

Come richiedere ASSISTENZA per problematiche relative all'utenza BDNA

Dal 12 ottobre 2020 il Servizio di Assistenza agli utenti della BDNA viene gestito tramite il Service Desk Applicativo del Dipartimento per l'Amministrazione generale, per le Politiche del Personale dell'Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie.

La pagina di benvenuto del portale **Service Desk** è raggiungibile all'indirizzo web <https://assistenzaciv.interno.gov.it/benvenuto>

Cliccare su **DOMANDE FREQUENTI** - Sezione **BDNA Assistenza** e consultare le FAQ che contengono soluzioni alle più comuni problematiche relative all'utenza BDNA e possono aiutare a risolvere la problematica riscontrata senza aprire un ticket.

Come aprire un nuovo ticket:

- Cliccare su **ACCEDI** ed eseguire il **LOGIN AL SERVIZIO** inserendo *le stesse credenziali dell'applicativo BDNA* (Codice Utente=USERNAME e Password=Password Applicativa)
- Cliccare su **Ticket** /Nuovo Ticket poi su *** Applicativo** poi su **▶ BDNA – Assistenza** poi sul motivo generico della richiesta di assistenza e infine sul motivo specifico. **Attenzione!** Cliccare sul simbolo **▶** a sinistra di ogni motivo generico per visualizzare la lista dei rispettivi motivi specifici (Es. nell'immagine). Sia nell'oggetto che nel testo del ticket indicare *nome cognome USERNAME* dell'utente per cui si richiede assistenza. Il ticket, che sarà registrato con un *numero identificativo* da citare in caso di eventuali ulteriori comunicazioni, potrà essere consultato fino alla risoluzione ed essere riaperto cliccando su **I miei ticket**

The screenshot displays the 'Service desk' interface. At the top, there is a blue header with the text 'Service desk' and the logo of the 'MINISTERO DELL'INTERNO'. Below the header, there are two tabs: 'Ticket' and 'FAQ'. The main content area shows a form for creating a new ticket. The form has several fields: '* Applicativo:', '* Oggetto:', and '* Testo:'. The '* Applicativo:' field is expanded, showing a list of categories. The selected category is 'BDNA - ASSISTENZA (Banca Dati Nazionale Antimafia)'. Under this category, there is a sub-menu 'Accesso BDNA' which is expanded to show a list of specific issues: 1. Richiesta Informazioni, 10. Altro, 2. Segnalazione Malfunzionamento, 3. Richiesta Sblocco Account, 4. Inserimento Utente Prefettura, 5. Assegnazione ruolo interrogazione reati, 6. Invalidazione utente Prefettura, 7. Modifica numero di cellulare utente Prefettura, 8. Trasferimento utente interno di Prefettura, 9. Come fare per ... Below this list, there are several other categories with red arrows pointing to them: Certificato Digitale Utente, Citrix, OTP (One Time Password) / Numero Verde, Password Applicativa, Password Smart Card, GR - ASSISTENZA (Gestione Ruoli), SANA (Antiracket ed antiusura), SANA (Sanzionatorio amministrativo), SANA PNSCIA (Programma Nazionale Servizi Cura Infanzia Anziani), SANA SUI (Sportello Unico per l'immigrazione), and SISA-ASSISTENZA (Sistema SAnzionatorio). At the bottom of the form, there is an 'Allegati:' field with a download icon and the text 'Fai clic per selezionare i file o semplicemente trascinali qui'. Below the form, there is an 'Invia' button.

Cliccare su **MANUALE UTENTE** per consultare più dettagliate istruzioni d'uso del Service Desk.

ESCLUSIVAMENTE NEL CASO IN CUI non sia possibile accedere direttamente al Service Desk si può inviare un'email ad assistenza.dipp@interno.it che sarà trasformata in "ticket" pertanto la richiesta di assistenza via email comporterà tempi di risposta più lunghi.