

MANUALE UTENTE

Ed. 2 Rev.0/ 12-09-2013

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	10
1.2	FUNZIONE ELEMENTARE: APERTURA RICHIESTA DI ASSISTENZA	14
1.3	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE STATO RICHIESTA DI ASSISTENZA	18
1.4	FUNZIONE ELEMENTARE: INVIO FEEDBACK	24
1.5	FUNZIONE ELEMENTARE: RICERCA FUNZIONE	26
1.6	FUNZIONE ELEMENTARE: RICERCA FAQ	29
1.7	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE DELLE FAQ PIÙ POPOLARI	32
1.8	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE DELLE FAQ INSERITE PIÙ DI RECENTE	34
1.9	FUNZIONE ELEMENTARE: APERTURA RICHIESTA DI PRENOTAZIONE ASSISTENZA TELEFONICA	36
1.10	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE STATO RICHIESTA PRENOTAZIONE DI ASSISTENZA TELEFONICA	40
1.11	FUNZIONE ELEMENTARE: RICERCA CATALOGO SERVIZI	46

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 fattor 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.

Nel manuale si fa riferimento, solo a titolo di esempio, all'area applicativa 'Contabilità Speciale'; in ogni caso la spiegazione è applicabile a qualsiasi area applicativa.

1 Articolazione in Funzioni Elementari e modalità di attivazione

Per gli utenti registrati sul portale SIDI, di seguito viene descritto il percorso di navigazione per utilizzare l'applicazione AWI.

Utenti SIDI, area di lavoro generale (trasversale a tutte le applicazioni Sidi):

Dal portale SIDI autenticarsi:

pubblica.istruzione.it Il portale dei servizi SIDI

area riservata

Immettere il nome utente e la password Single Sign-On per accedere.

Nome utente

Password

Login Annulla

Cambio Password

L'uso non autorizzato di questo sito è proibito e può essere perseguito civilmente e penalmente.

Tutti i diritti riservati © 2006 Ministero della Pubblica Istruzione - Viale Trastevere, 76/A - 00153 ROMA

pubblica.istruzione.it Il portale dei servizi SIDI

area riservata

Benvenuto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX [Esci] >> Home

I tuoi servizi

- + Alunni
- Assistenza
- Assistenza On Line
- Service Desk On Line
- + Fascicolo Personale Scuola
- + Gestione Anno Scolastico
- + Gestione Utenze
- + Governo e Controllo
- + Servizi Accessori
- + Altre

Accesso alla Intranet

WebIntranet

Attenzione

Utilizzando le applicazioni di questo portale l'utente acconsente al monitoraggio delle attività svolte. L'uso delle applicazioni deve essere limitato al solo scopo lavorativo. L'uso non autorizzato delle applicazioni può essere oggetto di sanzioni amministrative e/o penali

Funzioni per la gestione della password Sidi

Si segnala agli utenti di porre estrema attenzione alle funzioni di gestione della password. Il portale Sidi mette, infatti, a disposizione le funzioni di cambio password e di recupero password (altre informazioni...)

Cliccare la voce di menù 'Service Desk On Line':



Cliccare la voce di menù 'Service Desk On Line'. Da qui l'utente si troverà sulla prima pagina dell'applicazione AWI:



Da qui navigando attraverso le pagine, l'utente può consultare le FAQ; nel caso in cui non riesce a trovare la soluzione al suo problema l'utente potrà aprire una richiesta di assistenza al service desk. Il modulo di richiesta assistenza sarà preimpostato nei suoi campi dei dati anagrafici e nel campo Codice Sito e Nome Sito con il valore del sito della sede di appartenenza dell'utente.

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

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'rampi.mpi.it - Modulo gestione richieste - area riservata - Microsoft Internet Explorer'. The main content area is titled 'DATI UTENTE E DESCRIZIONE DEL PROBLEMA' and contains a form with the following fields:

- Nome* (text input)
- Cognome* (text input)
- Codice Fiscale* (text input)
- Sesso* (radio buttons for M and F)
- Data di nascita* (text input with format XX / XX ' XXXX)
- E-mail* (text input)
- E-mail alternativa (text input)
- Telefono (text input)
- Codice Sito (text input, value: MIEE066004)
- Nome Sito (text input, value: PIAZZA L. DA VINCI)
- Comune Sito (text input, value: N.A.)
- Area Applicativa (text input, value: SIDI - CONTABILITÀ SPECIALE)
- Area Funzionale (text input, value: GESTIONE ANAGRAFE)
- Funzione (text input, value: GESTIONE BENEFICIARI)
- Tipologia Problema* (dropdown menu)
- Sistema operativo (dropdown menu)
- Browser (dropdown menu)
- Client di posta (dropdown menu)
- Questionario:* (text input with options: Digitare Beneficiario/Codice Scuola, Digitare IBAN)

Utenti SIDI, area di lavoro interna all'applicazione Sidi selezionata:

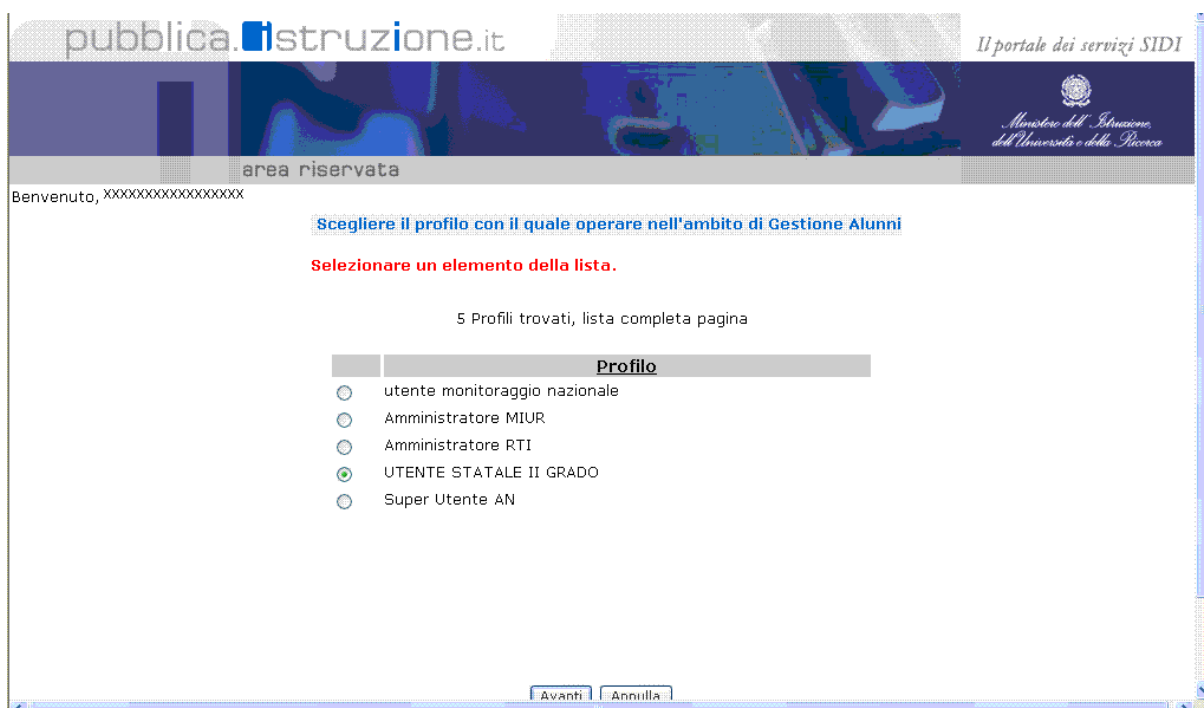
Dal portale SIDI autenticarsi:

The screenshot shows the SIDI login page with the following elements:

- Header: 'pubblica.istruzione.it' and 'Il portale dei servizi SIDI'.
- Logo of the Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.
- Area reserved: 'area riservata'.
- Instruction: 'Immettere il nome utente e la password Single Sign-On per accedere.'
- Form fields: 'Nome utente' and 'Password'.
- Buttons: 'Login' and 'Annulla'.
- Link: 'Cambio Password'.
- Disclaimer: 'L'uso non autorizzato di questo sito è proibito e può essere perseguito civilmente e penalmente.'
- Footer: 'Tutti i diritti riservati © 2006 Ministero della Pubblica Istruzione - Viale Trastevere, 76/A - 00153 ROMA'.



