

MANUALE UTENTE

Ed. 2 Rev.0/ 29-07-2010

AWI – Assistenza Web Integrata (Service Desk On Line)

Indice dei contenuti

0	DESCRIZIONE GENERALE	3
1	ARTICOLAZIONE IN FUNZIONI ELEMENTARI E MODALITÀ DI ATTIVAZIONE	4
1.1	FUNZIONE ELEMENTARE: FAQ - DOMANDE FREQUENTI	6
1.2	FUNZIONE ELEMENTARE: APERTURA RICHIESTA DI ASSISTENZA	8
1.3	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE STATO RICHIESTA DI ASSISTENZA	12
1.4	FUNZIONE ELEMENTARE: RICERCA FUNZIONE	18
1.5	FUNZIONE ELEMENTARE: RICERCA FAQ	20
1.6	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE DELLE FAQ PIÙ POPOLARI	22
1.7	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE DELLE FAQ INSERITE PIÙ DI RECENTE	24

0 Descrizione generale

AWI è un canale per l'assistenza agli utenti del Sistema informativo del MIUR. Oltre a raccogliere e condividere i problemi, i dubbi e le soluzioni per gli utenti del Sistema Informativo ed aggiornare le informazioni in base ai processi amministrativi in corso e dalle segnalazioni degli stessi utenti, la principale caratteristica di AWI è rappresentata dall'integrazione della gestione delle FAQ con la possibilità di richiedere assistenza sull'uso del sistema.

L'introduzione delle funzionalità rappresenta un notevole passo in avanti verso un'assistenza sempre più efficace, veloce ed efficiente. Attraverso questo nuovo canale di comunicazione, accessibile da internet, l'utente dei servizi informatici MIUR è in grado di "dialogare" con il servizio di assistenza ventiquattro ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno, ovunque si trovi. Scopo del nuovo canale di comunicazione, infatti, non è semplicemente quello di attivare una richiesta di assistenza ma è quello di fornire a priori una serie di risposte a possibili domande e problemi che si potrebbero presentare agli utenti. Attraverso la navigazione tra le Faq – costantemente aggiornate – sarà, infatti, possibile trovare risposta alla maggior parte dei dubbi che si presentano durante le fasi di utilizzo delle aree del sistema informatico.

La garanzia di trovare le risposte alle domande che normalmente si pongono gli utenti, è data dal fatto che l'aggiornamento delle faq si basa essenzialmente sulle richieste che pervengono dagli utenti stessi. Le richieste precedenti verranno cioè tradotte in Faq, in modo che il patrimonio di soluzioni prodotto nel tempo sia posto a fattore comune tra tutti gli utenti del sistema informativo.

La possibilità di consultare le Faq, con la possibilità di poter verificare direttamente online lo stato di una "Richiesta di Assistenza", aperta attraverso la funzione di AWI, consente di trovare risposte alle proprie esigenze e – ove necessario – di seguire l'evolversi di una richiesta in tempo reale.

1 Articolazione in Funzioni Elementari e modalità di attivazione


Il sistema è disponibile sia per gli utenti censiti sul portale istruzione.it che per gli utenti internet che non necessitano di autenticazione.

Nel primo caso, il modulo di richiesta di assistenza sarà preimpostato nei suoi campi dei dati anagrafici, nel secondo caso invece tali campi dovranno essere immessi obbligatoriamente dall'utente.

Esempio di modulo di richiesta di assistenza per l'utente dotato di credenziali:

DATI UTENTE E DESCRIZIONE DEL PROBLEMA

Attenzione: il Servizio di assistenza alla Posta Elettronica e il Servizio di assistenza a P.O.L.I.S. (Presentazione On Line delle Stanze **non sono interscambiabili**. Qualora pervenissero, attraverso questo canale, richieste di assistenza a POLIS (inerenti la registrazione o l'istanza), l'utente riceverà una risposta, non risolutiva, che lo invita a rivolgersi alla scuola. **Si prega pertanto di utilizzare questo canale solo nel caso in cui l'utente abbia effettivamente un problema connesso all'uso della posta elettronica** (es. recupero password posta istituzionale)

 **AIUTO**


Nome*	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
Cognome*	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
Codice Fiscale*	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
Sesso*	<input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Data di nascita*	<input type="text" value="XX"/> / <input type="text" value="XX"/> / <input type="text" value="XXXX"/> gg/mm/aaaa
E-mail*	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
E-mail alternativa*	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXXXX"/>
Telefono	<input type="text"/>
Codice Sito	<input type="text"/>
Nome Sito	<input type="text"/>
Comune Sito	<input type="text"/>
Area Applicativa	<input type="text" value="PEL - POSTA ELETTRONICA"/>
Area Funzionale	<input type="text" value="PE - AMMINISTRATIVI"/>
Funzione	<input type="text" value="CEDOLINO AMMINISTRATIVI"/>
Tipologia Problema*	<input type="text"/>
Sistema operativo	<input type="text"/>
Browser	<input type="text"/>
Client di posta	<input type="text"/>

Descrizione del problema*

Esempio di modulo di richiesta di assistenza per l'utente internet senza autenticazione:

