



Guida rapida

PNRR Misure 1.4.3 e 1.4.4
Nuovo portale assistenza



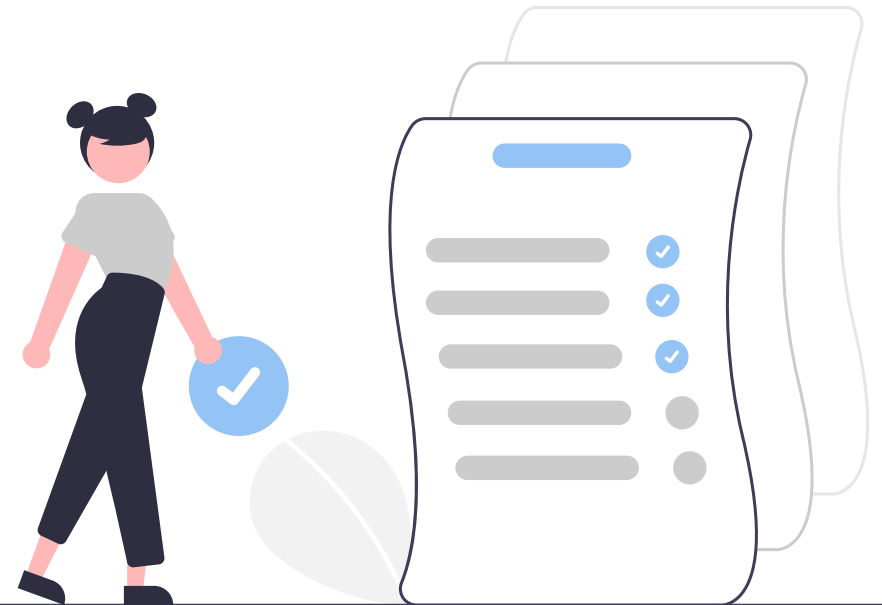
Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Agenda

Temi	Slide
La piattaforma di assistenza	1
Interfaccia di Login	2
Profilo Utente	3
Moduli e Funzionalità	4
Argomenti	5
Fai una richiesta	8



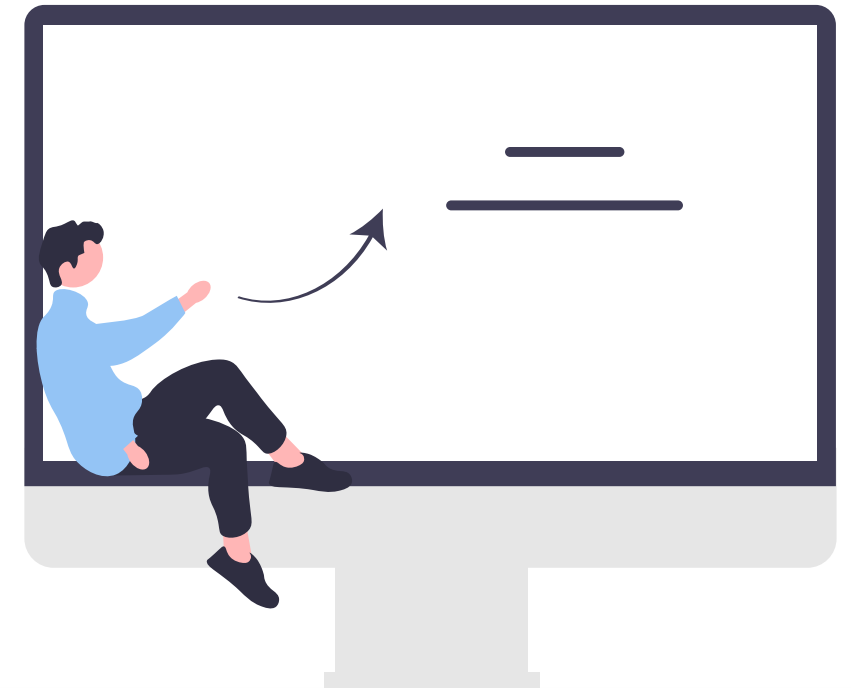
La piattaforma di assistenza

La nuova piattaforma permette di centralizzare tutte le richieste di **supporto e assistenza** in un **unico** punto di contatto. Questo strumento offre una gestione semplificata delle tematiche amministrative, facilitando il tracciamento delle richieste, la loro **risoluzione tempestiva** e una comunicazione più fluida tra il personale scolastico e i canali di assistenza.