A titolo solo di esempio, selezioniamo la voce "Alunni" → "Gestione Alunni":



Scegliamo un profilo opportuno e proseguiamo nella navigazione:

Ministero dell' Istruzione, dell'Università e della Ricerca

area riservata

Benvenuto, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

[Lista Scuola Associate](#)

I campi contrassegnati con l'asterisco(*) sono obbligatori
Selezionare una Scuola dalla lista e l'Anno Scolastico di riferimento

98 Scuole trovate, lista da 1 a 10[Prima/Precedente] [1](#), [2](#), [3](#), [4](#), [5](#), [6](#), [7](#), [8](#) [Successiva/Ultima]

Codice Utente	Tipologia Scuola	Denominazione Scuola
<input type="radio"/> ALPS00901G	LICEO SCIENTIFICO	NATALE SILVIO ITALO PALLI
<input type="radio"/> ANPS009016	LICEO SCIENTIFICO	FEDERICO E MUZIO CAMPANA
<input type="radio"/> ANRI070006	IST PROF INDUSTRIA E ARTIGIANATO	"BETTINO PADOVANO"
<input type="radio"/> ANTH014017	ISTITUTO TECNICO NAUTICO	A.ELIA
<input type="radio"/> APRC00601T	IST PROF PER I SERVIZI COMMERCIALI E TURISTICI	I.P.S.C.T."CECI"ASCOLI PICENO
<input type="radio"/> APRI00601E	IST PROF INDUSTRIA E ARTIGIANATO	I.P.S.I.A."SACCONI" ASCOLI PICENO
<input type="radio"/> APSD00101L	ISTITUTO D'ARTE	ISTITUTO D'ARTE - FERMO
<input checked="" type="radio"/> BARI016015	IST PROF INDUSTRIA E ARTIGIANATO	I.P.S.I.A.
<input type="radio"/> BARI023018	IST PROF INDUSTRIA E ARTIGIANATO	IPSIA "AGOSTINO AGHERBINO"
<input type="radio"/> BGPS01301D	LICEO SCIENTIFICO	"DAVID MARIA TUROLDO"

Anno Scolastico * 2009-2010

Da qui selezioniamo un contesto:

pubblica.istruzione.it

Il portale dei servizi SIDI

Ministero dell' Istruzione, dell'Università e della Ricerca

area riservata

Benvenuto, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

I tuoi servizi

- Gestione Alunni**
- Anagrafe Nazionale**
Pubblicazione Dati per CEQUAP
- CEQUAP**
- Download**
Torna lista scuole assoc.
- Service Desk On line**
Torna a Pag. Iniziale

Selezioniamo la voce Service Desk On Line:



Da qui selezioniamo la voce “Service Desk On Line”.



Da notare nell'immagine precedente, la visualizzazione dell'unica area applicativa legata all'area di lavoro interna.

Da qui navigando attraverso le pagine, l'utente può consultare le FAQ; nel caso in cui non riesce a trovare la soluzione al suo problema l'utente potrà aprire una richiesta di assistenza al service desk.

Il modulo di richiesta di assistenza sarà preimpostato nei suoi campi dei dati anagrafici e nel campo Codice Sito e Nome Sito con il valore del contesto selezionato all'interno del portale SIDI.

pubblica.istruzione.it

area riservata

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Richieste - area riservata Giovedì, 29-7-2010

AIUTO

Nome* XXXXXXXX

Cognome* XXXXXXXX

Codice Fiscale* XXXXXXXXXXXXXXXXX

Sesso* M F

Data di nascita* XX XX XXXXX

E-mail* XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

E-mail alternativa

Telefono

Codice Sito BAIS01600D

Nome Sito I.I.S.S. (I.P.S.I.A. - I.T.C. - L.S.)

Comune Sito N.A.

Area Applicativa SIDI - ANAGRAFE NAZIONALE

Area Funzionale 001 - ANAGRAFE NAZIONALE ALUNNI (SIDI)

Funzione AN01002 - VISUALIZZAZIONE LOG

Tipologia Problema*

Sistema operativo

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 l'area di SIDI Contabilità Speciale è scomponibile nelle seguenti Aree Funzionali:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

22/4/2013

Attenzione: per aprire un tagliando di Richiesta Assistenza occorre navigare fino alla pagina delle Funzioni

AREE

Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema

- Presentazione OnLine Istanze
- SIDI - Assunzioni
- SIDI - Determinazione Organico di Diritto
- SIDI - Gestione Giuridica
- SIDI - Gestione Utenze Statali
- SIDI - Personale Scuola
- SIDI - Scuola
- SIDI - Anagrafe Nazionale
- SIDI - Contabilità Speciale
- SIDI - Esami di Stato
- SIDI - Gestione Utenze Non Statali
- SIDI - Mobilità in Organico di Diritto
- SIDI - Programmazione Politiche Reclutamento
- SISSI - Gestione Alunni

Aree

- Presentazione OnLine Istanze
- SIDI - Anagrafe Nazionale
- SIDI - Assunzioni
- SIDI - Contabilità Speciale
- SIDI - Determinazione Organico di Diritto
- SIDI - Esami di Stato
- SIDI - Gestione Giuridica
- SIDI - Gestione Utenze Non Statali
- SIDI - Gestione Utenze Statali
- SIDI - Mobilità in Organico di Diritto
- SIDI - Personale Scuola
- SIDI - Programmazione Politiche Reclutamento
- SIDI - Scuola
- SISSI - Gestione Alunni

Ricerca Rapida

- Ricerca FAQ
- Ricerca Funzione

Manuale Utente

Selezionando come area quella di SIDI Contabilità Speciale, si visualizzano, come da esempio, le seguenti aree funzionali :

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

22/4/2013

AREE FUNZIONALI ASSOCIATE ALL'AREA SIDI - CONTABILITÀ SPECIALE

Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

- Gestione Anagrafe
- Accantonamenti
- Trasmissione BKI
- Stampe
- Chiusura Esercizio
- Gestione Ordinativi
- Interrogazioni

Navigazione

- Home

FAQ

- Le più cliccate
- Le ultime inserite

Manuale Utente

- Consulta Manuale Utente

Al momento non sono disponibili FAQ per questo argomento.

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 Gestione Anagrafe

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

22/4/2

FUNZIONI ELEMENTARI ASSOCIATE ALL'AREA FUNZIONALE GESTIONE ANAGRAFE

Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

[Gestione Beneficiari](#)

Al momento non sono disponibili FAQ per questo argomento.

Navigazione

- [Home](#)
- [SIDI - Contabilità Spec](#)

Richiesta Assistenza

- [Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui](#)
- [Feedback](#)

Manuale Utente

- [Consulta Manuale Utente](#)

Selezionando, ad esempio, la funzione 'Gestione Beneficiari', la nuova finestra sarà la seguente:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

22/4/2

FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE GESTIONE BENEFICIARI

Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

Faq n° 170 - Può essere inserita la stessa persona fisica pur digitando altro codice IBAN?
Ad una stessa persona fisica è possibile associare "n" codici IBAN, in ogni cas ...

Faq n° 171 - Come si può inserire una persona nata all'estero?
"Basta inserire la provincia del luogo di nascita con 'EE' e il codice fiscale e ...

Faq n° 172 - E' possibile inserire una persona avente solo ABI CAB e C/C bancario?
No, l'utente deve inserire ogni parte costituente il codice IBAN ...

Faq n° 173 - Può essere cancellata una Persona Fisica?
Non è possibile cancellare i Beneficiari ma è possibile renderli inattivi valori ...