DATI UTENTE E DESCRIZIONE DEL PROBLEMA

Attenzione: il Servizio di assistenza alla Posta Elettronica e il Servizio di assistenza a P.O.L.I.S. (Presentazione On Line delle Istanze **non sono interscambiabili**. Qualora pervenissero, attraverso questo canale, richieste di assistenza a POLIS (inerenti la registrazione o l'istanza), l'utente riceverà una risposta, non risolutiva, che lo invita a rivolgersi alla scuola. **Si prega pertanto di utilizzare questo canale solo nel caso in cui l'utente abbia effettivamente un problema connesso all'uso della posta elettronica** (es. recupero password posta istituzionale)

 **AIUTO**

Nome*	<input type="text"/>
Cognome*	<input type="text"/>
Codice Fiscale*	<input type="text"/>
Sesso*	<input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Data di nascita*	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> gg/mm/aaaa
E-mail*	<input type="text"/>
E-mail alternativa*	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>
Codice Sito	<input type="text"/>
Nome Sito	<input type="text"/>
Comune Sito	<input type="text"/>
Area Applicativa	PEL - POSTA ELETTRONICA
Area Funzionale	PE - AMMINISTRATIVI
Funzione	CEDOLINO AMMINISTRATIVI
Tipologia Problema*	<input type="text" value="▼"/>
Sistema operativo	<input type="text" value="▼"/>
Browser	<input type="text" value="▼"/>
Client di posta	<input type="text" value="▼"/>
Descrizione del problema*	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div>

Da notare come i campi dei dati anagrafici non siano valorizzati e risultano obbligatori.

A questo punto la navigazione prosegue come descritto nel paragrafo *Funzione Elementare: Apertura Richiesta di Assistenza*

1.1 Funzione Elementare: FAQ - Domande Frequenti

La pagina che viene proposta dal sistema contiene l'elenco delle aree (applicative) per cui è possibile consultare, per area funzionale e funzione elementare, le relative faq.

Come è possibile notare dall'immagine allegata, sulla destra è presente una box con l'elenco delle aree (applicative), per una navigazione più rapida ed intuitiva. Utile soprattutto nel caso in cui si ha ben chiaro in quale punto dell'"albero" delle Faq potrebbe essere presente la risposta alla domanda che ci stiamo ponendo.

Si evidenzia che il concetto di AREE rappresenta una scomposizione logica dei processi Amministrativi supportati dal Sistema; ad esempio per l'area Posta Elettronica (PEL) il sistema si presenterà come di seguito:



The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface. At the top, there is a header with the logo 'pubblica.istruzione.it' and the text 'Assistenza Web'. Below the header, there is a navigation bar with the date '17/6/2010'. The main content area is titled 'Attenzione: per aprire un tagliando di Richiesta Assistenza occorre navigare fino alla pagina delle Funzioni'. Below this, there is a section for 'AREE' with a search prompt 'Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema'. A sidebar on the right contains several navigation options: 'Aree' with a link to 'PEL - Posta Elettronica', 'Ricerca Rapida' with links to 'Ricerca FAQ' and 'Ricerca Funzione', and 'Manuale Utente' with links to 'Consulta Manuale Utente'.

Selezionando l'area Posta Elettronica, si visualizzano, le seguenti aree funzionali :



The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface after selecting the 'PEL - Posta Elettronica' area. The main content area is titled 'AREE FUNZIONALI ASSOCIATE ALL'AREA PEL - POSTA ELETTRONICA' with a search prompt 'Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema'. Below this, there are four sub-areas: 'PE - Amministrativi', 'PE - ATA', 'PE - Docenti/Dirigenti', and 'PE - Scuole'. A sidebar on the right contains navigation options: 'Navigazione' with a link to 'Home', 'FAQ' with links to 'Le più cliccate' and 'Le ultime inserite', and 'Manuale Utente' with links to 'Consulta Manuale Utente'.

Per accedere alle faq inerenti ad una di queste aree funzionali, basta cliccare col mouse sul relativo iperlink. Nell'esempio sottostante si è scelta l'area funzionale PE-Amministrativi:



Selezionando, ad esempio, la funzione **'Posta Amministrativi'**, la nuova finestra sarà la seguente:



Se l'utente non ha trovato risposta alla sua domanda consultando l'elenco delle FAQ, può, attraverso l'albero di navigazione posto alla destra, percorrere a ritroso il percorso fin qui illustrato.

Abbiamo fornito, quindi, esempi di navigazione tra le FAQ su alcune problematiche dell'area PEL ma, nel caso in cui fosse individuata correttamente l'area funzionale e consultando le faq relative alle funzioni elementari attinenti alla problematica, all'utente non è stato possibile rispondere al quesito, si potrà aprire una **'Richiesta di Assistenza'**, selezionando da una finestra relativa all'elenco delle funzioni elementari, la dicitura **'Se non trovi la risposta che cerchi clicca qui'**, dal riquadro **'Richiesta Assistenza'** sulla destra.

NOTA BENE: Le funzioni elementari, non sono suddivise in parti costituenti, per cui non è possibile approfondire ulteriormente la ricerca e non resta altro da fare che cercare in altri "rami" o aprire una richiesta di assistenza (vedi apposito paragrafo).

