

GESTIONE TICKET ACCESSO STUDENTI

Per accedere al servizio:

- Se sei studente UNIBG, accedi direttamente dallo Sportello internet studenti (Menù (tasto in alto a sinistra) > Segreteria > Altri servizi > cliccare su "Comunicazioni con Segreteria").
- Se non sei studente UNIBG, dalla home page del sito clicca su Helpdesk Studenti, **oppure**
- digita sul tuo browser internet:
<https://helpdesk.unibg.it/helpdesksegrestud/login.php>

Comparirà la seguente pagina:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://helpdesk.unibg.it/helpdesksegrestud/>. The page header includes the UNIBG logo and the text 'SEGRETERIA STUDENTI Support Ticket System'. Below the header, there are three navigation buttons: 'Pagina Iniziale', 'Apri un Nuovo Ticket', and 'Verifica Stato Ticket'. The main content area is titled 'Benvenuto nel sistema di Ticket Tracking del servizio Studenti.' and contains two paragraphs of instructions. The first paragraph is for students ('Se SEI uno studente unibg...') and the second is for non-students ('Se NON SEI uno studente unibg...'). To the right of the text, there are two buttons: 'Apri un Nuovo Ticket' (blue) and 'Verifica Stato Ticket' (green). A red arrow points to the 'Apri un Nuovo Ticket' button. The footer of the page contains the text 'Copyright © 2018 Università degli studi di Bergamo - All rights reserved.' and 'powered by cSticket'.

Per chiedere informazioni o fare segnalazioni alla Segreteria, bisogna aprire un nuovo ticket > cliccare su Apri nuovo ticket.

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Contact Information

Email Address *

Nome completo *

Telefono

Servizio

— Selezionare un Servizio — *

Crea Ticket

Cancela

Annulla

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Contact Information

Email Address *

Nome completo *

Telefono

Servizio

*

Ticket Details

Oggetto *

<> ¶ B I U ↺ ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♁ ♃ ♄ ♅ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓ ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♁ ♃ ♄ ♅ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓

dettagli

Trascina i files qui oppure [selezionali](#)

Dati studente

matricola *
digitare 99999 se non ancora rilasciata

Corso di laurea *

Compilare tutti i campi – quelli segnati con l’asterisco rosso sono obbligatori.

N.B.

- **Se non si è ancora in possesso di un numero di matricola, nel campo Matricola digitare 9999**
- **Se si accede da Sportello internet studenti, i campi nome, matricola, mail, corso di laurea sono già compilati**
- **Utilizzare sempre un indirizzo mail valido, perché la risposta arriverà su quell’indirizzo. Se sei studente UNIBG, utilizza sempre l’indirizzo -----@studenti.unibg.it**

Dopo aver compilato i campi richiesti, clicca su **Crea ticket**

Telefono

Servizio
Segreteria Lettere e Filosofia

Ticket Details

Oggetto *
Ticket di prova

Buongiorno,
questo è un ticket di prova.

Trascina i files qui oppure selezionali

Dati studente

matricola *
digitare 99999 se non ancora rilasciata
99999

Corso di laurea *
FILOSOFIA

Contesto del problema *
Iscrizione/Immatricolazione

Crea Ticket Cancia Annulla

A red arrow points to the 'Crea Ticket' button.

Quando si crea il ticket, arriva una mail con indicazione del fatto che è stato aperto un nuovo ticket. Al ticket viene assegnato un numero, che è visibile nella mail.

Tornando alla pagina iniziale, si può sempre verificare lo stato del ticket, inserendo e-mail e numero ticket.

unibg
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO
SEGRETERIA STUDENTI
Support Ticket System

Disconnetti

Pagina Iniziale Apri un Nuovo Ticket Verifica Stato Ticket

Verifica Stato Ticket

Si prega di fornire l'indirizzo email e un numero di ticket. Questa è la firma visualizzata nei tuoi ticket.

Indirizzo Email:
per esempio john.doe@osticket.