Faq n° 174 - Può essere aggiornato il codice fiscale?
Si ...

Faq n° 175 - L'Anagrafica dei beneficiari è gestita per IISF

Navigazione

- [Home](#)
- [SIDI - Contabilità Spec](#)
- [Gestione Anagrafe](#)

Richiesta Assistenza

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

Manuale Utente

- [Consulta Manuale Utente](#)

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 di SIDI Contabilità Speciale 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. Vengono preimpostati i campi relativi ai dati anagrafici dell'utente;

- 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)

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, nome sito e comune sito, non sono modificabili.

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:

Cognome* RTMPITEST
Codice Fiscale* GRMBLD47P14F839F
Sesso* M F
Data di nascita* 14 / 09 / 1947
E-mail* XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
E-mail alternativa
Telefono
Codice Sito FR1E007008
Nome Sito SCUOLA ELEMENTARE SANTA GIOVANNA ANTIDA
Comune Sito N.A.
Area Applicativa SIDI - CONTABILITÀ SPECIALE
Area Funzionale GESTIONE ANAGRAFE
Funzione GESTIONE BENEFICIARI
Tipologia Problema*
Sistema operativo
Browser
Client di posta
Questionario*:
Digitare Codice Beneficiario/Denominazione Beneficiario/Codice Scuola
XXXXXXXXXX
Digitare IBAN
XXXXXXXXXX
Digitare Modalità di Pagamento/Eventuale Inserimento Quietanzante
XXXXXXXXXX
Descrizione del problema*
SI RICHIEDE IL SUPPORTO PER.....

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

Nome Sito:	SCUOLA ELEMENTARE SANTA GIOVANNA ANTIDA
Comune Sito:	N.A.
Tipologia Problema:	SPAN - Errore nell'immissione dati
Descrizione del problema:	SI RICHIEDE IL SUPPORTO PER..... ----- SISTEMA OPERATIVO: NON SPECIFICATO BROWSER: NON SPECIFICATO CLIENT DI POSTA: NON SPECIFICATO COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.117.254 / 130.177.117.146 ----- PROVENIENZA: 49/365/SPAN001
Questionario:	DIGITARE CODICE BENEFICIARIO/DENOMINAZIONE BENEFICIARIO/CODICE SCUOLA?XXXXXXXXXX; DIGITARE IBAN?XXXXXXXXXX; DIGITARE MODALITÀ DI PAGAMENTO/EVENTUALE INSERIMENTO QUIETANZANTE?XXXXXXXXXX;
- SALVA se si confermano le informazioni inserite.	
- INDIETRO per modificarle.	
	
Digita i caratteri che compaiono sopra:	<input type="text"/>

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.

Codice Sito:	FR1E007008
Nome Sito:	SCUOLA ELEMENTARE SANTA GIOVANNA ANTIDA
Comune Sito:	N.A.
Tipologia Problema:	SPAN - Errore nell'immissione dati
Descrizione del problema:	
SI RICHIEDE IL SUPPORTO PER.....	
SISTEMA OPERATIVO: NON SPECIFICATO	
BROWSER: NON SPECIFICATO	
CLIENT DI POSTA: NON SPECIFICATO	
COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA	
INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.117.254 / 130.177.117.146	
PROVENIENZA: 49/365/SPAN001	
Questionario:	
DIGITARE CODICE BENEFICIARIO/DENOMINAZIONE BENEFICIARIO/CODICE SCUOLA?XXXXXXXXXX;	
DIGITARE IBAN?XXXXXXXXXX;	
DIGITARE MODALITÀ DI PAGAMENTO/EVENTUALE INSERIMENTO QUIETANZANTE?XXXXXXXXXX;	

LA RICHIESTA E' STATA CORRETTAMENTE INVIATA CON IL CODICE M000419

DATA DI INOLTRO: 29/07/2010 06:09



È opportuno prendere nota del numero richiesta riportato a fine pagina.

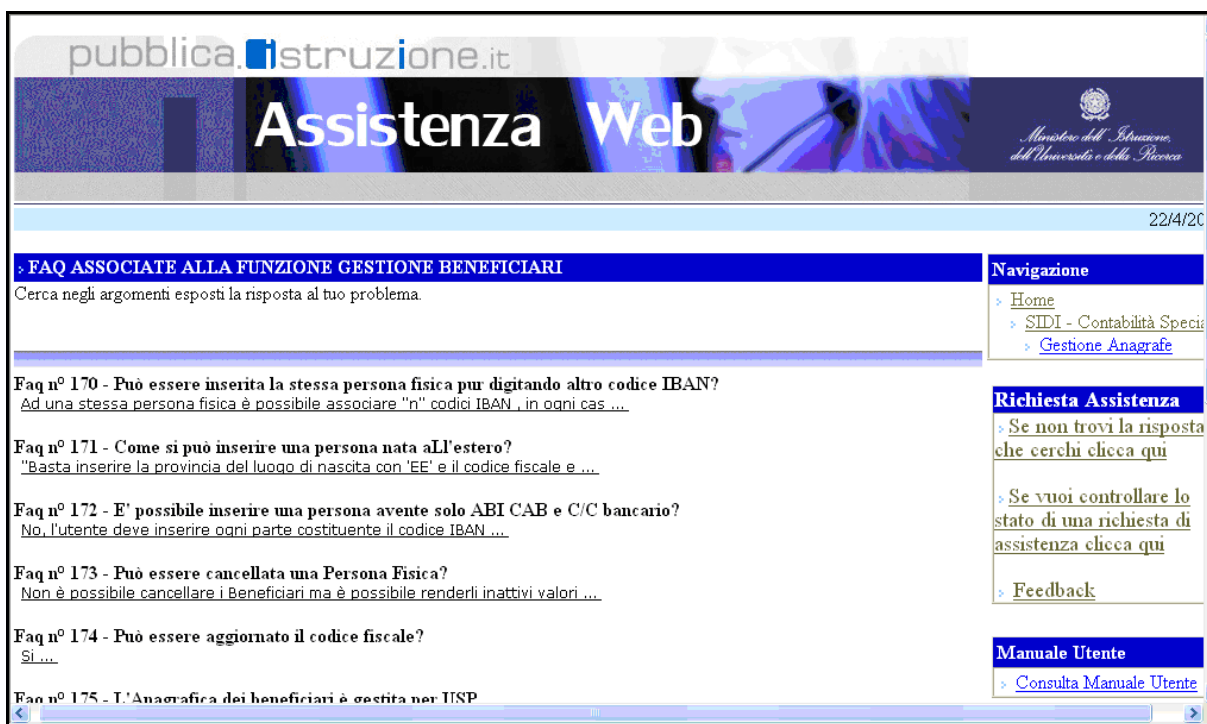
1.3 Funzione Elementare: Visualizzazione Stato Richiesta di Assistenza

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.



Si potrà controllare lo stato di una **Richiesta di Assistenza**, anche selezionando da una finestra relativa all'elenco delle faq per una data funzione elementare, 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, cliccare sul tasto *Procedi* per visualizzare l'elenco delle richieste. Si ricorda che il codice fiscale non è modificabile.

The screenshot shows the user interface of the Istruzione.it website. At the top, the logo 'pubblica.istruzione.it' is displayed. Below it, a navigation bar indicates the user is in the 'area riservata' (reserved area). A breadcrumb trail reads 'Benvenuti su Istruzione.it HOME SIDI > Gestione Richieste - area riservata' and the date 'Venerdì, 26-9-2008' is shown on the right. The main content area is titled 'CONSULTAZIONE RICHIESTE' and features an 'AIUTO' (help) icon. A search field is labeled 'Codice Fiscale: *' with a text input box containing 'NNNNNNNNNNNNNNNN'. Below the input box, it says '* Campo obbligatorio' and a 'PROCEDE' button is visible. The footer contains the text 'Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione'.