1.2 Funzione Elementare: Apertura Richiesta di Assistenza

Alla richiesta di apertura di una *Richiesta di Assistenza*, il sistema apre una nuova finestra del browser.

Se l'utente si è identificato tramite la login dal sistema PEL, vengono preimpostati i campi relativi ai dati anagrafici dell'utente; se invece, l'utente accede al modulo si *Richiesta di Assistenza* da internet senza autenticazione, i campi relativi ai dati anagrafici sono vuoti e vanno obbligatoriamente inseriti.

Inserimento di una nuova richiesta:

Per inserire una nuova richiesta sono preimpostati i seguenti campi:

- Nome
- Cognome
- Sesso
- Data di nascita
- Codice Fiscale (l'applicazione effettua dei controlli di congruenza tra i dati anagrafici ed il campo codice fiscale)
- E-mail (deve essere inserita una mail per contattare l'utente)
- E-mail alternativa

L'utente dovrà valorizzare obbligatoriamente i seguenti campi:

- Tipologia Problema
- Questionario (bisogna rispondere obbligatoriamente a tutte le domande)
- Descrizione del problema.

Per fornire ulteriori elementi utili alla determinazione delle cause del problema, sarebbe opportuno fornire anche le informazioni inerenti il sistema operativo, browser e client di posta elettronica.

I dati relativi al codice sito (codice meccanografico), nome sito e comune sito, sono digitabili non obbligatori.


Per essere sicuri di poter essere contattati, è opportuno fornire anche un recapito telefonico e un secondo indirizzo e-mail, nell'eventualità di un malfunzionamento del primo.

In base alla navigazione nelle FAQ, il sistema propone una serie di domande variabili per numero e per contenuto.

Una volta risposto a tutte le domande che il sistema propone, bisogna descrivere la richiesta da sottoporre al servizio di assistenza, come dall'esempio seguente:

DATI UTENTE E DESCRIZIONE DEL PROBLEMA

Attenzione: il Servizio di assistenza alla Posta Elettronica e il Servizio di assistenza a P.O.L.I.S. (Presentazione On Line delle Istanze **non sono interscambiabili**. Qualora pervenissero, attraverso questo canale, richieste di assistenza a POLIS (inerenti la registrazione o l'istanza), l'utente riceverà una risposta, non risolutiva, che lo invita a rivolgersi alla scuola. **Si prega pertanto di utilizzare questo canale solo nel caso in cui l'utente abbia effettivamente un problema connesso all'uso della posta elettronica** (es. recupero password posta istituzionale)

 **AIUTO**

Nome*	<input type="text"/>
Cognome*	<input type="text"/>
Codice Fiscale*	<input type="text"/>
Sesso*	<input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Data di nascita*	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> gg/mm/aaaa
E-mail*	<input type="text"/>
E-mail alternativa*	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>
Codice Sito	<input type="text"/>
Nome Sito	<input type="text"/>
Comune Sito	<input type="text"/>
Area Applicativa	PEL - POSTA ELETTRONICA
Area Funzionale	PE - AMMINISTRATIVI
Funzione	CEDOLINO AMMINISTRATIVI
Tipologia Problema*	<input type="text"/>
Sistema operativo	<input type="text"/>
Browser	<input type="text"/>
Client di posta	<input type="text"/>

Descrizione del problema*

Una volta inseriti i dati cliccare col mouse sul tasto "Procedi".

Viene proposta una pagina con il riepilogo dei dati inseriti, per una verifica della loro correttezza.

Nella parte inferiore della pagina è presente un'immagine con all'interno caratteri e numeri.

A questo punto, il sistema propone una pagina di riepilogo che consente di verificare tutte le informazioni relative alla **Richiesta di Assistenza** che ci si appresta ad inserire

Modulo gestione richieste - area riservata - Microsoft Internet Explorer provided by Hewlett-Packard

pubblica.istruzione.it

area riservata

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Richieste - area riservata Mercoledì, 17-3-2010

DATI UTENTE E DESCRIZIONE DEL PROBLEMA

Nome: xxxxxxxx
Cognome: xxxxxxxx
Codice Fiscale: xxxxxxxx
Sesso: MASCHILE
Comune di nascita: NAPOLI
Data di nascita:
E-Mail:
E-Mail alternativa:
Telefono:

Codice Sito: MPI/WTICK
Nome Sito: MPI/WTICK
Comune Sito: N.A.

Tipologia Problema: Errore in fase di Accesso

Descrizione del problema:
TEST

SISTEMA OPERATIVO: NON SPECIFICATO
BROWSER: NON SPECIFICATO
CLIENT DI POSTA: NON SPECIFICATO
COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA
INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.116.11 /
130.177.117.12

PROVENIENZA: 62/438/PORE002

Questionario:
HA DIGITATO PIÙ VOLTE IL CODICE PERSONALE??SI;
HA CONTROLLATO LA SUA POSTA ELETTRONICA, ANCHE
NELLA CARTELLA SPAM??SI;
QUALE MESSAGGIO DI ERRORE LE VIENE RESTITUITO??SI;
HA EFFETTUATO LA RICHIESTA DI REGISTRAZIONE??SI;

- SALVA se si confermano le informazioni inserite.
- INDIETRO per modificarle.



