

**Giunta Regione Marche** Dipartimento Sviluppo Economico Settore Transizione digitale e informatica

# Mark, il bot per l'helpdesk di Regione Marche Linee Guida per la configurazione del proprio dispositivo e del primo utilizzo

Mark è un bot pensato e progettato per aiutarti nei piccoli problemi quotidiani che potresti incontrare quando utilizzi Paleo o OpenAct. Ci sono dei menù che ti aiuteranno a capire quali argomenti è in grado di gestire. Contiene una sezione Guide che ti riporta alle video guide presenti anche su Point. Mark è in grado di effettuare anche il download dei documenti o delle guide che possono essere necessarie per agevolarti nel lavoro e, se l'argomento è vasto oppure c'è la necessità di un intervento umano, ti guiderà nell'apertura di una segnalazione, assegnandoti un numero di ticket e generando per te una mail che sarà inoltrata al servizio corretto per la tua problematica.

### Download e avvio di Telegram con Android/IOs

Valido se non hai Telegram già installato

Per scaricare Telegram su un dispositivo Android/IOs:

- 1. vai su Play Store(per Android) o App Store(per IOs)
- 2. nella barra della ricerca scrivi Telegram
- 3. clicca su Installa(Android)/Ottieni(IOs)

Una volta scaricato ed installato sarà possibile avviare Telegram. All'inizio c'è un breve processo di registrazione tramite il tuo numero di cellulare: non preoccuparti ti servirà ad assegnarti un account riservato e ti permetterà di recuperare le conversazioni in caso dovessi cambiare dispositivo.

### Ricerca del Bot e primo avvio

Una volta scaricato ed avviato Telegram, tocca la lente di ingrandimento (per la ricerca) e nella barra della ricerca scriviamo "Regione Marche BOT". Tra i risultati troverai il bot. Toccandolo si aprirà la pagina della chat e, in basso, troverai un pulsantino con la scritta "Avvia". Cliccalo. Mark comincerà a scriverti e ti farà apparire il menù con la quale possiamo interagire.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, modificato ed integrato dal D. Lgs. n. 235/2010 e dal D.P.R. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

Via Tiziano, 44 - 60125 Ancona (AN) - Tel.071.806.3915-3576 - Fax 071.8063071 - email: regione.marche.informatica@emarche.it



Toccando "Guide" entrerai nel menù successivo

 $Via\ Tiziano,\ 44-60125\ Ancona\ (AN)-Tel.071.806.3915-3576-Fax\ 071.8063071-email:\ regione.marche.informatica@emarche.info$ 



Il menù guide contiene i link delle video guide presenti anche su point. Ogni riga è un collegamento. Basterà toccarlo per essere reindirizzati al video scelto sulla piattaforma YouTube. Ti chiederà se vuoi aprire il collegamento: toccando su "SI" si aprirà YouTube e potrai vedere il video.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, modificato ed integrato dal D. Lgs. n. 235/2010 e dal D.P.R. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

 $Via\ Tiziano,\ 44-60125\ Ancona\ (AN)-Tel.071.806.3915-3576-Fax\ 071.8063071-email:\ regione.marche.informatica@emarche.itfo$ 



**Giunta Regione Marche** Dipartimento Sviluppo Economico Settore Transizione digitale e informatica

Se clicchi su "Applicativi" ti apparirà il seguente menù:



Questo è il menù degli applicativi

 $Via\ Tiziano,\ 44-60125\ Ancona\ (AN)-Tel.071.806.3915-3576-Fax\ 071.8063071-email:\ regione.marche.informatica@emarche.itml.informatica@emarche$ 



**Giunta Regione Marche** Dipartimento Sviluppo Economico Settore Transizione digitale e informatica

Cliccando su "Paleo" ti apparirà questo menù:



Il menù di Paleo

 $Via\ Tiziano,\ 44-60125\ Ancona\ (AN)-Tel.071.806.3915-3576-Fax\ 071.8063071-email:\ regione.marche.informatica@emarche.itml.informatica@emarche$ 



#### Cliccando su "Openact" invece il menù sarà il seguente:

Sei nel menù principale 11:50	
	Applicativi 11:50 🛷
Per quale applicativo ti serve assistenza? 11:50	
Openact 11:50 //	
Menu di Openact 11:50	
Scrivi un messaggio	. Ų
Funzionalità utenti	errori Comuni
Decreti	attività correlate
Segnalazione	Menù

Il menù di OpenAct



## La funzione Segnalazione

In ogni menù è presente il tasto "Segnalazione". Serve ad avviare una segnalazione arriverà direttamente al servizio preposto. Per poter completare correttamente il processo bisognerà inserire alcuni dati.

 $Via\ Tiziano,\ 44-60125\ Ancona\ (AN)-Tel.071.806.3915-3576-Fax\ 071.8063071-email:\ regione.marche.informatica@emarche.info$ 



Completato l'inserimento dei dati elaborerà la richiesta e genererà una mail con un numero di ticket identificativo.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, modificato ed integrato dal D. Lgs. n. 235/2010 e dal D.P.R. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

 $Via\ Tiziano,\ 44-60125\ Ancona\ (AN)-Tel.071.806.3915-3576-Fax\ 071.8063071-email:\ regione.marche.informatica@emarche.info$ 



### Richiesta di supporto Paleo numero ticket: #8021917593585



noreply.bot@regione.marche.it Oggi, 11:46 Gabriele Bani 🛛

richiesta supporto da: gabriele bani Contatto: 0000 Email: gabriele.bani@regione.marche.it Descrizione: non riesco ad accedere a paleo

Email Generata Automaticamente dal bot Telegram della Regione Marche Non rispondere a questa email. Sarete ricontattati il più presto possibile.

Per completezza Mark ti manderà una copia della segnalazione inviata all'helpdesk e scriverà in chat il numero di ticket a te assegnato.

 $Via\ Tiziano,\ 44-60125\ Ancona\ (AN)-Tel.071.806.3915-3576-Fax\ 071.8063071-email:\ regione.marche.informatica@emarche.info$ 

Rispondi a tutti |