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

pubblica.istruzione.it

area riservata

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

ELENCO RICHIESTE



Codice Fiscale: **DCCRSR69L23F839P**
Richieste trovate : 29

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

CODICE	STATO	DATA CREAZIONE	SOLLECITI	NOTE
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

Chiudi finestra

Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione

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

Comune Sito: ANTIDA
N.A.

Codice Richiesta: M000419
Numero Solleciti: 0
Numero Note: 0
Tipologia Problema: SPAN - Errore nell'immissione dati

Questionario:
DIGITARE CODICE BENEFICIARIO/DENOMINAZIONE
BENEFICIARIO/CODICE SCUOLA?XXXXXXXXXX;
DIGITARE IBAN?XXXXXXXXXX;
DIGITARE MODALITÀ DI PAGAMENTO/EVENTUALE
INSERIMENTO QUIETANZANTE?XXXXXXXXXX;

Descrizione del problema:
N. M000419 - SI RICHIEDE IL SUPPORTO PER.....

SISTEMA OPERATIVO: NON SPECIFICATO
BROWSER: NON SPECIFICATO
CLIENT DI POSTA: NON SPECIFICATO
COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA
INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.117.254 /
130.177.117.146

PROVENIENZA: 49/365/SPAND01

Stato Richiesta: Creato
Data creazione: 29/07/2010 15:16:20
Data chiusura tecnica:
Data chiusura:

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 service 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.

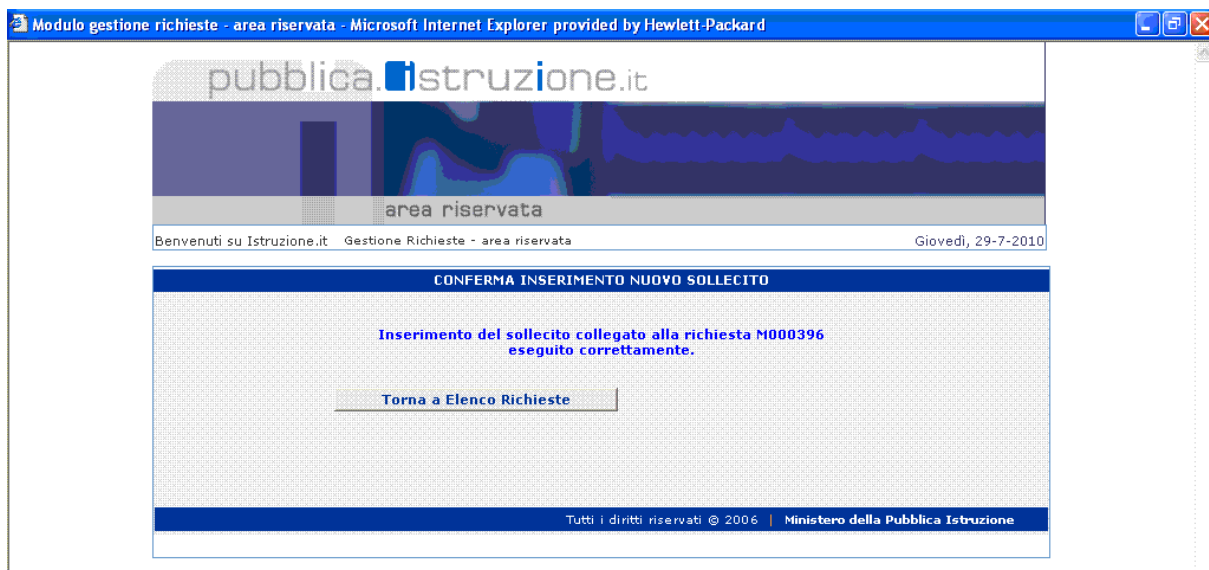
La soluzione individuata sarà visibile da questa pagina nel campo etichettato: "Soluzione Problema".

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 blue header with the text 'INSERIMENTO NUOVO SOLLECITO PER LA RICHIESTA M000250'. Underneath, there is a text input field labeled 'Nota*'. Below the field are two buttons: 'Torna alla Richiesta' and 'PROCEDI'. A small asterisk note below the buttons reads '* Campi obbligatori'. The footer of the page 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:





E' possibile riaprire il tagliando in caso di mancata risoluzione, in tal senso sarà visualizzato un messaggio sull'interfaccia:

“In caso di mancata risoluzione, se la Sua richiesta risulta chiusa da meno di tre giorni, può chiedere la riapertura della stessa inviando una email all'indirizzo supporto_sdol@istruzione.it inserendo nell'oggetto il numero della richiesta. La informiamo che non saranno prese in considerazione altri tipi di richieste indirizzate alla casella.”

Stato Richiesta:	Chiuso Tecnicamente
Data creazione:	14/03/2012 15:32:46
Data chiusura tecnica:	20/03/2012 15:07:12
Data chiusura:	

Soluzione Problema:

CHIUSO TAGLIANDO

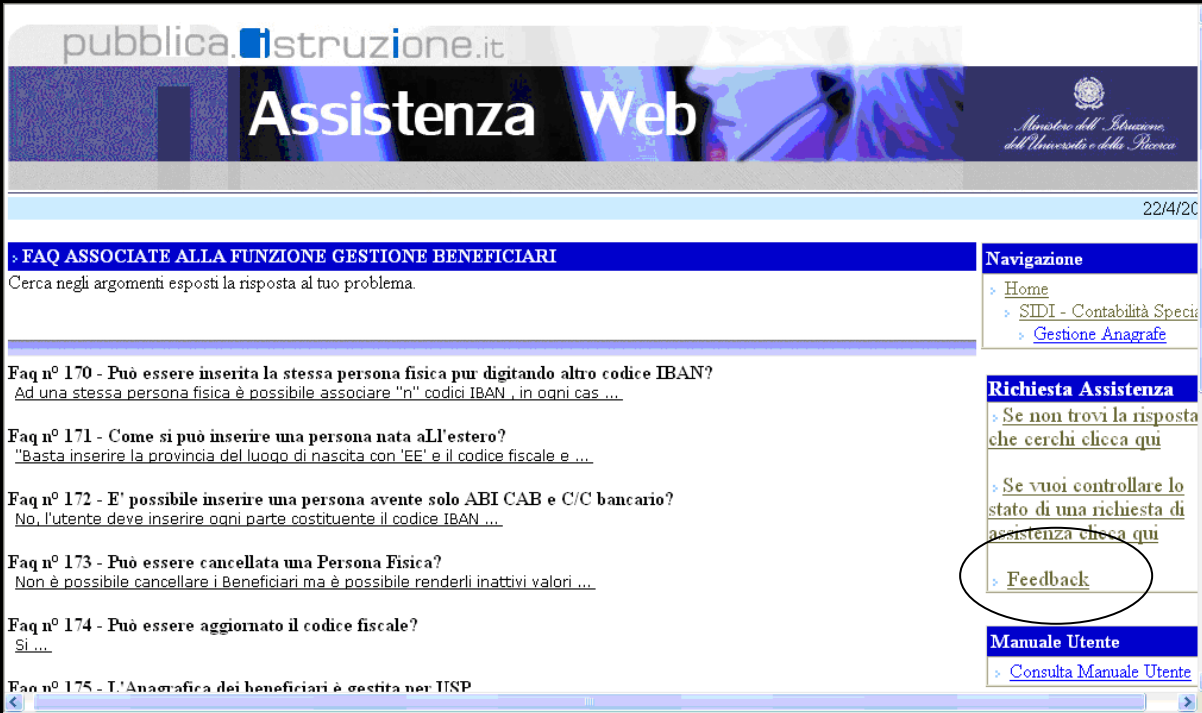
[Nuovo Sollecito](#) [Nuova Nota Informativa](#)

[Stampa Richiesta](#) [Torna a Elenco Richieste](#)

In caso di mancata risoluzione, se la Sua richiesta risulta chiusa da meno di tre giorni, può chiedere la riapertura della stessa inviando una email all'indirizzo supporto_sdol@istruzione.it inserendo nell'oggetto il numero della richiesta. La informiamo che non saranno prese in considerazione altri tipi di richieste indirizzate alla casella.