Digita i caratteri che
compaiono sopra:

Nel campo posto verso la fine della pagina, contrassegnato dall'etichetta *'Digita i caratteri che compaiono sopra'*, bisogna ricopiare i caratteri che compaiono nel riquadro immediatamente sopra. Si tratta di una stringa composta da 5 lettere e/o numeri azzurri.

Cliccando su **“Salva”** viene mostrato il contenuto della richiesta inserita.

Salvando, se si sono digitati i caratteri e numeri corretti, viene mostrata una pagina di riepilogo con il numero e la data di inoltro della richiesta di assistenza.

Modulo gestione richieste - area riservata - Microsoft Internet Explorer provided by Hewlett-Packard

pubblica.istruzione.it

area riservata

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Richieste - area riservata Mercoledì, 17-3-2010

DATI UTENTE E DESCRIZIONE DEL PROBLEMA

Nome: xxxxxxxxxx
Cognome: xxxxxxxxxx
Codice Fiscale: xxxxxxxxxx
Sesso: MASCILE
Comune di nascita: NAPOLI
Data di nascita: xxxxxxxxxx
E-Mail: xxxxxxxxxx
E-Mail alternativa:
Telefono:

Codice Sito: MPI/WTICK
Nome Sito: MPI/WTICK
Comune Sito: N.A.

Tipologia Problema: Errore in fase di Registrazione

Descrizione del problema:
TEST

SISTEMA OPERATIVO: NON SPECIFICATO
BROWSER: NON SPECIFICATO
CLIENT DI POSTA: NON SPECIFICATO
COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA
INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.118.11 /
130.177.117.12

PROVENIENZA: 62/438/PORE002

Questionario:
HA DIGITATO PIÙ VOLTE IL CODICE PERSONALE??SI;
HA CONTROLLATO LA SUA POSTA ELETTRONICA, ANCHE
NELLA CARTELLA SPAM??SI;
QUALE MESSAGGIO DI ERRORE LE VIENE RESTITUITO??SI;
HA EFFETTUATO LA RICHIESTA DI REGISTRAZIONE??SI;

LA RICHIESTA E' STATA CORRETTAMENTE INVIATA CON IL CODICE M000344
DATA DI INOLTRO: 17/03/2010 15:52

Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione

1.3 Funzione Elementare: Visualizzazione Stato Richiesta di Assistenza

Questa funzione è disponibile solamente per gli utenti che sono registrati, gli utenti che non sono registrati e che hanno aperto una richiesta di assistenza (per la fase di registrazione), riceveranno la risposta via mail.

Si potrà controllare lo stato di una **Richiesta di Assistenza** selezionando, da una finestra relativa all'elenco delle funzioni elementari, la dicitura **'Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui'**, dal riquadro **'Richiesta Assistenza'** sulla destra.




Una volta selezionata tale dicitura, l'utente può cliccare sul tasto *Procedi* per visualizzare l'elenco delle richieste da lui immesse. Si ricorda che il codice fiscale non è modificabile.



Verrà dunque proposto un elenco di tutte le richieste inserite dall'utente, con relativo stato.

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Richieste - area riservata Martedì, 3-3-2009

ELENCO RICHIESTE

 **AIUTO**

Codice Fiscale: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Richiest

29 Righe trovate, lista dalla riga 1 alla riga 10 [First/Prev] [1](#), [2](#), [3](#) [Next/Last]

<u>CODICE</u>	<u>STATO</u>	<u>DATA CREAZIONE</u>	<u>SOLLECITI</u>	<u>NOTE</u>
M000261	Chiuso Tecnicamente	03/03/2009 11:30:24	0	0
M000259	In lavorazione	02/03/2009 11:25:47	0	0
M000257	In lavorazione	02/03/2009 09:18:52	0	0
M000256	In lavorazione	27/02/2009 10:55:17	0	0
M000255	In lavorazione	25/02/2009 16:17:37	0	0
M000254	In lavorazione	25/02/2009 09:49:22	0	0
M000253	In lavorazione	23/02/2009 12:38:29	0	0
M000252	In lavorazione	18/02/2009 13:27:43	0	0
M000251	In lavorazione	18/02/2009 11:07:56	0	0
M000248	In lavorazione	17/02/2009 12:11:31	0	0

Per visualizzare il dettaglio di una richiesta cliccare su uno dei codici dell'elenco.

pubblica.istruzione.it

area riservata

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Richiesta - area riservata Martedì, 3-3-2009

DATI UTENTE / ESTREMI RICHIESTA

Nome: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Cognome: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Codice Fiscale: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Comune di nascita: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Data di nascita: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
E-Mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
E-Mail alternativa:
Telefono:

Codice Sito: MPI/WTICK
Nome Sito: MPI/WTICK
Comune Sito: N.A.

