

OTRS-Nuovo sistema di TroubleTicketing aziendale per la gestione del servizio di supporto ed assistenza per le problematiche informatiche

Guida all'installazione del browser FireFox "Portable"

Con l'obbiettivo di semplificare ed uniformare al massimo la gestione del "OTRS-Nuovo sistema di TroubleTicketing aziendale per la gestione del servizio di supporto ed assistenza per le problematiche informatiche", a partire da Giovedì 15Marzo 2018, è disponibile una versione "personalizzata" del browserFireFox, in modalità "portable" ovvero che non necessita di installazione sul sistema operativo,preparata appositamente per quegli utenti che,operando su postazioni di lavoro con Windows XP, utilizzano ancora il browser "nativo" del Sistema Operativo ovvero Internet Explorer (IE) versione 7/8.

La versione del browser FireFox "Portable", messa a disposizione, supporta sia la gestione della posta elettronica via WEB (di seguito anche OWAovvero Outlook Web Access) e sia le nuove funzionalità introdotte con OTRS dai PC dell'ASL-RM6, in particolare di seguito vengono illustrate sia le operazioni da eseguire solo la prima volta e sia la normale prassi per accedere a tali applicazioni.

Operazioni da eseguire solo la prima volta (potrebbe richiedere alcuni minuti)

1) "cliccare " sul percorso di seguito indicato:<http://www.aslroma6.it/operatori/applicativi/FirefoxPortable.exe>

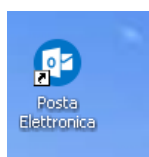
2) comparirà la maschera seguente cui rispondere "cliccando" il tasto "Esegui"



3) comparirà la maschera seguente cui rispondere "cliccando" il tasto "Esegui"



4) Se tutto è andato bene sul vostro "DeskTop" apparirà la seguente icona:



Operazioni da eseguire normalmente per accedere ad OTRS e/o alla posta elettronica (OWA)

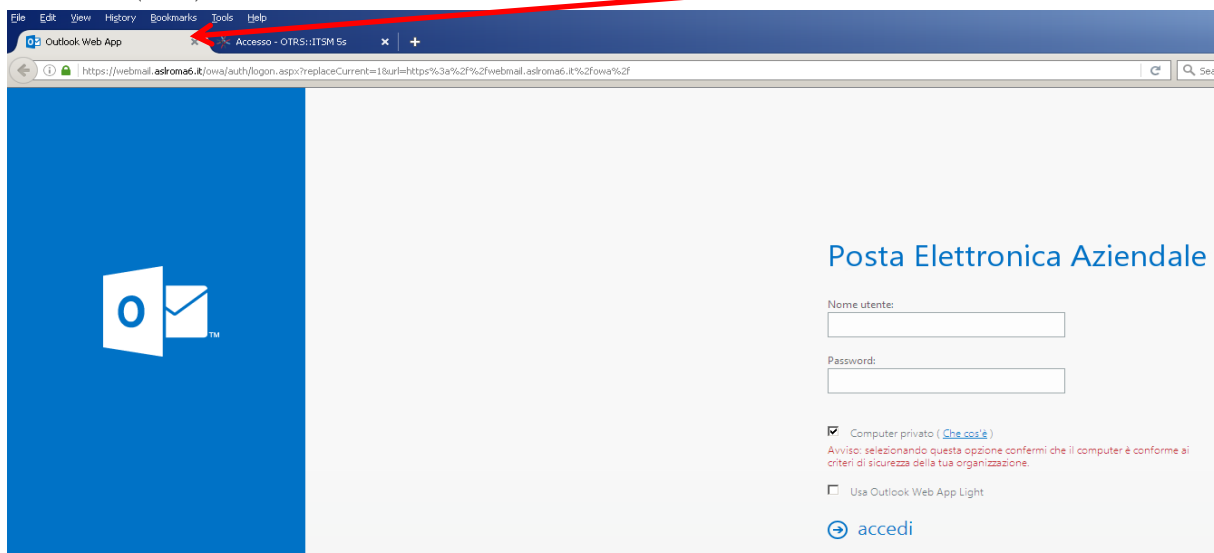
- 5) Eseguite la nuova icona presente sul vostro DeskTop



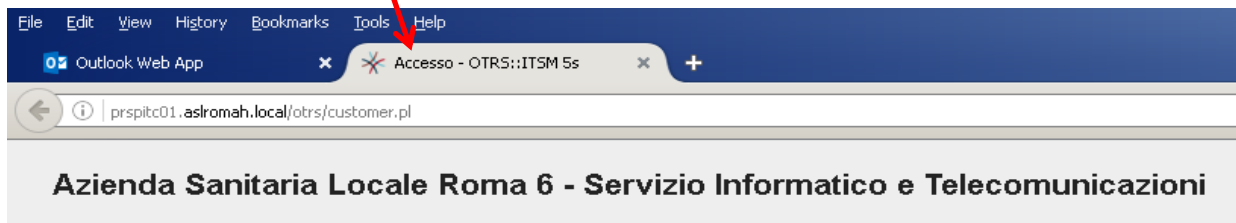
- 6) Comparirà, per pochi secondi la seguente maschera:



- 7) che verrà subito sostituita con la consenta maschera di collegamento, ovvero prima TABs, alla posta elettronica (OWA):



- 8) e sia, attraverso una seconda TABs, per il collegamento al “OTRS-Nuovo sistema di TroubleTicketing aziendale per la gestione del servizio di supporto ed assistenza per le problematiche informatiche”:



Utilizzare le stesse credenziali che occorrono per autenticarsi al servizio di posta elettronica o al dominio ovvero:

Utente:<nome.cognome> Password:<la tua password>