1.4 Funzione Elementare: Invio feedback

Dal menù 'Richiesta Assistenza', posto alla destra delle pagine delle faq, è possibile inviare un feedback che permetta all'amministrazione di comprendere quanto le faq censite nel sistema vadano incontro alle esigenze dell'utente.



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 '22/4/20'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a section titled 'FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE GESTIONE BENEFICIARI' with a sub-header 'Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.' Below this, there are several FAQ items, each with a question and a brief answer. The right column contains a 'Navigazione' menu with links to 'Home', 'SIDI - Contabilità Speciale', and 'Gestione Anagrafe'. Below the navigation menu is a 'Richiesta Assistenza' menu with three options: 'Se non trovi la risposta che cerchi clicca qui', 'Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui', and 'Feedback'. The 'Feedback' link is circled in red. At the bottom of the right column, there is a 'Manuale Utente' menu with a link to 'Consulta Manuale Utente'.

Cliccando col mouse sulla voce “Feedback” viene aperta la finestra del client di posta elettronica con preimpostato l’indirizzo e-mail a cui inviare il feedback, l’oggetto della mail ed un breve testo da utilizzare come “traccia” per la segnalazione.

In particolare l’utente è chiamato ad indicare – tra parentesi quadre – il grado di soddisfazione rispetto al contenuto delle faq, con un numero che va da 1 (poco soddisfatto) a 5 (pienamente soddisfatto).

Oltre ai tre valori numerici l’utente può aggiungere osservazioni o suggerire l’aggiunta di faq non ancora censite nel sistema.

1.5 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:

Attenzione: per aprire un tagliando di Richiesta Assistenza occorre navigare fino alla pagina delle Funzioni

AREE

Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema

- Presentazione OnLine Istanze
- SIDI - Assunzioni
- SIDI - Determinazione Organico di Diritto
- SIDI - Gestione Giuridica
- SIDI - Gestione Utenze Statali
- SIDI - Personale Scuola
- SIDI - Scuola
- SIDI - Anagrafe Nazionale
- SIDI - Contabilità Speciale
- SIDI - Esami di Stato
- SIDI - Gestione Utenze Non Statali
- SIDI - Mobilità in Organico di Diritto
- SIDI - Programmazione Politiche Reclutamento
- SISSI - Gestione Alunni

Aree

- Presentazione OnLine Istanze
- SIDI - Anagrafe Nazionale
- SIDI - Assunzioni
- SIDI - Contabilità Speciale
- SIDI - Determinazione Organico di Diritto
- SIDI - Esami di Stato
- SIDI - Gestione Giuridica
- SIDI - Gestione Utenze Non Statali
- SIDI - Gestione Utenze Statali
- SIDI - Mobilità in Organico di Diritto
- SIDI - Personale Scuola
- SIDI - Programmazione Politiche Reclutamento
- SIDI - Scuola
- SISSI - Gestione Alunni

Ricerca Rapida

- Ricerca FAQ
- Ricerca Funzione

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

23/3/2013

RICERCA RAPIDA FUNZIONE

Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: Tutte le Aree

Descrizione Funzione: **PROCEDI**

E' necessario impostare una Descrizione per la ricerca

Navigazione

- Home

Manuale Utente

- Consulta Manuale Utente

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

19/4/2013

RICERCA RAPIDA FUNZIONE
Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: SIDI - Gestione Utenze Non Statali

Descrizione Funzione: **PROCEDI**

E' necessario impostare una Descrizione per la ricerca

[Registrazione assegnazione utenza](#)

Navigazione
[Home](#)

Manuale Utente
[Consulta Manuale Utente](#)

Nela caso di ricerca di una funzione senza specificare l'area applicativa di riferimento come in figura:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

30/9/2013

RICERCA RAPIDA FUNZIONE
Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: Tutte le Aree

Descrizione Funzione: **PROCEDI**

E' necessario impostare una Descrizione per la ricerca

Navigazione
[Home](#)

Manuale Utente
[Consulta Manuale Utente](#)

L'output visualizzerà oltre il testo della funzione, anche l'area applicativa di riferimento, come in figura:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

30/9/2013

RICERCA RAPIDA FUNZIONE
Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: Tutte le Aree

Descrizione Funzione: registrazione assegnazione **PROCEDI**

E' necessario impostare una Descrizione per la ricerca

[SIDI - Gestione Utenze Non Statali > Registrazione assegnazione utenza](#)

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

FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE REGISTRAZIONE ASSEGNAZIONE UTENZA
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

Faq n° 427 - Come fa un referente della sicurezza ad attribuire l'utenza ad un utente di scuola non statale?
[Gli utenti delle scuole non statali devono procedere alla registrazione con la f....](#)

Faq n° 428 - Cosa deve fare un referente se ha approvato la richiesta di registrazione ma l'utenza non è stata ancora recapitata al richiedente?
[Tali richieste vengono evase da un aprocadura differita. Il richiedente riceverà](#)

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

1.6 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:

Attenzione: per aprire un tagliando di Richiesta Assistenza occorre navigare fino alla pagina delle Funzioni

AREE
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema

- Presentazione OnLine Istanze
- SIDI - Assunzioni
- SIDI - Determinazione Organico di Diritto
- SIDI - Gestione Giuridica
- SIDI - Gestione Utenze Statali
- SIDI - Personale Scuola
- SIDI - Scuola
- SIDI - Anagrafe Nazionale
- SIDI - Contabilità Speciale
- SIDI - Esami di Stato
- SIDI - Gestione Utenze Non Statali
- SIDI - Mobilità in Organico di Diritto
- SIDI - Programmazione Politiche Reclutamento
- SISSI - Gestione Alunni

Aree

- Presentazione OnLine Istanze
- SIDI - Anagrafe Nazionale
- SIDI - Assunzioni
- SIDI - Contabilità Speciale
- SIDI - Determinazione Organico di Diritto
- SIDI - Esami di Stato
- SIDI - Gestione Giuridica
- SIDI - Gestione Utenze Non Statali
- SIDI - Gestione Utenze Statali
- SIDI - Mobilità in Organico di Diritto
- SIDI - Personale Scuola
- SIDI - Programmazione Politiche Reclutamento
- SIDI - Scuola
- SISSI - Gestione Alunni

Ricerca Rapida

- Ricerca FAQ
- Ricerca Funzione

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

23/3/2013

RICERCA RAPIDA FAQ
Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: Tutte le Aree

Domanda:

Risposta:

PROCEDI

E' necessario impostare un testo nella Domanda e/o nella Risposta per la ricerca

Navigazione

- Home

Manuale Utente

- Consulta Manuale Utente

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.

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

23/3/2013

RICERCA RAPIDA FAQ

Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: SIDI - Gestione Utenze Non Statali

Domanda: sicurezza

Risposta:

PROCEDI

E' necessario impostare un testo nella Domanda e/o nella Risposta per la ricerca

Faq n° 427 - Come fa un referente della sicurezza ad attribuire l'utenza ad un utente di scuola non statale?
[Gli utenti delle scuole non statali devono procedere alla registrazione con la f...](#)

Faq n° 429 - Come fa un referente della sicurezza ad abilitare un utente di scuola non statale?
[Gli utenti delle scuole non statali devono procedere alla richiesta di variaizon ...](#)

Navigazione
[Home](#)

Manuale Utente
[Consulta Manuale Utente](#)

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 il testo completo della risposta.