Codice Richiesta: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Tipologia Problema: xx

Questionario:
QUALE MESSAGGIO DI ERRORE LE VIENE RESTITUITO??SI;
HA EFFETTUATO LA RICHIESTA DI REGISTRAZIONE??BOH;
HA CONTROLLATO LA SUA POSTA ELETTRONICA, ANCHE
NELLA CARTELLA SPAM??BOH;

Descrizione del problema:
xx

SISTEMA OPERATIVO: NON SPECIFICATO
BROWSER: NON SPECIFICATO
CLIENT DI POSTA: NON SPECIFICATO
COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA
INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.117.34 /
W2QZMV6201.EMEA.CORP.EDS.COM

PROVENIENZA: 62/438/PORED05

Stato Richiesta: Chiuso Tecnicamente
Data creazione: 03/03/2009 11:30:24
Data chiusura tecnica: 03/03/2009 11:39:45
Data chiusura:

Soluzione Problema:
CHIUSURA DEL PROBLEMA

[Nuovo Sollecito](#) [Nuova Nota Informativa](#)
[Stampa Richiesta](#) [Torna a Elenco Richieste](#)

Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione

Nella parte finale della pagina sono presenti alcune informazioni alle quali è opportuno prestare attenzione per comprendere a che stadio di lavorazione è la richiesta:

In particolare lo stato richiesta può assumere i valori: "Creato", "in lavorazione"; "chiuso tecnicamente" e "chiuso".

Una segnalazione è in stato "Creato" appena acquisita dal sistema. La data di creazione corrisponde alla data in cui è stata acquisita dal sistema.

Una segnalazione è in stato "In lavorazione" appena acquisita dal service desk.

La segnalazione si troverà in stato "chiuso tecnicamente" quando il servizio di Help Desk - dopo averla presa in carico - avrà individuato la soluzione, comunicandola all'utente che ha inserito la segnalazione.

La data chiusura tecnica corrisponde alla data/ora in cui è stato terminato l'intervento da parte dell'Help desk, ovvero alla data/ora in cui l'addetto del servizio ha comunicato la soluzione del problema all'utente.

La soluzione individuata sarà visibile da questa pagina nel campo etichettato: "Soluzione Problema".

Lo stato della segnalazione assume lo stato "chiuso" quando si sarà appurato che la soluzione tecnica proposta è effettivamente risolutoria, ovvero, trascorsi 5 giorni dalla chiusura tecnica.

Se invece, la segnalazione è in stato "in lavorazione" da almeno due giorni, l'utente ha la possibilità da questa pagina, di inserire un sollecito al giorno cliccando sul bottone "**Nuovo Sollecito**"; a questo punto si visualizzerà la seguente pagina:

The screenshot shows a web interface for the Italian Ministry of Education. At the top, the logo 'pubblica.istruzione.it' is visible. Below it, a navigation bar indicates 'area riservata'. The main content area has a title 'INSERIMENTO NUOVO SOLLECITO PER LA RICHIESTA M000250'. A text input field labeled 'Nota*' is present, followed by two buttons: 'Torna alla Richiesta' and 'PROCEDI'. A note below the buttons states '* Campi obbligatori'. The footer contains the text 'Tutti i diritti riservati © 2006 Ministero della Pubblica Istruzione'.

Cliccando su "*Procedi*" sarà salvata la nota di sollecito.



Dalla schermata "Dati Utente/Estremi Richiesta", è possibile inserire una nota informativa alla richiesta eseguendo lo stesso procedimento del sollecito con il solo vincolo di una sola nota al giorno:

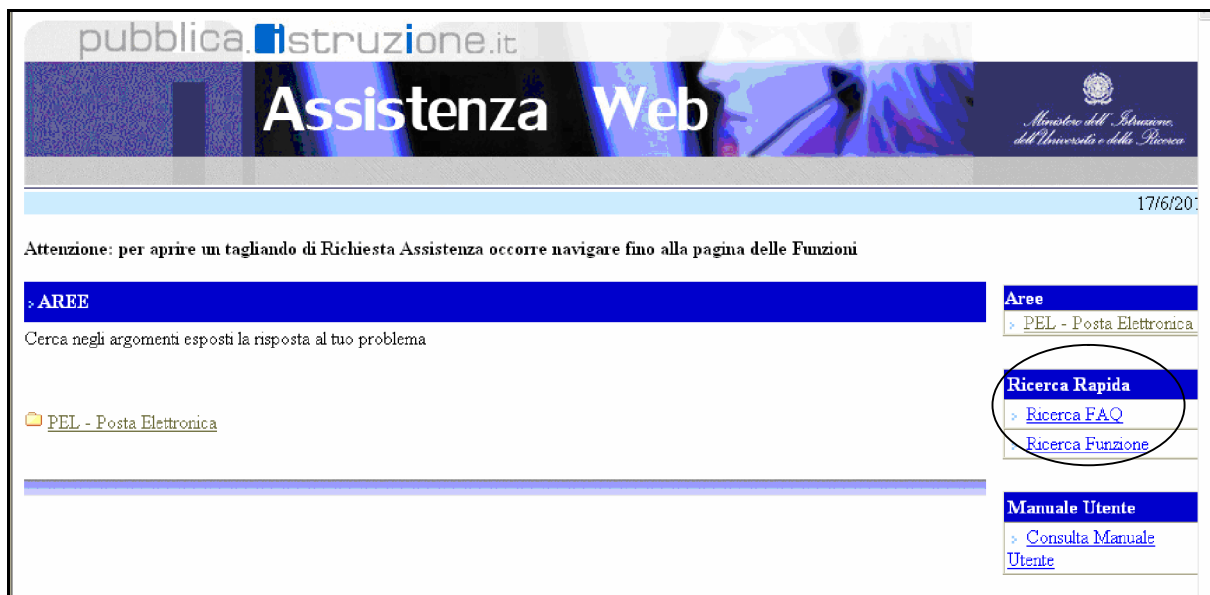




1.4 Funzione Elementare: Ricerca Funzione

La funzionalità di “Ricerca Funzione” permette all’utente di effettuare una ricerca testuale all’interno della descrizione delle funzioni.

