



# Aiutare l'utente di Moodle: Un sistema di Help Desk

*Matteo Baldoni, Cristina Baroglio, Claudio Grandi,  
Claudio Mattutino e **Sergio Rabellino***

*Dipartimento di Informatica  
Università degli Studi di Torino  
c.so Svizzera 185 – I10149, Torino*

*{baldoni,baroglio,grandi,mattutino,rabellino}@di.unito.it*

# Le motivazioni

- Da Sperimentazione a Produzione
- Espansione della richiesta
- Diversificazione dell'utenza
- Help Me !



# Le soluzioni “fai-da-te”

- La posta elettronica  
[support@educ.di.unito.it](mailto:support@educ.di.unito.it)
- Live Distribution: moodle off-line
- HelpDesk tramite Moodle Corso/Forum
- Strumenti poco coerenti e approssimativi



# L'approccio Business

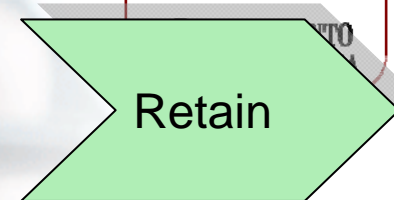
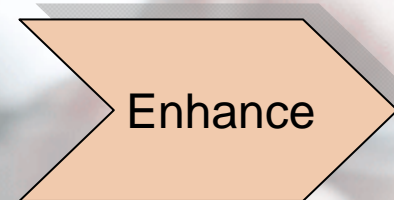
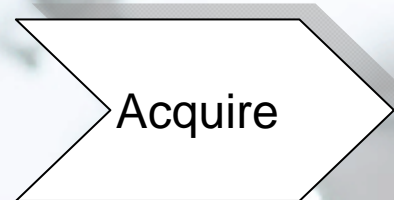


- Strategia Customer Centric: il CRM
  - Acquire
  - Enhance
  - Retain
- Benefici ? Costi ?

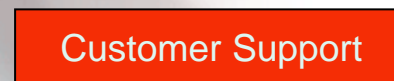
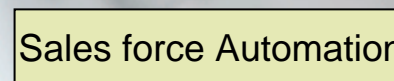
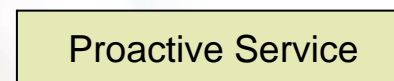
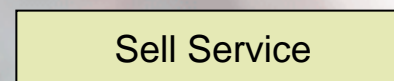
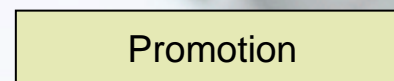
# L'approccio Business 2



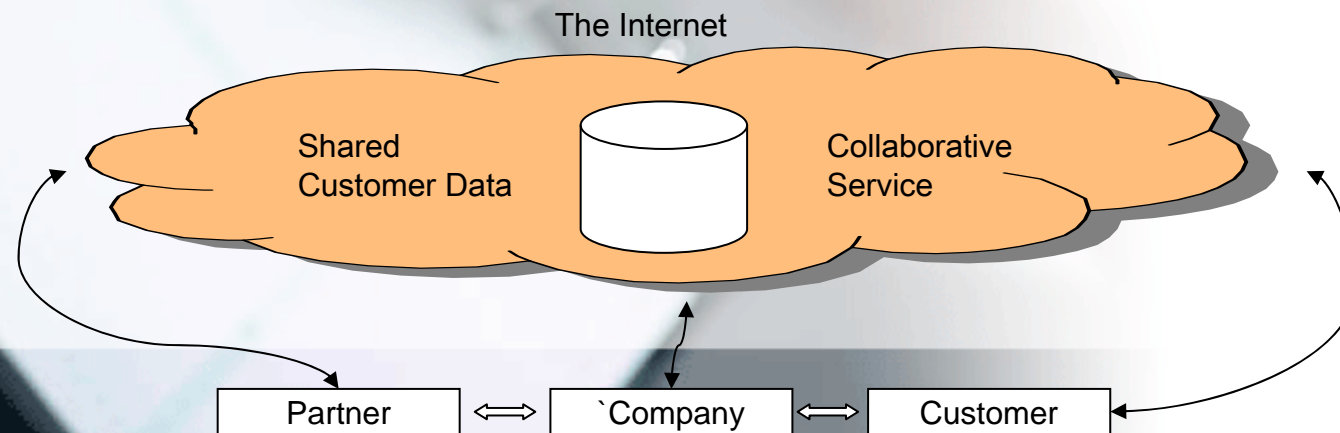
Customer Life Cycle



CRM Functional Solutions



CRM Integrated Solutions



# L'approccio Business 3



- Il parallelo con il modello Universitario
  - Acquire : sensibilizzazione al CMS
  - Enhance : supporto all'uso del CMS
  - Retain: analisi dell'utilizzo e ritorno di immagine
- Benefici ? Costi ?