I **servizi** di assistenza **integrati** sin da subito all'interno della nuova piattaforma sono:

- **SPID/CIE**
- **Pago In Rete**

Le precedenti modalità di supporto verranno gradualmente migrate verso la nuova piattaforma centralizzata, rimanendo disponibili al solo scopo di consultazione. In **futuro ulteriori canali e servizi verranno integrati** all'interno della nuova piattaforma.



Interfaccia di Login

Ministero dell'Istruzione e del Merito

ITA SLV

Login

Regole di accesso dal 01/10/2021

Username: [Username dimenticato?](#)

Inserisci il tuo username

Password: [Password dimenticata?](#)

Inserisci la password

ENTRA

OPPURE

- Entra con SPID** [Approfondisci SPID](#)
- Entra con CIE** [Approfondisci CIE](#)
- Entra con CNS** [Approfondisci CNS](#)
- Login with eIDAS** [Learn more about eIDAS](#)

sp:dv AgID Agenzia per l'Italia Digitale

Sei un nuovo utente? [Registrati](#)

L'interfaccia di login rappresenta il punto di ingresso per l'utente finale al portale di assistenza.

Tramite questo portale l'utente può:


- **Consultare** gli articoli all'interno della libreria
- **Navigare** nella Community per ottenere risposte da colleghi o esperti
- **Sottomettere** una richiesta di supporto.

L'accesso al sistema avviene tramite il sistema di autenticazione IAM, già in uso sul sito del Ministero dell'istruzione e del merito che permette di associare il profilo corretto all'utente che sta effettuando l'accesso.

Il portale è raggiungibile tramite il link: <https://istruzione.service-now.com>

Profilo Utente

Home > Profilo utente Cerca



End User
Società Ministero dell'istruzione e del merito
Titolo Admin
Reparto (Vuoto)
Ubicazione (Vuoto)
Biografia (Vuoto)

Carica immagine

Info

E-mail

Telefono ufficio

Telefono cellulare

All'interno della sezione profilo utente:

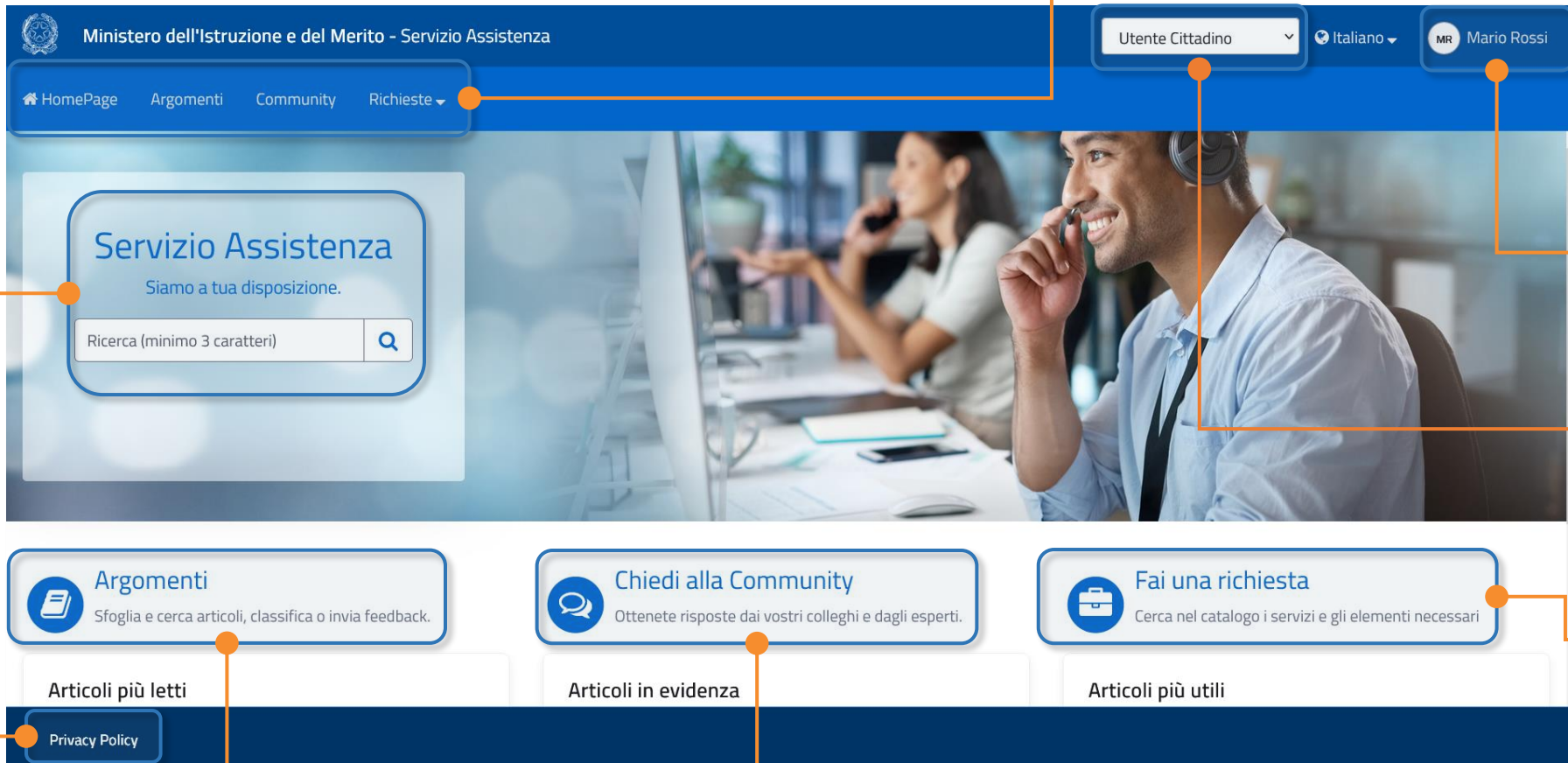
E' possibile associare un immagine al proprio profilo.