Numero Ticket:
per esempio 051243

Visualizza Ticket

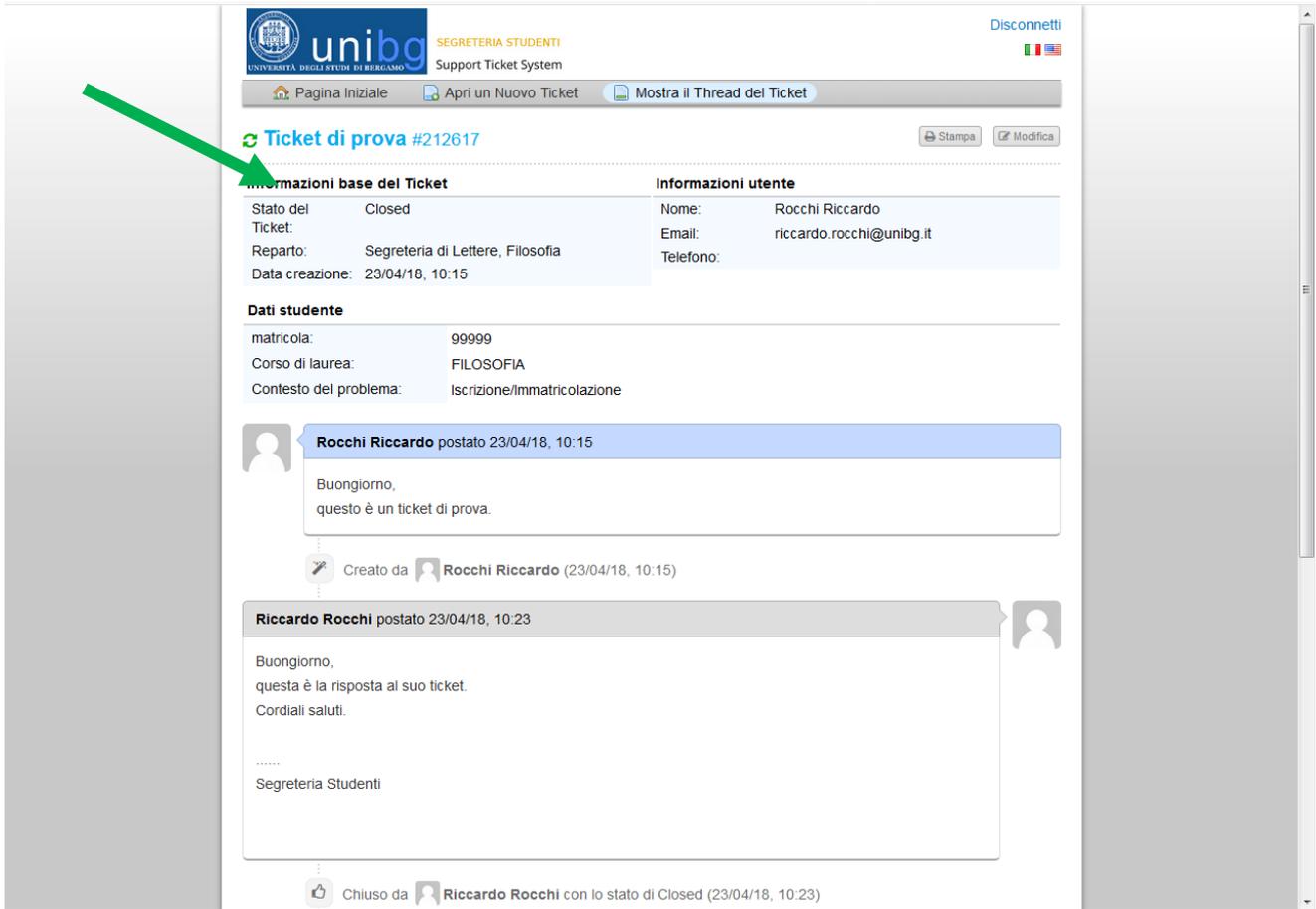
Sei già registrato? [Accedi](#)

Se questa è la prima volta che ci contatti o hai perso il numero di ticket, si prega di [aprire un nuovo ticket](#)

Copyright © 2018 Università degli studi di Bergamo - All rights reserved.
powered by oTicket

Quando l'operatore della Segreteria risponde alla richiesta, allo studente arriva la mail con la risposta, nel contempo il ticket viene chiuso.

Controllando lo stato, il ticket risulterà closed.



The screenshot shows the 'Ticket di prova #212617' page in the 'unibg' support system. The status is 'Closed'. The user 'Rocchi Riccardo' posted a message at 23/04/18, 10:15, and 'Riccardo Rocchi' responded at 23/04/18, 10:23, closing the ticket.

unibg UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO **SEGRETERIA STUDENTI** Support Ticket System [Disconnetti](#) 

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

Ticket di prova #212617 [Stampa](#) [Modifica](#)

Informazioni base del Ticket		Informazioni utente	
Stato del Ticket:	Closed	Nome:	Rocchi Riccardo
Reparto:	Segreteria di Lettere, Filosofia	Email:	riccardo.rocchi@unibg.it
Data creazione:	23/04/18, 10:15	Telefono:	

Dati studente

matricola:	99999
Corso di laurea:	FILOSOFIA
Contesto del problema:	Iscrizione/immatricolazione

Rocchi Riccardo postato 23/04/18, 10:15

Buongiorno,
questo è un ticket di prova.

Creato da **Rocchi Riccardo** (23/04/18, 10:15)

Riccardo Rocchi postato 23/04/18, 10:23

Buongiorno,
questa è la risposta al suo ticket.
Cordiali saluti.

.....
Segreteria Studenti

Chiuso da **Riccardo Rocchi** con lo stato di Closed (23/04/18, 10:23)