

		<i>Tipo documento:</i> Manuale Utente
<i>Emesso da:</i> CIT – Provincia di Brescia	<i>Titolo Documento:</i> Moone - Manuale Utente Comuni	Data Revisione: 25/05/2017 Tot. Pagine: 7

MoONE

Manuale Utente Comuni

<i>File:</i> MoONE – Manuale Utente Comuni	Revisionato da: CIT – Provincia di Brescia	Pagina: Pagina 1 di 7
--	---	--------------------------

		<i>Tipo documento:</i> Manuale Utente	
<i>Emesso da:</i> CIT – Provincia di Brescia	<i>Titolo Documento:</i> Moone - Manuale Utente Comuni	<i>Data Revisione:</i> 25/05/2017	<i>Tot. Pagine:</i> 7

INDICE DEL DOCUMENTO

INFORMAZIONI GENERALI	3
1 INTRODUZIONE A MOONE	4
1.1 Cosa è MoONE?	4
1.2 Collegarsi a MoONE.	4
Login	4
2 SEZIONE ASSISTENZA	5
2.1 Apertura di un ticket.	5
Apertura di un ticket	5
3 INTERFACCIA E SERVIZI ACCESSIBILI	6
3.1 Barra superiore	6
3.2 Pagina principale	6
3.3 Chiamate	7
3.2 Faq	7

<i>File:</i> MoONE – Manuale Utente Comuni	<i>Revisionato da:</i> CIT – Provincia di Brescia	<i>Pagina:</i> Pagina 2 di 7
--	--	---------------------------------

		<i>Tipo documento:</i> Manuale Utente
<i>Emesso da:</i> CIT – Provincia di Brescia	<i>Titolo Documento:</i> Moone - Manuale Utente Comuni	Data Revisione: 25/05/2017 Tot. Pagine: 7

INFORMAZIONI GENERALI

In MoONE sono presenti bottoni o funzioni che si ripetono per tutta la piattaforma. Qui di seguito è presente un breve indice: alcune funzioni verranno comunque riprese durante la loro spiegazione.

- Aggiunta di una voce/oggetto: 
- Ricerca voce: 
- Aggiunta ai preferiti/segnalibri: 
- Aggiunta modelli: 
- Menù rapido: 
- Visualizzazione elementi cancellati: 
- Salvataggio preferito/segnalibro: 
- Ripristino voci: 
- Avanzamento rapido: 
- Avanzamento di voce in voce: 
- Aggiunta voce nei form: 
- Modifica form: 
- Cartelle aperte: 
- Esporta: 
- Informazioni dettagliate: 
- Informazioni sullo script: 

Struttura del MoONE:

Tutto il framework è strutturato in modo da avere una barra superiore di navigazione, con un menu contestuale che permette di spostarsi tra le varie sezioni ed usufruire dei servizi. Ogni menù permette di accedere ad una sezione specifica che a sua volta abiliterà l'utente all'inserimento o alla visualizzazione dei dati.

<i>File:</i> MoONE – Manuale Utente Comuni	Revisionato da: CIT – Provincia di Brescia	Pagina: Pagina 3 di 7
--	---	--------------------------

		<i>Tipo documento:</i> Manuale Utente
<i>Emesso da:</i> CIT – Provincia di Brescia	<i>Titolo Documento:</i> Moone - Manuale Utente Comuni	Data Revisione: 25/05/2017 Tot. Pagine: 7

1 INTRODUZIONE A MOONE

1.1 Cosa è MoONE?

Gentile UTENTE,
benvenuto in MoONE, il portale di ticketing online per la gestione delle richieste relative ai servizi erogati dalla Provincia di Brescia. All'interno di questo portale potrai aprire delle richieste per l'attivazione di servizi o per l'assistenza, seguendo delle semplici istruzioni.

1.2 Collegarsi a MoONE.

LOGIN

MoONE è attivabile dall'apposita voce nella Intranet "richiesta Help-desk" oppure collegandosi all'indirizzo IP <http://assistenza.provincia.brescia.it>, con un qualsiasi browser: comparirà una finestra di login. Inserendo **nome utente** e **password** il sistema farà accedere ad una maschera per la compilazione della richiesta. Login e password sono quelle di dominio.

<i>File:</i> MoONE – Manuale Utente Comuni	<i>Revisionato da:</i> CIT – Provincia di Brescia	<i>Pagina:</i> Pagina 4 di 7
--	--	---------------------------------

		Tipo documento: Manuale Utente	
Emesso da: CIT – Provincia di Brescia	Titolo Documento: Moone - Manuale Utente Comuni		Data Revisione: 25/05/2017 Tot. Pagine: 7

2 SEZIONE ASSISTENZA

2.1 Apertura di un ticket

MoONE

Pagina principale Chiamate FAQ

BresciaGOV (Mostra tutto) Utente: Moone Comuni GOV Comune/C.M.

Descrivi l'incidente od il problema: (BresciaGOV)

Richiesta: [dropdown]

Categoria: [dropdown]

Urgenza: Basso [dropdown]

Titolo: [dropdown]

Descrizione: inserisci qui la descrizione della tua chiamata

File (200 MB massimo): [upload icon]

Sfoglia Nessun file selezionato.