E' possibile aggiungere i recapiti telefonici al proprio profilo.

E' inoltre possibile impostare il fuso orario e la lingua utilizzata per l'interfaccia del portale. Attualmente le lingue disponibili sono: Inglese e Italiano.

Per applicare le modifiche è necessario selezionare il campo che si intende cambiare e cliccare su «Salva».

Moduli e Funzionalità



Funzionalità di **ricerca** all'interno del portale.

La comoda barra di menu permette di avere sempre a disposizione tutte le funzionalità del sito

Accesso alla sezione di profilo utente.

Nel caso in cui alla propria utenza siano associate diverse funzionalità, è possibile cambiare profilo (p.e. "Utente Cittadino" e "Dirigente Scolastico").

E' possibile effettuare **richieste** relative ai Servizi per i quali si è abilitati

Accesso alla **libreria** che permette di **consultare** tutti gli **articoli** relativi ai servizi per i quali si è abilitati.

Accesso alla **Community**, per **consultare argomentazioni** e **interagire** nei forum ai quali si è iscritti.

Nel **footer** di ciascuna pagina è sempre consultabile la **Privacy Policy** per il trattamento dei dati personali. Durante il primo accesso viene richiesta all'utente l'accettazione delle policy. Tale accettazione viene registrata e conservata sulla piattaforma.

Argomenti (1/3)

PAGO IN RETE
Pago In Rete
91

spid | CIE ID
SPID/CIE
37

All'interno della libreria gli **argomenti** saranno **suddivisi per categoria**.

In evidenza
Nessun contenuto da visualizzare

Sezione degli **articoli messi in evidenza** dal gestore della libreria.

Più utili

Indicazione età minima per l'accesso con SPID ai servizi esposti dalle istituzioni scolastiche
Maria Rossi 7 Viste · Circa 1 mese fa · ★★★★★

Come accedere al servizio
Maria Rossi 22 Viste · 3me fa · ★★★★★

Come effettuare la registrazione
Maria Rossi 4 Viste · 3me fa · ★★★★★

Sezione degli **articoli più utili** sulla base delle preferenze espresse dagli utenti.

