Single Point of Contact per i servizi erogati dalla Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning

Il Service Desk consente di tracciare e **consultare le richieste**, assicurandone la gestione in modo efficiente e con maggiore efficacia nel supportare gli utenti. Per tale ragione si invita a volere utilizzare lo strumento in via preferenziale rispetto agli altri canali disponibili.

La Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning (SIPE) ha istituito un punto unico di contatto (**Single Point of Contact - SPOC**) per segnalare attraverso diversi canali (service desk, mail, telefono) anomalie e malfunzionamenti e per richiedere beni informatici e prestazioni di servizi.

Per aprire una nuova richiesta, effettuare il login **dopo** aver scelto una delle seguenti categorie di Service Desk:

Service Desk UniTo
Accreditamento utenze per l'accesso ai servizi on line di Ateneo
Architettura della rete di Ateneo (Networking)
Autenticazione ai servizi on line di Ateneo
Cartellonistica digitale (schermi iScreen)
Certificati per server e siti web
Cloud e virtualizzazione
Disponibile progetti (Esco)
DNS (Domain Name System)
E-learning (Moodle e sistemi di registrazione delle lezioni)
Fax server
Firma Digitale con smart card e assistenza carta
Firma Digitale Remota (U-Sign)
Gestione estensione borse
Google Apps (Drive, Calendar, Documenti)
Hosting progetti speciali
Housing
Invio messaggi SMS
IoT (Internet of Things)
Missioni (Esco)
Nomina e modifica dei RIF (Referenti per le informazioni e i servizi nel portale federale di Ateneo e per i sistemi informativi)
Office 365
Piattaforma Documentale (Alfresco)
Piattaforma integrata per i concorsi di Ateneo (PICA)
Posta elettronica e gruppi Google (mailing list)
Postazioni di lavoro informatiche (desktop management)
Programmazione della didattica delle aule (University Planner - UP)
Proxy
Pubblicazioni online (Concorsi Web)
Qualità della Didattica (Edumeter)
Registro per le attività didattiche
Reportistica Carriere Studenti (ReCS)
Rimborsi cassa economale (Esco)

Servizi tecnici eventi (conferenze, convegni, etc.)

Sistema di rilevazione presenze - Bollatrici

Sistema di verifica plagio nei documenti (Turnitin)

Sistema informatico per il placement (UniJob)

Sistema informativo del patrimonio immobiliare (OpenSipi)

Siti web istituzionali (CampusNet e Drupal)

Siti web tematici (Drupal, Google Sites)

Software e applicazioni in dotazione al personale

Sondaggistica online (Uniquest)

Supporto alla compilazione della dichiarazione di accessibilità

Supporto informatico e audio/video nelle aule didattiche e nelle sale riunioni

Supporto tecnico al caricamento tesi (Tesi on line)

Supporto tecnico per amministratori di help desk su piattaforma HESK

Telefonia fissa (linee)

Telefonia fissa (servizi)

Telefonia mobile

Verbalizzazione esami online

VPN (Virtual Private Network)

Web conference/ Virtual Room (WebEx)

WiFi di Ateneo

Ulteriori chiarimenti

- E' disponibile il **manuale d'uso per gli utenti del Service Desk UniTo**
- Presso i **Dipartimenti**, le **Scuole** e i **Centri**, per richieste di **assistenza informatica** (postazioni di lavoro, connettività alla rete di Ateneo, wifi, fonia, software, aule informatizzate, multimedialità nelle aule di lezione, etc), **supporto per i siti web** (corsi di studio, dipartimento, siti di progetto e tematici), **supporto per l'e-learning** e **collaboration on line** (webconference, etc), puoi utilizzare il Service Desk UniTo o contattare l'**Area di Polo di riferimento**. Per l'aggiornamento di contenuti sul portale vai alla pagina Portale, Intranet e Siti federati.
- Si invitano gli **studenti** a consultare le pagine del Portale dedicate al servizio Tesi on line e al servizio di **help desk** che consente di contattare le segreterie studenti (per informazioni su appelli, piano carriera, etc).

In caso di necessità, puoi **contattare** SPOC anche così:

	Contatta SPOC, se la tua richiesta non rientra tra le categorie di cui sopra
	www.unito.it/spoc
	Se stai cercando i **nominativi** dei tuoi **RIF** (Referente sistemi informativi, web e e-learning) usa il **cerca RIF**