# Guida completa all’utilizzo del portale Help Desk SNDI

Questa guida illustra in modo dettagliato come utilizzare il portale Help Desk SNDI per aprire richieste di assistenza (ticket), consultare le richieste già inviate e usare la Knowledgebase (FAQ e guide). Può essere distribuita agli utenti SNDI come documento operativo.

## 1. Cos’è il portale Help Desk SNDI

L’Help Desk SNDI è il sistema ufficiale per:
• chiedere assistenza su servizi e attività SNDI (es. accesso a learning.sn-di.it/Moodle, corsi, campionati CIGD, iscrizioni, account email @sn-di.it, ecc.).
• seguire lo stato delle richieste già inviate (ticket aperti, in lavorazione, chiusi).
• consultare la Knowledgebase, una raccolta di articoli, guide e FAQ.

Indirizzo del portale: https://helpdesk.sn-di.it

## 2. Accesso alla pagina principale

Per accedere al portale:
1. Apri il browser (Chrome, Edge, Firefox, Safari, ecc.).
2. Digita nella barra degli indirizzi: https://helpdesk.sn-di.it
3. Si aprirà la pagina iniziale, dove trovi il titolo (es. «Help Desk – Salve! In che cosa possiamo aiutarvi?») e i pulsanti principali:
• «Invia un ticket» – per inviare una nuova richiesta di assistenza.
• «Visualizza ticket esistenti» – per consultare i ticket che hai già aperto.
• «Knowledgebase» o «Visualizza l’intera knowledgebase» – per leggere guide e FAQ.

Da questa pagina partono tutte le funzioni principali.

## 3. Come inviare un nuovo ticket di assistenza

Per chiedere aiuto su un problema specifico, è necessario aprire un ticket.

Passo 1 – Aprire la pagina «Invia un ticket»
• Dalla pagina principale clicca sul pulsante «Invia un ticket».
• Verrai portato sulla pagina con il titolo «Invia un ticket – In che cosa possiamo aiutarvi?».

Passo 2 – Scegliere la categoria
Nella parte centrale vengono mostrate diverse categorie. Alcuni esempi tipici:
• Generica
• Accesso a learning.sn-di.it (Moodle)
• Corsi di SNDI
• Giudizio nei campionati CIGD
• Iscrizione a SNDI ed utenze @sn-di.it
• Iscrizione a SNDI: Piattaforma Wallyfor.com
• Iscrizione ad un campionato CIGD

Scegli la categoria che rappresenta meglio il tuo problema: questo aiuta ad indirizzare il ticket alla persona

competente.

Passo 3 – Compilare il modulo del ticket
Dopo aver selezionato una categoria, viene mostrato un modulo con alcuni campi da compilare, ad esempio:
• Nome e cognome.
• Indirizzo email (preferibilmente quello usato per i servizi SNDI o indicato in fase di iscrizione).
• Oggetto / Titolo del problema (es. «Problema accesso Moodle», «Errore iscrizione campionato», «Recupero password account SN-DI»).
• Descrizione dettagliata del problema.

Nella descrizione è utile indicare:
• Cosa stavi facendo (es. stavo tentando di accedere a… stavo completando l'iscrizione a…).
• Cosa è successo esattamente (errore visualizzato, comportamento anomalo, pagina che non si carica, ecc.).
• Da quando si verifica il problema.
• Se appare un messaggio di errore, copiarlo o descriverlo, o allegare uno screenshot.

Allegati (se disponibili)
• Puoi allegare file utili, come screenshot, PDF con comunicazioni ricevute, o altri documenti che aiutino a capire il contesto.

Verifica finale e invio
• Compila l'eventuale controllo anti–spam (captcha).
• Controlla che l'indirizzo email sia corretto.
• Clicca su «Invia» per aprire il ticket.

Dopo l'invio riceverai una email di conferma con il codice del ticket.

## 4. Come visualizzare un ticket già inviato

Per vedere in che stato si trovano le tue richieste (aperte, in lavorazione, chiuse) puoi usare la funzione «Visualizza ticket esistenti».

Passaggi:
1. Dalla pagina principale clicca su «Visualizza ticket esistenti».
2. Si apre una pagina in cui ti viene richiesto di inserire:
• Codice ticket – il codice univoco ricevuto via email quando hai aperto la richiesta.
• Indirizzo email – lo stesso utilizzato per creare il ticket.
3. Puoi facoltativamente spuntare «Memorizza il mio indirizzo di email» per facilitarne l'inserimento in futuro.
4. Conferma per visualizzare la pagina con i dettagli del ticket, lo stato, le risposte dell'Help Desk e le eventuali note.