# La soluzione proposta 1

- Cosa è un HelpDesk ?
- Integrare il CMS con un sistema di HelpDesk: OneOrZero
- Come integrare :
  - Integrazione lasca (loose integration)
  - Integrazione stretta (tight integration)



# La soluzione proposta 2



Corso: Informatica RTASE SP - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Guida

http://i-teach.educ.di.unito.it/course/view.php?id=5

Google Dipa Linux Programming czq

Corso: Informatica RTASE SP

unito.it  
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA  
Corsi di Studi in informatica  
C.so Svizzera 185, Torino

Sei collegato come Grandi Claudio (studente). (Esci)

[Contatta l'HelpDesk](#)

I-teach » Inf-RTASE-SP

**Amministrazione**

- Rapporto delle attività
- Modifica profilo
- Modifica password

**Persone**

- Partecipanti

**Attività**

- Compiti
- Forum
- Risorse
- Scorms
- Wiki

**Ricerca nei forum**

Ricerca avanzata ?

**I miei corsi**

- Informatica RTASE SP
- Corso di prova
- espe1
- Tutti i corsi...

**Argomento corrente**

Risorse generali del corso

- Notizie generali sul corso
- Diario delle lezioni
- Note per non frequentanti
- Come navigare off-line gli appunti, in formato "lucido"

**1 Presentazione del corso**

- Introduzione al corso (on-line)
- Introduzione al corso (scaricabile)
- Risolvere i tre esercizi de "Introduzione al corso"
- Soluzioni possibili
- Alcuni commenti alle soluzioni proposte
- Introduzione al corso
- Introduzione al corso (navigabile off-line)

**2 Sintassi e Formalizzazione**

- Sintassi e Formalizzazione (on-line)
- Sintassi e Formalizzazione (scaricabile)
- Possibili soluzioni agli esercizi del testo "Sintassi e Formalizzazione"
- Risolvere esercizi riassuntivi di "Sintassi e Formalizzazione"
- Sintassi e Formalizzazione
- Sintassi e Formalizzazione (navigazione off-line)
- Capitoli del testo correlati

**3 Sintassi e Formalizzazione --- Riassunto**

Non disponibile, per ora

**4 Formalizzazione ed Elaborazione Automatica**

**Ultime notizie**

16 nov, 13:51  
Roversi Luca  
Risultati esami altri...

15 nov, 14:28  
Roversi Luca  
Esame del 15/11/04 --  
Risultati altri...

10 nov, 15:32  
Roversi Luca  
Soluzioni esercizi disponibili  
altri...

6 nov, 12:49  
Roversi Luca  
Soluzioni argomento al punto  
14di altri...

3 nov, 00:05  
Roversi Luca  
"Istruzioni" per i giorni a  
venire altri...  
Vecchi argomenti ...

**Calendario**

<< marzo 2007 >>

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25

Completato



# La soluzione proposta 3



I-teach HelpDesk System - Mozilla Firefox


File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Guida

http://i-teach.educ.di.unito.it/helpdesk/index.php?t=tcrc

Google

I-teach HelpDesk System

Home | Ti sei autenticato come **grandi** (uscita)

 **unito.it**  
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA  
*Corsi di Studi in informatica*  
C.so Svizzera 185, Torino

Utente Opzioni	Crea Task	
<b>Task Opzioni</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Crea Task</li><li>• Le Mie Segnalazioni Aperte (0)</li><li>• Le Mie Segnalazioni Chiuse (0)</li><li>• Ricerca Segnalazioni</li></ul>	<b>Info del Tecnico</b>	
<b>Documentazione</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introduction</li><li>• Features</li><li>• Task Opzioni</li><li>• Printer Friendly</li></ul>	Gruppo di Supporto: I-Teach Servizio Tecnico	Task Priorità: Medio
	<b>Info Utenti</b>	
	Nome Utente: grandi	Email: grandi@educ.di.unito.it
	Ufficio:	Numero Telefonico:
	<b>Info della Segnalazione</b>	
	Piattaforma: Si prega di scegliere	Corso: [Scienze Politiche] Informatica RTASE SP
	Breve Descrizione:	
	Descrizione: Inf-RTASE-SP -> Forum -> Notizie generali sul corso -> Risultati esami	
	Allegato:	Sfoggia...
	<input type="button" value="Crea Task"/> <input type="button" value="Reset"/>	

C'è 1 utente e 0 ospiti online  
Chi c'è OnLine: grandi

Completato

# Conclusioni e domande



- Ottimo feedback da parte degli utenti
- HelpDesk in real-time
- Domande ? Risposte ??