La funzione si attiva tramite un link dalla pagina iniziale di AWI:



E' necessario impostare un criterio di ricerca nel campo “Descrizione Funzione”. In caso contrario sarà visualizzato un opportuno messaggio di errore.

Premendo il tasto “Procedi” sarà visualizzata la lista delle funzioni che verificano il criterio di ricerca e che appartengono alle sole aree applicative visibili per l’utente in base alla provenienza del sistema chiamante.

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell' Istruzione,
dell'Università e della Ricerca

17/6/2010

RICERCA RAPIDA FUNZIONE
Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa:

Descrizione Funzione:

E' necessario impostare una Descrizione per la ricerca

- [Posta ATA](#)
- [Posta Amministrativi](#)
- [Posta Docenti/Direnti](#)
- [Posta Scuola](#)

Navigazione
[Home](#)

Manuale Utente
[Consulta Manuale Utente](#)

Le funzioni individuate dalla ricerca si presentano come dei link alle pagine contenenti le relative FAQ:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell' Istruzione,
dell'Università e della Ricerca

17/6/2010

FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE POSTA ATA

Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

Al momento non sono disponibili FAQ per questo argomento.

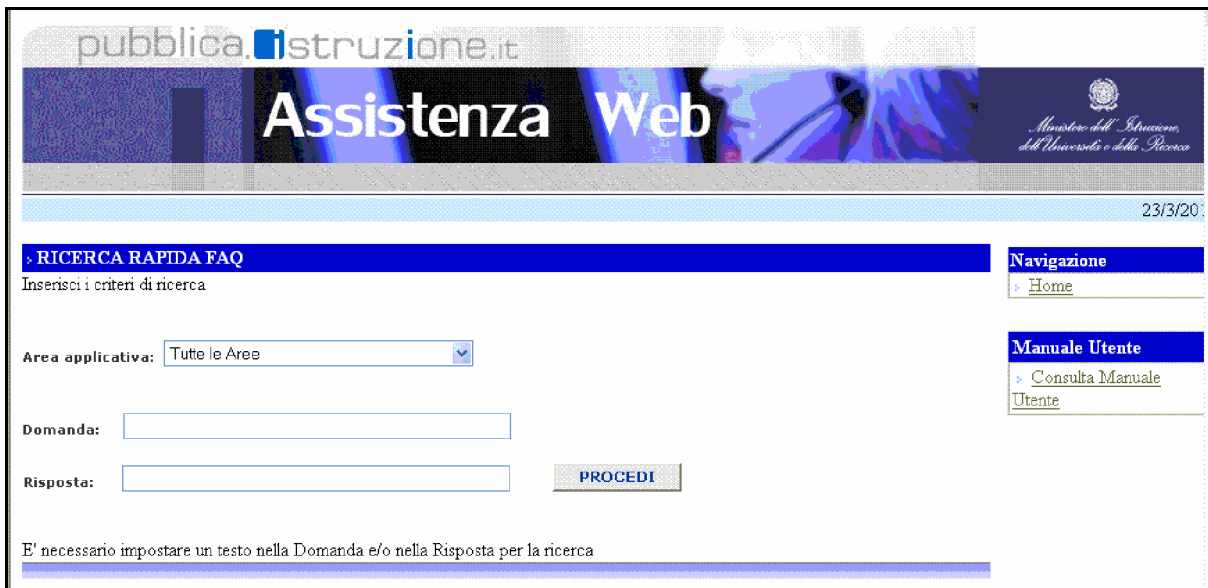
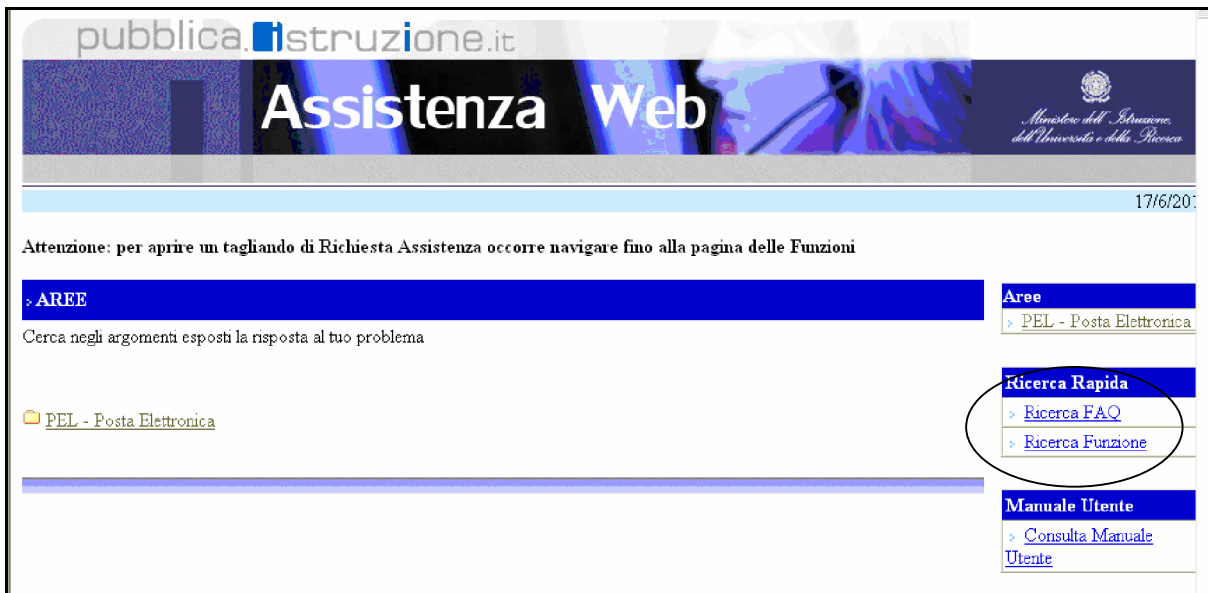
Navigazione
[Home](#)
[PEL - Posta Elettronica](#)
[PE - ATA](#)

