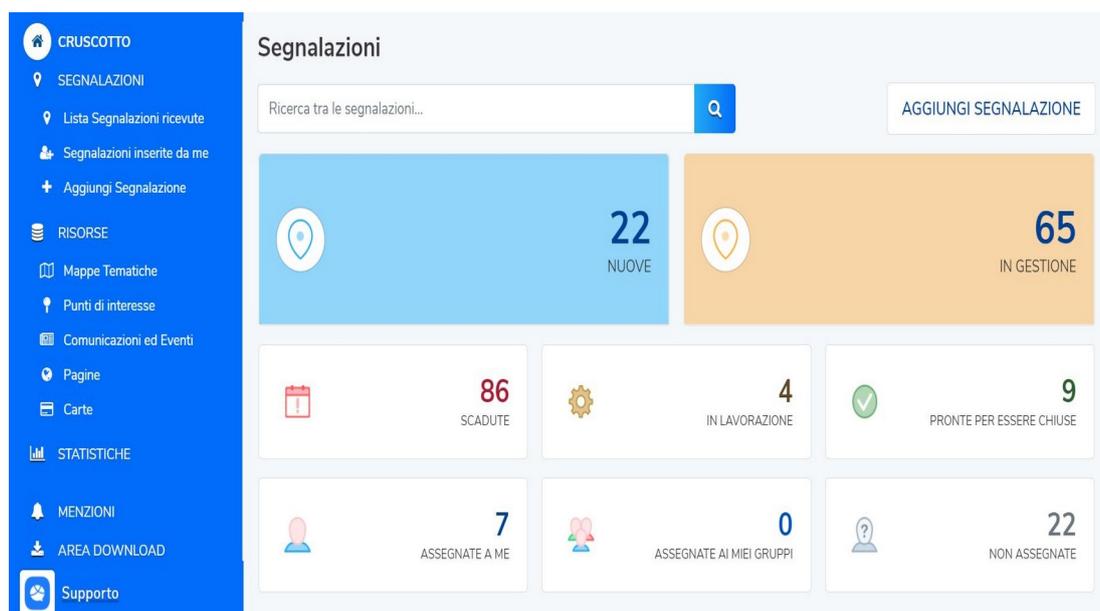
Comuni-Chiamo è il portale dedicato alla **gestione delle richieste di supporto informatico**.

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

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.

The screenshot shows the 'Dati del segnalatore' form. At the top, there is a search bar with the placeholder 'CERCA TRA I SEGNALATORI IN RUBRICA' and a search icon. Below the search bar is a text input field with the placeholder 'Ricerca rapida (massimo 10 risultati)' and a search icon. To the right of the search bar is a link 'oppure RICERCA AVANZATA'. Below the search bar are three input fields: 'NOME' (with placeholder 'Inserisci il nome'), 'COGNOME' (with placeholder 'Inserisci il cognome'), and 'PROVENIENZA SEGNALAZIONE' (with a dropdown menu and placeholder 'Scegli'). Below these are two more input fields: 'EMAIL' (with placeholder 'Indirizzo mail' and an envelope icon) and 'TELEFONO' (with placeholder 'Numero di telefono' and a phone icon). To the right of the 'TELEFONO' field is a button 'AGGIUNGI NOTE SUL SEGNALATORE' with an information icon.

ALLEGATI:

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 ▲

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