Invia la chiamata

CLICCA PER INVIARE LA CHIAMATA

FARE CLICK PER INSERIRE UN ALLEGATO

FARE CLICK PER AGGIUNGERE UNA NUOVA CHIAMATA

Si aprirà un form tramite il quale potrete inserire tutti i dati relativi alla richiesta, compilando i campi attraverso la selezione di voci già predefinite nei campi con le apposite tendine e digitando in autonomia dove va specificato il titolo del problema e la sua descrizione. Se utile, è possibile allegare un documento attivando l'apposito tasto Sfoglia. Con il tasto **Invia la chiamata** si viene a creare un ticket che verrà preso in carico dall'help-desk per la possibile risoluzione.

Per aprire un'ulteriore richiesta utilizzare l'icona .

File: MoONE – Manuale Utente Comuni	Revisionato da: CIT – Provincia di Brescia	Pagina: Pagina 5 di 7
---	---	--------------------------

		Tipo documento: Manuale Utente	
Emesso da: CIT – Provincia di Brescia	Titolo Documento: Moone - Manuale Utente Comuni		Data Revisione: 25/05/2017 Tot. Pagine: 7

3 INTERFACCIA E SERVIZI ACCESSIBILI

3.1 Barra superiore

Una volta collegati in alto a destra si potranno visualizzare le seguenti voci:



Nella barra sono presenti Nome utente (es. Moone Comuni), il tipo di utente in una tendina (es. GOV-Comune/C.M.), il pulsante di aiuto (che vi farà accedere ai dettagli sull'utilizzo della pagina in cui siete) e quello di uscita (per uscire dal portale).

3.2 Pagina principale

All'interno della pagina principale sono visualizzate tutte le chiamate collegate al vostro account (nuove, in lavorazione, in sospeso, da testare, risolto, chiuso, eliminato), le domande frequenti e i contenuti recenti con all'interno il manuale utente comune e provincia. (il manuale al quale dovete far riferimento è quello **utente comune**)

The screenshot shows the main page interface with a blue header containing navigation tabs: 'Pagina principale' (highlighted), 'Chiamate', and 'FAQ'. Below the header, there are two main content panels:

- Gestione chiamate**: A table showing the status of calls.
- Domande più frequenti**: A section for frequently asked questions.
- Contenuti recenti**: A section for recent content.

Gestione chiamate	
Chiamate	Quantità
Nuove	0
In lavorazione (assegnate)	0
In lavorazione (pianificate)	0
In sospeso	0
Da testare	0
Risolto	0
Chiuso	20
Eliminato	4

		Tipo documento: Manuale Utente	
Emesso da: CIT – Provincia di Brescia	Titolo Documento: Moone - Manuale Utente Comuni		Data Revisione: 25/05/2017 Tot. Pagine: 7

3.3 Chiamate

In questa pagina potrai osservare lo storico di tutte le chiamate collegate al vostro account in formato tabellare, attraverso i menu' a tendina presenti nella barra di ricerca (riquadro verde) potrete ricercare qualsiasi chiamata già inserita.

The screenshot shows the 'Chiamate' page with a search bar containing 'Elementi visualizzati' and 'contiene'. Below the search bar is a table with the following data:

ID	Titolo	Stato	Data di apertura	Richiesta da	Descrizione	Assegnata a - Tecnico	Assegnata a - Gruppo	Categoria	Commento - Autore	Commento - Quantità	Commento - Descrizione	Ultima modifica
40 818	prova posta	In lavorazione (assegnata)	2017-05-24 11:42	Moone Comuni	prove post.	CIT PRES TEC	GOV-CIT	Comune/C.M. > Posta elettronica - assistenza		0		2017-05-24 11:42
40 663	PROVA PDF 2	Chiuso	2017-05-04 09:21	Moone Comuni	aaaaaaaaa	CIT PRES TEC	GOV-CIT	Comune/C.M. > PEC - assistenza	CIT PRES TEC	1	Allegato	2017-05-11 08:21

3.4 Faq

La pagina FAQ vi darà la possibilità di scaricare il manuale utente dedicato ai comuni e ai dipendenti della provincia.

The screenshot shows the FAQ page with a search bar and a list of articles. The search bar contains 'Cerca :'. Below the search bar is a section titled 'Categorie Knowledge Base'. Below that is a section titled 'Articoli presenti in questa categoria: Oggetto'. The first article is 'Manuale di MoONE' with the description 'Da questa pagina è possibile scaricare il manuale utente di MoONE. Oppure è possibile visualizzare il documento ALLEGATO'. Below the list of articles is a pagination bar showing 'Mostra 50 elementi' and 'da 1 a 1 di 1'. At the bottom, there are two sections: 'Contenuti recenti' and 'Domande più frequenti', both containing the 'Manuale di MoONE' link.

File: MoONE – Manuale Utente Comuni	Revisionato da: CIT – Provincia di Brescia	Pagina: Pagina 7 di 7
---	---	--------------------------