Richiesta Assistenza
[Se non trovi la risposta che cerchi clicca qui](#)
[Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui](#)

1.5 Funzione Elementare: Ricerca FAQ

La funzionalità di “Ricerca FAQ” permette all’utente di effettuare una ricerca testuale all’interno delle FAQ.

La funzione si attiva tramite un link dalla pagina iniziale di AWI:



E' necessario impostare un testo nel campo Domanda e/o nel campo Risposta per la ricerca. In caso contrario sarà visualizzato un opportuno messaggio di errore.

Premendo il tasto “Procedi” sarà visualizzata la lista delle FAQ che verificano il criterio di ricerca e che appartengono alle sole aree applicative visibili per l’utente in base alla provenienza del sistema chiamante.

The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface. At the top, there is a header with the logo 'pubblica.istruzione.it' and the text 'Assistenza Web'. Below the header, there is a navigation bar with 'Home' and 'Manuale Utente' links. The main content area features a search form with the following elements:

- RICERCA RAPIDA FAQ**: Inserisci i criteri di ricerca
- Area applicativa**: Tutte le Aree (dropdown menu)
- Domanda**: registrazione (text input)
- Risposta**: (text input)
- PROCEDI**: (button)

Below the search form, there is a note: "E' necessario impostare un testo nella Domanda e/o nella Risposta per la ricerca".

The search results are displayed as a list of FAQ items:

- Faq n° 873 - Perché in fase di registrazione la funzione non riconosce il mio codice fiscale ?**
[L'applicazione verifica che il dato inserito corrisponda a quello presente ne ...](#)
- Faq n° 879 - Come posso completare la registrazione?**
[Una volta che il capo di istituto ha effettuato l'autenticazione della richiesta ...](#)

Le FAQ individuate dalla ricerca si presentano sotto forma di lista di domande (testo completo) e risposte (solo una parte del testo). La risposta si presenta come un link che 'cliccato' visualizzerà la risposta completa:

This screenshot shows the same search interface as above, but with a detailed view of the first FAQ item. The search form is identical, but the search results are expanded to show the full text of the question and a link to the full answer.

Faq n° 873 - Perché in fase di registrazione la funzione non riconosce il mio codice fiscale ?
[L'applicazione verifica che il dato inserito corrisponda a quello presente ne ...](#)

Clicca qui

L'applicazione verifica che il dato inserito corrisponda a quello presente nell'Anagrafica Utenti censita nel Sistema Informativo Ministero Pubblica Istruzione (SIMPI).
Per poter procedere ad una corretta registrazione è necessario che la Segreteria Scolastica di pertinenza provveda a verificare i dati anagrafici nonché la posizione giuridica del suo servizio registrati a SIMPI.