Da questa schermata puoi seguire l'evoluzione della richiesta senza dover aprire nuovi ticket.

## 5. Se hai dimenticato il codice del ticket

Se non trovi più l'email con il codice del ticket, puoi recuperarlo direttamente dal portale.

Nella pagina «Visualizza ticket esistenti» troverai la sezione «Codice del ticket dimenticato?».

Procedura:
1. Inserisci il tuo indirizzo email nel campo richiesto.
2. Scegli una delle opzioni disponibili:
• Inviatemi solo ticket aperti.
• Inviatemi tutti i ticket di mia competenza.
3. Inserisci il codice di verifica (captcha) mostrato nell'immagine.
4. Clicca sul pulsante per l'invio.

Riceverai un'email con l'elenco dei ticket associati a quell'indirizzo, inclusi i relativi codici.

## 6. Uso della Knowledgebase (FAQ e guide)

La Knowledgebase è una sezione del portale che raccoglie articoli, guide e FAQ, organizzati per categoria. Spesso la risposta a un dubbio si trova già qui, senza bisogno di aprire un ticket.

Accesso alla Knowledgebase:
1. Dalla home dell'Help Desk clicca su «Knowledgebase» oppure su «Visualizza l'intera knowledgebase».
2. Si apre una pagina con l'elenco delle categorie.

Esempi di categorie che potresti trovare:
• Accesso a learning.sn-di.it (Moodle) – con articoli su recupero credenziali, problemi di accesso, ecc.
• Corsi di SNDI – con indicazioni su partecipazione ai corsi, utilizzo di eventuali video interattivi, ecc.
• Iscrizione a SNDI ed utenze @sn-di.it – con guide su procedure di iscrizione, quote, recupero password, account SN-DI.
• Campionati CIGD di SNDI – con spiegazioni su definizione di posizione PRO/CONTRO, link alle sale, dichiarazione degli speaker, ecc.

All'interno di ogni categoria trovi i singoli articoli. In fondo alla pagina della Knowledgebase possono essere presenti anche:
• Articoli più popolari.
• Ultimi articoli pubblicati.

È buona pratica consultare prima la Knowledgebase per verificare se esiste già una soluzione al tuo problema.

## 7. Quando usare la Knowledgebase e quando aprire un ticket

In sintesi:

Usa la Knowledgebase quando:
• ti serve una procedura standard (es. come iscriversi a SNDI, come recuperare la password, come funzionano i campionati CIGD).
• vuoi chiarimenti su regole, modalità operative o funzionalità generali.
• hai un dubbio che potrebbe essere comune ad altri utenti.

Apri un ticket quando:
• hai un problema specifico legato al tuo account (errori su iscrizione, difficoltà di accesso personali, dati

non corretti, ecc.).
• riscontri errori tecnici (pagina che non si carica, link non funzionanti, messaggi di errore ripetuti).
• hai bisogno di un intervento personalizzato o di una verifica puntuale sul tuo caso.

In questo modo si riduce il numero di richieste duplicate e l'Help Desk può concentrarsi più rapidamente sui problemi che richiedono davvero intervento individuale.

## 8. Buone pratiche di utilizzo dell'Help Desk

Per rendere più efficiente il lavoro dell'Help Desk e velocizzare i tempi di risposta:

• Scegli sempre la categoria più adeguata al tuo problema.
• Compila tutti i campi obbligatori con attenzione, in particolare l'indirizzo email.
• Descrivi il problema in modo chiaro, specificando cosa stavi facendo e qual è il comportamento atteso e quello reale.
• Se possibile allega uno screenshot del problema o del messaggio di errore.
• Evita di aprire più ticket sullo stesso problema: se ne hai già uno aperto, continua a seguire quello.
• Conserva l'email con il codice del ticket: ti servirà per consultarlo in seguito o per richiederne il recupero dalla funzione dedicata.

## 9. Riassunto operativo rapido per gli utenti

1. Ho un problema o una domanda → apro il browser e vado su https://helpdesk.sn-di.it
2. Prima controllo se esiste una guida → clicco su «Knowledgebase» e cerco la categoria pertinente.
3. Se non trovo la soluzione o se il problema è specifico sul mio caso → clicco su «Invia un ticket», scelgo la categoria, compilo tutti i campi e invio.
4. Se voglio controllare lo stato della richiesta → clicco su «Visualizza ticket esistenti» e inserisco codice ticket + email.
5. Se ho dimenticato il codice del ticket → nella stessa pagina uso la funzione «Codice del ticket dimenticato?», inserisco la mia email e seguo le istruzioni per ricevere l'elenco dei ticket collegati.