



**SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE PUGLIA
AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI FOGGIA**

Servizio HELP DESK ASL FOGGIA

Il servizio Help Desk della ASL di Foggia è organizzato su 3 livelli:

Help desk livello 0 in grado di fornire una prima assistenza, valutare l'urgenza del problema e smistare le chiamate alla struttura competente ed aiutare eventualmente l'utente ad aprire un opportuno ticket di richiesta di intervento in caso di problemi non urgenti.

Poi ci sono diversi Help Desk livello 1 per la gestione dei diverse categorie di problemi ed aiutare eventualmente l'utente ad aprire un opportuno ticket di richiesta di intervento in caso di problemi non urgenti

HELP DESK	AMBITO DI INTERVENTO	TELEFONI E MAIL
HELP DESK livello 0	Hardware, Software, infrastrutture di rete, Fonia, Edotto	0881-884 568/570 (6568-6570) helpdesk@aslfg.it
HELP DESK liv.1 ICT	Richieste intervento urgenti su malfunzionamenti software e hardware	0881-884101 (6101), Ticket su GLPI
HELP DESK liv.1 Edotto	EDOTTO	0881-884544 (6544) hd.edottoaslfg@exprivia.it
Help Desk Liv. 1 Rete/Fonia	Infrastruttura di rete	0881-884588 (6588)
HELP DESK LIVELLO 2	Servizi di intervento specialistici	Non raggiungibili direttamente dall'utente

Lo strumento principale che permette di gestire e tracciare le richieste di intervento sulla rete e sull'hardware è la piattaforma di trouble ticketing **GLPI** disponibile online all'indirizzo <http://10.120.14.56/glpi/index.php> già oggetto di più comunicazioni.

Nel momento dell'apertura del ticket è necessario aver cura di descrivere il problema il più precisamente possibile (E' complicato gestire un ticket con scritto: " il computer non funziona") ed inserire i propri riferimenti mail e numero di telefono.

Pertanto la procedura da seguire è la seguente: Per richieste di assistenza aprire un ticket.

In caso di problemi urgenti contattare:

l'help desk di livello 0 qualora non si sia in grado di definire esattamente il problema.

L'help desk di livello 1 ICT se il problema riguarda un software un pc od una stampante

Help Desk Liv. 1 Rete/Fonia se il problema riguarda la rete o i telefoni

Help Desk Liv. 1 Edotto se il problema riguarda Edotto

Tutte le informazioni sono disponibili sul sito aziendale nella sezione Sistemi informativi/Edotto

Non sono ammessi altri canali di assistenza ed in ogni caso per la gestione dell'intervento è necessario aprire il ticket.

Attenzione!

I cellulari dei tecnici del servizio, sono personali, non sono stati forniti al momento telefoni aziendali, pertanto i tecnici non sono tenuti a rispondere alle chiamate.