Più visualizzato

A chi indirizzare le famiglie che hanno problemi durante la registrazione, l'accesso o il pagamento degli eventi di Pago in Rete?
Autore MIM 1 Vista · 15g fa · ★★★★★

Come gestire il problema con l'associazione degli alunni dopo l'importazione dell'elenco in Pago in Rete?
Autore MIM 1 Vista · 15g fa · ★★★★★

Come effettuare la registrazione
Maria Rossi 4 Viste · 3me fa · ★★★★★

Sezione degli **articoli più visualizzati** sulla base delle visite effettuate dagli utenti.

Argomenti (2/3)

Ministero dell'Istruzione e del Merito - Servizio Assistenza

Utente Dirigente scolastico Italiano Maria Rossi

HomePage Argomenti Community Richieste

Home > Argomenti > SPID/CIE

knowledge base Lancia

SPID/CIE

Categoria

Filtro

- eIDAS
- Informazioni Generali
- Processo Adesione Aggregato
- Processo Fornitori

Verifica aggregazione
SPID/CIE | Processo Adesione Aggregato
I DS possono verificare lo stato di aggregazione tramite l'accesso all'applicazione SIDI "Gestione aggregazione scuola", funzione "Gestione aggregazione". Se la scuola risulta già aggregata, potrà...
Autore MIM • 611 Viste • 2me fa • ★★★★★

Modulo adesione
SPID/CIE | Processo Adesione Aggregato
Il DS può indicare facoltativamente quali sono i fornitori di riferimento per la scuola che hanno aderito all'integrazione all'eID-Gateway e quali sono i servizi messi a disposizione dei cittadini integrati con...
Autore MIM • 592 Viste • 2me fa • ★★★★★

Indicazione età minima per l'accesso con SPID ai servizi esposti dalle istituzione scolastic

In questa sezione della pagina, è possibile filtrare ulteriormente le voci appartenenti all'argomento selezionato.

Argomenti (3/3)

Selezionando un articolo presente nella libreria si accede alla sezione di consultazione dello stesso.

KB0010078

eIDAS - Chi è il soggetto aggregato

Creato da Maria Rossi · 29g fa · 5 viste · ☆☆☆☆☆

Il processo di adesione come aggregato deve essere effettuato dall'Istituzione scolastica. Il fornitore, se ancora non l'ha fatto, è tenuto ad integrarsi con il componente eID-Gateway messo a disposizione dal Ministero dell'Istruzione, per permettere ai cittadini di accedere ai servizi tramite SPID, CIE o Eidas. [riferimento al processo di integrazione]

Copia Permalink

Utile?

Valuta questo articolo ☆☆☆☆☆

In questa **sezione** è possibile **determinare** se l'articolo è stato **utile** o meno e fornire una **valutazione** delle informazioni riportate. Tali riscontri verranno utilizzati dal motore di ricerca al fine di dare maggiore visibilità ai testi ritenuti maggiormente utili dagli utenti, e dai moderatori del ministero con lo scopo di migliorare le informazioni disponibili dove necessario.

Moduli e Funzionalità – Fai una richiesta (1/4)

Il catalogo è organizzato in categorie per permettere una più semplice consultazione dei servizi presenti:

E' possibile sottomettere una richiesta dalla Home attraverso il box «Richieste» > «Fai una richiesta» .

La visualizzazione delle categorie varia in base al proprio profilo selezionato.

The screenshot displays a web interface for submitting requests. At the top, a breadcrumb trail shows 'Home > Fai una richiesta > Pago In Rete'. To the right is a search bar with the text 'Cerca' and a magnifying glass icon. Below the breadcrumb, there is a 'Cataloghi' section with a dropdown menu currently set to 'tutti'. A 'Categorie' sidebar is visible, listing various categories such as 'Applicativi e strumenti', 'Emergenza COVID - 19', 'Gestione amministrativo contab...', 'Pago In Rete' (highlighted in blue), 'Personale Scolastico', and 'Richiesta Informazioni'. The main content area is titled 'Pago In Rete' and contains two service cards. The first card is 'Attività di configurazione del...' with a sub-card 'Richiesta verifica conti correnti' and a button 'Accedi al servizio'. The second card is 'Riconciliazione Tesoreria' with a sub-card 'Informazioni su funzioni di riconciliazione' and a button 'Accedi al servizio'. Orange lines with circular markers connect the text annotations to the breadcrumb, the category list, and the 'Pago In Rete' card.