RICERCA RAPIDA FAQ

Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: SIDI - Gestione Utenze Non Statali

Domanda: sicurezza

Risposta:

PROCEDI

E' necessario impostare un testo nella Domanda e/o nella Risposta per la ricerca

Faq n° 427 - Come fa un referente della sicurezza ad attribuire l'utenza ad un utente di scuola non statale?
[Gli utenti delle scuole non statali devono procedere alla registrazione con la f...](#)

Chiudi

Gli utenti delle scuole non statali devono procedere alla registrazione con la funzione presente sulla home page del sito internet del miur "scuole non statali - sidi richieste utenze". Il referente della sicurezza della provincia di competenza potrà gestire tali richieste con le funzioni presenti nel menù del sidi: gestione utenze - utenti non statali. L'approvazione determina automaticamente l'abilitazione richiesta ed inviate le credenziali al richiedente (entro 48 ore). Il rifiuto deve essere opportunamente motivato e la motivazione sarà resa nota al richiedente tramite invio mail.

Navigazione
[Home](#)

Manuale Utente
[Consulta Manuale Utente](#)

Se la ricerca avviene non avendo impostato un’area applicativa di riferimento, come nella seguente figura:

pubblica istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

30/

RICERCA RAPIDA FAQ
Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: Tutte le Aree

Domanda: LA SEZIONE NON È VALORIZZATA

Risposta:

PROCEDI

E' necessario impostare un testo nella Domanda e/o nella Risposta per la ricerca

Navigazione
[Home](#)

Manuale Utente
[Consulta Manuale Utente](#)

L'output , evidenzierà nel testo della domanda anche il riferimento dell'area applicativa, come in figura:

pubblica istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

30/9/201

RICERCA RAPIDA FAQ
Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa: Tutte le Aree

Domanda: LA SEZIONE NON È VALORIZZATA

Risposta:

PROCEDI

E' necessario impostare un testo nella Domanda e/o nella Risposta per la ricerca

Faq n° 263 (SIDI - Anagrafe Nazionale) - Cosa bisogna fare se, in fase di trasmissione del file alunni.txt relativo agli iscritti per l'anno scolastico 2009/2010, si riceve il messaggio : LA SEZIONE NON È VALORIZZATA? Il messaggio rilasciato dall' applicazione è di tipo informativo non bloccante ...

Navigazione
[Home](#)

Manuale Utente
[Consulta Manuale Utente](#)

1.7 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:

The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface. At the top, there is a header with 'pubblica Istruzione.it' and 'Assistenza Web'. Below the header, there is a navigation bar with 'AREE FUNZIONALI ASSOCIATE ALL'AREA SIDI - SCUOLA'. The main content area displays a list of links for various areas, such as 'SSBI - Bilancio - Area Attività di Supporto', 'SSBI - Bilancio - Area Programma Annuale', etc. On the right side, there is a sidebar with 'Navigazione' (Home), 'FAQ' (Le più cliccate, Le ultime inserite), and 'Manuale Utente' (Consulta Manuale Utente). The date '19/4/2013' is visible in the top right corner.

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

The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface. At the top, there is a header with 'pubblica Istruzione.it' and 'Assistenza Web'. Below the header, there is a navigation bar with 'LE 10 FAQ PIU' CLICcate PER L'AREA SIDI - SCUOLA'. The main content area displays a list of links for various areas, such as 'SSBI - Bilancio - Area Attività di Supporto', 'SSBI - Bilancio - Area Programma Annuale', etc. On the right side, there is a sidebar with 'Navigazione' (Home, SIDI - Scuola) and 'Manuale Utente' (Consulta Manuale Utente). The date '22/4/2013' is visible in the top right corner.

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

22/4/2013

LE 10 FAQ PIU' CLICcate PER L'AREA SIDI - SCUOLA

Faq n° 780 - (n.visite: 1) - Entrando nell'applicazione SIDI Bilancio, il menù di sinistra appare non conforme allo standard
Accertarsi che la versione di internet explorer sia la 6.0; in tal caso aggiorna ...

[Chiudi](#)

Accertarsi che la versione di internet explorer sia la 6.0; in tal caso aggiornare il prodotto alla versione 7.0; l'aggiornamento è disponibile sul sito della Microsoft

Navigazione

- > [Home](#)
- > [SIDI - Scuola](#)

Manuale Utente

- > [Consulta Manuale Utente](#)

1.8 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:



pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

19/4/2010

AREE FUNZIONALI ASSOCIATE ALL'AREA SIDI - SCUOLA

Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

- SSBI - Bilancio - Area Attività di Supporto
- SSBI - Bilancio - Area Programma Annuale
- SSBI - Bilancio - Area Gestionale - Movimenti
- SSBI - Bilancio - Area Gestionale - Liquidazioni
- SSBI - Bilancio - Area Gestionale - Minute Spese
- SSBI - Bilancio - Area Variazioni
- SSBI - Bilancio - Area Consuntivo
- SSBI - Bilancio - Area Cambio Anno
- SSBI - Bilancio - Area Importazioni

FAQ

- Le più cliccate
- Le ultime inserite

Manuale Utente

- Consulta Manuale Utente

Faq n° 780 - Entrando nell'applicazione SIDI Bilancio, il menù di sinistra appare non conforme allo standard
[Accertarsi che la versione di internet explorer sia la 6.0; in tal caso aggiorna...](#)

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



pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

19/3/2010

ULTIME FAQ INSERITE PER L'AREA SIDI - SCUOLA

FAQ n° 781 - 23/02/2010 - Dopo aver selezionato un accertamento da distribuire su uno specifico progetto appare il messaggio "Nessun Progetto risulta presente!!"
[Verificare, nella sezione delle Entrate della scheda illustrativa finanziaria re ...](#)

FAQ n° 780 - 23/02/2010 - Entrando nell'applicazione SIDI Bilancio, il menù di sinistra appare non conforme allo standard
[Accertarsi che la versione di internet explorer sia la 6.0; in tal caso aggiorna ...](#)

Navigazione

- Home

Manuale Utente

- Consulta Manuale Utente

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

22/4/2010

ULTIME FAQ INSERITE PER L'AREA SIDI - SCUOLA

FAQ n° 781 - 23/02/2010 - Dopo aver selezionato un accertamento da distribuire su uno specifico progetto appare il messaggio "Nessun Progetto risulta presente!!"
Verificare, nella sezione delle Entrate della scheda illustrativa finanziaria re ...

[Chiudi](#)

Verificare, nella sezione delle Entrate della scheda illustrativa finanziaria relativa all'attività/progetto su cui si vuole distribuire l'accertamento, la presenza di un importo nell'aggregato/voce/svoce corrispondente a quello specificato nell'accertame

FAQ n° 780 - 23/02/2010 - Entrando nell'applicazione SIDI Bilancio, il menù di sinistra appare non conforme allo standard
Accertarsi che la versione di internet explorer sia la 6.0; in tal caso aggiorna ...

Navigazione

- > [Home](#)
- > [SIDI - Scuola](#)

Manuale Utente

- > [Consulta Manuale Utente](#)

1.9 Funzione Elementare: Apertura Richiesta di Prenotazione Assistenza Telefonica

Dalla pagina di consultazione delle FAQ nel livello di navigazione della funzione, è possibile effettuare una prenotazione di assistenza telefonica.

The screenshot shows a web interface with a blue header bar containing the text 'FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE FIRME'. Below the header, there is a search bar with the placeholder text 'Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.' and a message 'Al momento non sono disponibili FAQ per questo argomento.' On the right side, there is a navigation menu with the following items: 'Navigazione' (with sub-items: Home, SISSI - Gestione Alumni, 200 - Gestione tabelle di riferimento), 'Richiesta Assistenza' (with sub-items: Se non trovi la risposta che cerchi clicca qui, Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui, Feedback), 'Prenotazione Assistenza Telefonica' (with sub-items: Se vuoi ricevere assistenza telefonica clicca qui, Se vuoi controllare lo stato della prenotazione di assistenza telefonica clicca qui), and 'Manuale Utente' (with sub-item: Consulta Manuale Utente). The 'Prenotazione Assistenza Telefonica' link is circled in red.

