Vademecum

Per un corretto utilizzo della piattaforma ticket Service Desk Rexpondo

La piattaforma Service Desk Rexpondo è il canale di riferimento per inviare agli uffici dell'Università richieste di informazioni e assistenza.

Per consentire una gestione efficace delle richieste e favorire tempi di risposta più rapidi, ti invitiamo a seguire alcune semplici indicazioni.

1. Consulta il sito istituzionale e le FAQ

Prima di aprire un nuovo ticket, verifica se la risposta alla tua domanda è già disponibile sul sito istituzionale dell'Università o nelle FAQ consultabili all'interno del Service Desk.

2. Individua l'ufficio competente

Prima di inviare una richiesta, verifica quale ufficio è competente in relazione alla natura del problema o al servizio di cui hai bisogno.

Invia il ticket a un solo ufficio, evitando di inoltrare la stessa richiesta a più uffici contemporaneamente. In questo modo sarà più semplice individuare il referente corretto e prevenire duplicazioni e sovrapposizioni nella gestione della pratica.

3. Descrivi la richiesta in modo chiaro e completo

Per aiutarci a comprendere e gestire al meglio la tua esigenza, ti invitiamo a indicare un oggetto chiaro e pertinente e a descrivere il problema o la richiesta in modo preciso, fornendo tutte le informazioni utili.

4. Attendi la risposta dell'ufficio

Le richieste vengono prese in carico e gestite secondo l'ordine di priorità assegnato automaticamente al tuo ticket, al periodo dell'anno e al volume delle richieste ricevute.

Il personale degli uffici si impegna a fornire un riscontro nel più breve tempo possibile. I tempi di risposta possono tuttavia variare in relazione a quanto sopra indicato.

5. Evita solleciti e ticket duplicati

Ti chiediamo di evitare l'invio di solleciti ripetuti o l'apertura di nuovi ticket relativi alla stessa richiesta, salvo che siano intervenuti cambiamenti significativi o nuove circostanze da comunicare. Prenderemo senz'altro in carico la tua richiesta.

6. Comunica tempestivamente eventuali aggiornamenti

Se hai ulteriori informazioni utili o nuovi elementi relativi alla tua richiesta, puoi segnalarlo aggiungendo una risposta al ticket già aperto (vedi punto 7).

Se risolvi autonomamente il problema o la richiesta non è più necessaria, ti invitiamo a comunicarlo aggiungendo una risposta al ticket stesso indicando la richiesta di chiusura del ticket (vedi punto 7).

7. Come aggiungere una risposta al tuo ticket

Quando un membro dello staff risponderà a un tuo ticket, riceverai una notifica via e-mail.

Se il ticket è ancora aperto e desideri inviare una risposta o un'integrazione, accedi alla piattaforma e seleziona la voce "I tuoi tickets" dal menu laterale sinistro.

In questa sezione puoi consultare lo storico di tutti i tuoi ticket, sia aperti sia chiusi. Per aggiungere una risposta, seleziona il ticket aperto di tuo interesse e clicca sul pulsante "Rispondi".

English Version

The Service Desk Rexpondo is the main channel for submitting requests for information and assistance to the offices of the University of Bergamo.

To ensure that requests are handled efficiently and to help reduce response times, we invite you to follow a few simple guidelines.

1. Check the University website and FAQs

Before opening a new ticket, please check whether the answer to your question is already available on the official website of the University of Bergamo or in the FAQs available on the Service Desk platform.

2. Identify the appropriate office

Before submitting a request, please check which office is responsible for the issue you are experiencing or the service you require.

Please submit your ticket to one office only, avoiding sending the same request to multiple offices at the same time. This will help identify the appropriate contact person and prevent duplication and overlap in the handling of your request.

3. Describe your request clearly and in detail

To help us understand and handle your request effectively, please provide a clear and relevant subject line and describe your issue or request accurately, including all the necessary information.

4. Wait for the office's response

Requests are handled according to the priority automatically assigned to your ticket, the time of year and the overall volume of requests received.

Our staff will do their best to respond as soon as possible. However, response times may vary depending on the factors outlined above.

5. Avoid follow-up messages and duplicate tickets

Please avoid sending repeated follow-up messages or opening new tickets for the same request, unless significant changes or new circumstances need to be reported.

Please rest assured that your request will be duly taken into account.

6. Provide updates when necessary

If you have additional relevant information or new details regarding your request, you can add them to the existing ticket (paragraph 7).

If you resolve the issue yourself or your request is no longer needed, please let us know by replying to the same ticket (paragraph 7).

7. How to add a follow-up to your ticket

When a member of our staff replies to your ticket, you will receive an email notification informing you that a new response is available.

If your ticket is still open and you would like to send a reply or new details regarding your request, log in to the platform and select "Your Tickets" from the left-hand sidebar menu.

In this section, you can view the history of all your tickets, both open and closed. To add a reply, select the open ticket you wish to update and click the "Reply" button.