Selezionando una categoria specifica il contenuto del catalogo cambia, mostrando i soli servizi afferenti alla sezione selezionata.

Moduli e Funzionalità – Fai una richiesta (2/4)

Selezionando l'icona di catalogo viene visualizzato il modulo per l'inserimento della richiesta di servizio.

Le informazioni obbligatorie sono evidenziate dal simbolo *

La sezione del modulo riporta una serie di campi che possono variare a seconda del tipo di segnalazione o richiesta.

I campi relativi alle informazioni anagrafiche vengono compilate in modo automatico.

Attività di configurazione del sistema

Richiesta verifica conti correnti

Utilizza questo servizio per segnalare anomalie in merito a operazioni di verifica conti correnti

*** Indica richiesto**

*** Nome e Cognome**

Maria Rossi

Sei a conoscenza del "Codice Meccanografico"?

*** Regione Scuola**

-- Nessuno --

Provincia Scuola

-- Nessuno --

Comune Scuola

-- Nessuno --

Denominazione Scuola

-- Nessuno --

*** Tipo Anomalia**

Messaggio di errore in fase di inserimento del conto corrente postale

*** Informazioni aggiuntive**

Invia

Informazioni obbligatorie

Regione Scuola Informazioni aggiuntive

Sotto alla sezione del pulsante «Invia», vengono riepilogate le informazioni obbligatorie necessarie per completare l'inserimento.

Moduli e Funzionalità – Fai una richiesta (3/4)

The screenshot shows a web interface for creating a ticket. At the top, there is a breadcrumb 'Home > La mia richiesta - CS0001171'. Below this, a box contains the ticket number 'Numero CS0001171'. To the right, there are fields for 'Creato adesso', 'Aggiornato adesso', and 'Stato New'. A large section titled 'Attività di configurazione del sistema' shows a priority of '4 - Low'. Below this, there is a tabbed interface with 'Attività' and 'Allegati' tabs. The 'Allegati' tab is active, showing a rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, font color, background color, bulleted list, numbered list) and an 'Invia' button. At the bottom, there is a section for 'GP' (Gruppo) with a dropdown menu showing 'Maria Rossi' and 'CS0001171 Creazione', a clock icon with 'adesso', and an 'Inizio' button.

Numero richiesta generato dopo l'invio

Sezione di dettaglio del ticket

È possibile aggiungere maggiori informazioni alla propria richiesta allegando documentazione ritenuta utile o richiesta da parte del team di supporto. I formati supportati sono il .jpeg, il .pdf e il .doc. La dimensione massima consentita per ciascun allegato è di 5 mega.

È possibile inserire commenti aggiuntivi al caso appena creato.

Sezione per la visualizzazione delle attività svolte sul ticket.

Moduli e Funzionalità – Fai una richiesta (4/4)

In questa sezione della pagina, è possibile visualizzare tutte le richieste di assistenza precedentemente inviate ed il relativo stato di lavorazione.

Ministero dell'Istruzione e del Merito - Servizio Assistenza

Utente Dirigente scolastico Italiano Maria Rossi

HomePage Argomenti Community Richieste

Home > Argomenti > SPID/CIE

Knowledge base Lancia

SPID/CIE

Categoria Filtro

- eIDAS
- Informazioni Generali
- Processo Adesione Aggregato
- Processo Fornitori

Verifica aggregazione
SPID/CIE | Processo Adesione Aggregato
I DS possono verificare lo stato di aggregazione tramite l'accesso all'applicazione SIDI "Gestione aggregazione scuola", funzione "Gestione aggregazione". Se la scuola risulta già aggregata, potrà...
Autore MIM ▪ 611 Viste ▪ 2me fa ▪ ★★★★★

Modulo adesione
SPID/CIE | Processo Adesione Aggregato
Il DS può indicare facoltativamente quali sono i fornitori di riferimento per la scuola che hanno aderito all'integrazione all'eID-Gateway e quali sono i servizi messi a disposizione dei cittadini integrati con...
Autore MIM ▪ 592 Viste ▪ 2me fa ▪ ★★★★★

Indicazione età minima per l'accesso con SPID ai servizi esposti dalle istituzioni scolastiche



Ministero dell'istruzione e del merito