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

Vengono preimpostati i campi relativi ai dati anagrafici dell'utente;

- Nome
- Cognome
- Sesso
- Data di nascita
- Codice Fiscale
- E-mail

L'utente dovrà valorizzare obbligatoriamente i seguenti campi:

- Telefono (al cui numero verrà contattato)
- Tipologia Problema
- Data Prenotazione Telefonica (saranno proposte le prime date disponibili per una prenotazione), la data si presenterà come giorno/mese/anno e fascia oraria. L'utente sarà contattato nel periodo temporale identificato dalla fascia oraria.
- Descrizione del problema.

I dati relativi al codice sito, nome sito e comune sito, non sono modificabili.

E' opportuno fornire anche un recapito telefonico alternativo, valorizzando il relativo campo "Telefono Alternativo".

Una volta valorizzati i campi, come dall'esempio seguente:

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Prenotazioni Telefoniche - area riservata Giovedì, 12-9-2013

DATI UTENTE E DESCRIZIONE DEL PROBLEMA

AIUTO

Nome* XXXXXXXX

Cognome* XXXXXXXXXXXXX

Codice Fiscale* XXXXXXXXXXXXXXXX

Sesso* M F

Data di nascita* 09 / 02 / 1960

E-mail XXXXXXXXXXXXXXXX

Telefono * 081111111

Telefono alternativo

Codice Sito CA

Nome Sito USR CAMPANIA

Comune Sito N.A.

Servizio SERVICE DESK

Area Applicativa SISSI - GESTIONE ALUNNI

Area Funzionale 200 - GESTIONE TABELLE DI RIFERIMENTO

Funzione FIRME

Tipologia Problema* GASC200 - Errore nell'immissione dati

Descrizione della Tipologia
LA SELEZIONE DEVE ESSERE UTILIZZATA QUANDO, OPERANDO CON L'APPLICAZIONE, VENGANO SEGNALATI ERRORI O MESSAGGI BLOCCANTI IN FASE DI INSERIMENTO NELLA SEZIONE "GESTIONE TABELLE DI

Data Prenotazione* mercoledì 18/09/2013: 08:00 - 13:00

Descrizione assistenza*
SI RICHIEDE ASSISTENZA TELEFONICA PER PROBLEMI INERENTI L'APPLICAZIONE

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 Prenotazione di Assistenza Telefonica** che ci si appresta ad inserire

Telefono:	081111111
Telefono alternativo:	
Codice Sito:	CA
Nome Sito:	USR CAMPANIA
Comune Sito:	N.A.
Servizio:	Service desk
Tipologia Problema:	GASC200 - Errore nell'immissione dati
Data Prenotazione:	lunedì 07/10/2013 dalle 08:00 alle 13:00
Descrizione assistenza:	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>SI RICHIEDE ASSISTENZA TELEFONICA PER PROBLEMI INERENTI L'APPLICAZIONE.....</p><p>-----</p><p>COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.120.82 / MPV20132.SIDI.MPI.IT</p><p>-----</p><p>PROVENIENZA: 64/447/GASC204</p></div>

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



Digita i caratteri che 

Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione

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 prenotazione assistenza telefonica.

Nome:	XXXXXXXX
Cognome:	XXXXXXXX
Codice Fiscale:	XXXXXXXXXXXXXX
Sesso:	MASCHILE
Comune di nascita:	SCAFATI
Data di nascita:	09/02/1960
E-Mail:	XXXXXXXXXXXXXX
Telefono:	081111111
Telefono alternativo:	
Codice Sito:	CA
Nome Sito:	USR CAMPANIA
Comune Sito:	N.A.
Servizio:	Service desk
Tipologia Problema:	GASC200 - Errore nell'immissione dati
Data Prenotazione:	lunedì 07/10/2013 dalle 08:00 alle 13:00
Descrizione assistenza:	<pre>SI RICHIEDE ASSISTENZA TELEFONICA PER PROBLEMI INERENTI L'APPLICAZIONE..... ----- COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.120.82 / MPV20132.SIDI.MPI.IT ----- PROVENIENZA: 64/447/GASC204</pre>

LA PRENOTAZIONE TELEFONICA E' STATA CORRETTAMENTE INVIATA CON IL CODICE P00000032

DATA DI INOLTRO: 12/09/2013 11:17



È opportuno prendere nota del numero richiesta riportato a fine pagina.

1.10 Funzione Elementare: Visualizzazione Stato Richiesta Prenotazione di Assistenza Telefonica

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

pubblica.istruzione.it
Service Desk On Line
Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
12/9/2013

Attenzione: per aprire un tagliando di Richiesta Assistenza/Prenotazione Assistenza Telefonica occorre navigare fino alla pagina delle Funzioni

FUNZIONI ELEMENTARI ASSOCIATE ALL'AREA FUNZIONALE 200 - GESTIONE TABELLE DI RIFERIMENTO
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

- Gruppi nomadi
- Firme
- Gestione corsi ed indirizzi
- Gestione tempi di funzionamento
- Documenti ordine scuola
- Impostazione Firme Documenti
- Numeratori Sequenziali
- Parametri Area
- Descrizione tasse
- Professioni
- Tipo Handicap
- Composizione corso di studi
- Gestione frazioni temporali
- Gestione classi
- Piani di studio
- Parametri Stampe
- Gestione Testi
- Titolo studio
- Tirocinio accenze

Navigazione
> Home
> SISSI - Gestione Alunni

Richiesta Assistenza
> Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui
> Feedback

Prenotazione Assistenza Telefonica
> Se vuoi controllare lo stato di una prenotazione di assistenza telefonica clicca qui

Manuale Utente
> Consulta Manuale Utente

Si potrà controllare lo stato di una *Richiesta di Prenotazione Assistenza Telefonica*, anche selezionando da una finestra relativa all'elenco delle faq per una data funzione elementare, la dicitura **'Se vuoi controllare lo stato di una prenotazione di assistenza telefonica clicca qui'**, dal riquadro *'Prenotazione Assistenza Telefonica'* sulla destra.

Service Desk On Line
Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
12/9/2013

FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE COMPOSIZIONE CORSO DI STUDI
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

Faq n° 247 - Quale procedura occorre seguire se in File > Tabelle > Didattica > Composizione corsi di studio, nella colonna 'indirizzo di maturità' il menù a tendina risulta essere vuoto?
Operare come segue: 1. Dal percorso File ...

Navigazione
> Home
> SISSI - Gestione Alunni
> 200 - Gestione tabelle di riferimento

Richiesta Assistenza
> Se non trovi la risposta che cerchi clicca qui
> Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui
> Feedback

Prenotazione Assistenza Telefonica
> Se vuoi ricevere assistenza telefonica clicca qui
> Se vuoi controllare lo stato della prenotazione di assistenza telefonica clicca qui

Manuale Utente
> Consulta Manuale Utente

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

The screenshot displays the 'pubblica.istruzione.it' website interface. At the top, the logo 'pubblica.istruzione.it' is visible. Below it, a blue banner reads 'area riservata'. A navigation bar contains the text 'Benvenuti su Istruzione.it', 'Gestione Prenotazioni Telefoniche - area riservata', and the date 'Giovedì, 12-9-2013'. The main content area is titled 'CONSULTAZIONE PRENOTAZIONI' and features an 'AIUTO' link with a question mark icon. A form field for 'Codice Fiscale' is shown with a masked value 'XXXXXXXXXXXX' and an asterisk indicating it is mandatory. Below the field is the text '* Campo obbligatorio' and a 'PROCEDI' button. The footer contains the text 'Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione'.