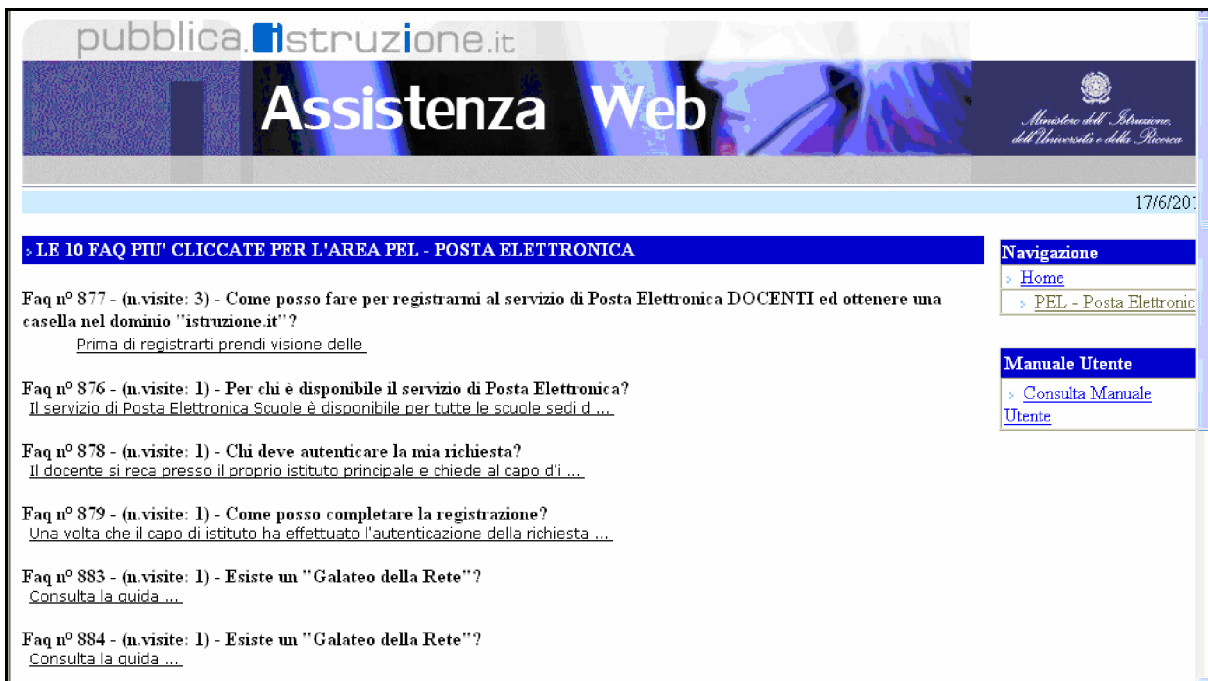
1.6 Funzione Elementare: Visualizzazione delle FAQ più popolari

La funzionalità di “FAQ le più cliccate” permette di visualizzare le FAQ più visitate in un intervallo di tempo definito e per area applicativa nell’ambito delle sole aree applicative visibili per l’utente in base alla provenienza del sistema chiamante.

La funzione si attiva tramite un link dalla pagina dell’ Area Applicativa di AWI:



Per ogni area applicativa, sono visualizzate le prime 10 FAQ più ‘visitate’ con il relativo numero di visite:



Le FAQ individuate si presentano sotto forma di lista di domande (testo completo) e risposte (solo una parte del testo). La risposta si presenta come un link che ‘cliccato’ visualizzerà il testo completo della risposta:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione,
dell'Università e della Ricerca

17/6/2010

LE 10 FAQ PIU' CLICcate PER L'AREA PEL - POSTA ELETTRONICA

Faq n° 877 - (n.visite: 3) - Come posso fare per registrarmi al servizio di Posta Elettronica DOCENTI ed ottenere una casella nel dominio "istruzione.it"?
Prima di registrarti prendi visione delle

Faq n° 876 - (n.visite: 1) - Per chi è disponibile il servizio di Posta Elettronica?
Il servizio di Posta Elettronica Scuole è disponibile per tutte le scuole sedi d ...

[Chiudi](#)

Il servizio di Posta Elettronica Scuole è disponibile per tutte le scuole sedi di segreteria valide per l'anno scolastico in corso.

Faq n° 878 - (n.visite: 1) - Chi deve autenticare la mia richiesta?
Il docente si reca presso il proprio istituto principale e chiede al capo d'i ...

Navigazione
> [Home](#)
> [PEL - Posta Elettronica](#)

Manuale Utente
> [Consulta Manuale Utente](#)

1.7 Funzione Elementare: Visualizzazione delle FAQ inserite più di recente

La funzionalità di “FAQ le ultime inserite” permette di visualizzare le FAQ inserite più di recente per area applicativa nell’ambito delle sole aree applicative visibili per l’utente in base alla provenienza del sistema chiamante.

La funzione si attiva tramite un link dalla pagina delle Aree Applicative di AWI:



Per ogni area applicativa, sono visualizzate le ultime 10 FAQ inserite con la relativa data di creazione:



Le FAQ individuate si presentano sotto forma di lista di domande (testo completo) e risposte (solo una parte del testo). La risposta si presenta come un link che ‘cliccato’ visualizzerà il testo completo della risposta:

Faq n° 1015 - 15/06/2010 - E' possibile richiedere la modifica della casella di posta elettronica per una scuola il cui codice meccanografico è stato aggiornato?

Dall'anno scolastico 2009/10 viene attivato un processo automatico di allinea

[Chiudi](#)

Dall'anno scolastico 2009/10 viene attivato un processo automatico di allineamento delle caselle di posta scuole all'anagrafe delle scuole sedi di segreteria valide per lo stesso anno scolastico. La scuola che ha avuto l'aggiornamento del codice meccanografico, riceverà istruzioni via mail riguardanti sia la dismissione della vecchia casella, sia l'attivazione della nuova. Nel caso in cui non ricevesse alcuna informativa dovrà rivolgersi al Numero Verde **800 90 30 80** selezione 3-2.

Faq n° 1014 - 15/06/2010 - Come posso configurare l'Account di Posta nel dispositivo PDA/Smartphone?

La configurazione di un client di posta del PDA/Smartphone con sistema operat

Faq n° 1013 - 15/06/2010 - Per quali motivi potrei non avere ricevuto il cedolino elettronico?

Nella maggior parte dei casi si è riscontrato che il cedolino elettronico non