Verrà dunque proposto un elenco di tutte le richieste inserite dall'utente con: data prenotazione, fascia oraria e relativo stato.

area riservata

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Prenotazioni Telefoniche - area riservata Giovedì, 12-9-2013

ELENCO PRENOTAZIONI TELEFONICHE



Codice Fiscale: ~~XXXXXXXXXXXX~~
Prenotazioni telefoniche trovate : 6

6 Righe trovate, lista completa - pag. 1

IDENTIFICATIVO	DATA PRENOTAZIONE	FASCIA ORARIA	STATO
P000000032	lunedì 07/10/2013	dalle 08:00 alle 13:00	Aperta
P000000028	lunedì 21/10/2013	dalle 13:30 alle 18:30	In Attesa di Conferma
P000000027	martedì 01/10/2013	dalle 13:30 alle 18:30	In Attesa di Conferma
P000000026	venerdì 18/10/2013	dalle 13:30 alle 18:30	In Attesa di Conferma
P000000025	mercoledì 16/10/2013	dalle 08:00 alle 13:00	Chiusa
P000000024	giovedì 12/09/2013	dalle 08:00 alle 13:00	Chiusa

Chiudi finestra

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

Stato Prenotazione:	Aperta
Data Prenotazione:	lunedì 07/10/2013 dalle 08:00 alle 13:00
Tipologia Problema:	GASC200 - Errore nell'immissione dati
Descrizione del problema:	
PRENOTAZIONE TELEFONICA N. P000000032 - SI RICHIEDE ASSISTENZA TELEFONICA PER PROBLEMI INERENTI L'APPLICAZIONE..... ----- COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.120.82 / MPV20132.SIDI.MPI.IT ----- PROVENIENZA: 64/447/GASC204 -----	
Stato avanzamento	Data evento
Aperta	12/09/2013 10:56
Soluzione Problema:	
Annulla Prenotazione	Torna a Elenco Prenotazioni
Stampa Prenotazione	

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 avanzamento richiesta può assumere i valori: "Aperta", "In Attesa di Conferma", "Confermata", "Annullata" e "Chiusa".

Una richiesta è in stato "Aperta" appena acquisita dal sistema. La data evento corrisponde alla data in cui è stata acquisita dal sistema.

Una richiesta è in stato "In Attesa di Conferma" appena acquisita dal gestore del servizio.

La richiesta si troverà in stato "Confermata" quando il gestore del servizio – avrà confermato la prenotazione richiesta. La data evento corrisponde alla data in cui è stata confermata la richiesta.

Lo stato della richiesta assume lo stato "Chiusa" quando il gestore del servizio avrà terminato la telefonata avvenuta con l'utente. Nel campo "Soluzione Problema" verrà eventualmente valorizzato con delle note del gestore del servizio.

E' possibile altresì annullare la richiesta di prenotazione telefonica attraverso la funzionalità "Annulla Prenotazione". Con questa operazione lo stato della richiesta sarà "Annullata". In ogni caso lo stato successivo sarà "Chiusa".

Di seguito è mostrata la funzione di annullamento, il campo note è obbligatorio.

pubblica.istruzione.it

area riservata

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Prenotazioni Telefoniche - area riservata Giovedì, 12-9-2013

ANNULLAMENTO PRENOTAZIONE TELEFONICA P00000032

Nota*

Torna alla Prenotazione Annulla Prenotazione

* Campi obbligatori

Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione

Cliccando su “Annulla Prenotazione” sarà annullata la prenotazione. Verrà visualizzato l’elenco delle prenotazioni con il messaggio “Prenotazione correttamente annullata”.

area riservata

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Prenotazioni Telefoniche - area riservata Giovedì, 12-9-2013

ELENCO PRENOTAZIONI TELEFONICHE

[AIUTO](#)

Codice Fiscale: XXXXXXXXXXXXX
Prenotazioni telefoniche trovate : 7

Prenotazione correttamente annullata

[7 Righe trovate, lista completa - pag. 1](#)

IDENTIFICATIVO	DATA PRENOTAZIONE	FASCIA ORARIA	STATO
P000000033	venerdì 13/09/2013	dalle 08:00 alle 13:00	Chiusa
P000000032	lunedì 07/10/2013	dalle 08:00 alle 13:00	Chiusa
P000000028	lunedì 21/10/2013	dalle 13:30 alle 18:30	In Attesa di Conferma
P000000027	martedì 01/10/2013	dalle 13:30 alle 18:30	In Attesa di Conferma

L'annullamento può essere effettuato in qualsiasi stato della richiesta:

- Stato richiesta "Aperta": con l'operazione di annullamento lo stato della richiesta passerà in "Chiusa".
- Stato richiesta "In Attesa di Conferma": con l'operazione di annullamento lo stato della richiesta passerà in "Annullata", e successivamente il gestore del servizio procederà alla chiusura della stessa (stato richiesta "Chiusa")
- Stato richiesta "Confermata": con l'operazione di annullamento lo stato della richiesta passerà in "Annullata", e successivamente il gestore del servizio procederà alla chiusura della stessa (stato richiesta "Chiusa").

1.11 Funzione Elementare: Ricerca Catalogo Servizi

Dalla Home Page dell'applicazione è possibile attraverso l'opportuna funzionalità, ricercare i Servizi del Catalogo con le relative informazioni.

The screenshot displays a list of services on the left and a navigation menu on the right. The services listed include:

- PEL - Posta Elettronica
- SIDI - Anagrafe Nazionale
- SIDI - Contabilità Speciale
- SIDI - Esami di Stato
- SIDI - Gestione Utenze Non Statali
- SIDI - Mobilità in Organico di Diritto
- SIDI - Programmazione Politiche Reclutamento
- SISSI - Gestione Ahunni
- Presentazione OnLine Istanze
- SIDI - Assunzioni
- SIDI - Determinazione Organico di Diritto
- SIDI - Gestione Giuridica
- SIDI - Gestione Utenze Statali
- SIDI - Personale Scuola
- SIDI - Scuola

The navigation menu on the right includes:

- Ricerca Rapida
 - Ricerca FAQ
 - Ricerca Funzione
 - Catalogo dei servizi**
 - Ricerca Servizio
- Manuale Utente
 - Consulta Manuale Utente

La funzione si presenta con un filtro di ricerca: descrizione del servizio. E' possibile digitare parte o l'intera descrizione del servizio. Se non si digita nessun valore nell'apposito campo, verranno esposti tutti i servizi.

The screenshot shows the 'Ricerca Servizio' page. At the top, there is a header for 'pubblica istruzione.it' and 'Service Desk On Line'. Below the header, the date '17/9/2013' is displayed. The main content area is titled 'RICERCA SERVIZIO' and contains the instruction 'Inserisci i criteri di ricerca'. There is a text input field labeled 'Descrizione Servizio' and a 'PROCEDI' button. On the right side, there are two navigation menus: 'Navigazione' with a 'Home' link, and 'Manuale Utente' with a 'Consulta Manuale Utente' link.

L'output prodotto dalla ricerca è un elenco dei servizi disponibili con le relative informazioni: Nome Servizio, Descrizione Servizio, Livelli di Servizio, Responsabile Servizio.

pubblica.istruzione.it

Service Desk On Line

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

17/9/2013

RICERCA SERVIZIO
Inserisci i criteri di ricerca

Descrizione Servizio

PROCEDI

Servizio	Descrizione	Livello di Servizio	Responsabile del servizio
Service desk	Il service desk fornisce un servizio di assistenza telefonica su prenotazione		XXXXXXXXXX

[Download](#)

E' possibile richiedere:

- il download dei servizi, attraverso il relativo link.
- il dettaglio delle informazioni, cliccando sul valore del campo Servizio.

pubblica.istruzione.it

Service Desk On Line

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

17/9/2013

RICERCA SERVIZIO

Servizio: Service desk

Descrizione: Il service desk fornisce un servizio di assistenza telefonica su prenotazione

Livello di Servizio:

Responsabile del servizio: ~~XXXXXXXXXX~~

Disponibilità servizio:
Lunedì dalle 08:00 alle 12:30
Lunedì dalle 13:00 alle 18:30
Martedì dalle 08:00 alle 18:30
Mercoledì dalle 08:00 alle 18:30
Giovedì dalle 08:00 alle 18:30
Venerdì dalle 08:00 alle 18:30
Sabato dalle 08:00 alle 14:00

Indietro

Oltre le informazioni dell'elenco, saranno visualizzati i giorni e gli orari di disponibilità del servizio.