



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

SMART GUIDE

HelpDesk Amministrativo



GUIDA RAPIDA 2016

Indice

1	INTRODUZIONE	3
2	INFORMAZIONI UTILI	3
3	ACCESSO AL SISTEMA	4
4	KNOWLEDGE AREA	7
4.1	RICHIESTA DI ASSISTENZA	10
4.2	FORUM – AREA DI DISCUSSIONE	12
4.3	FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS).....	15

1 Introduzione

Il Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca ha avviato, negli ultimi anni, una serie di attività volte a migliorare i processi di lavoro delle scuole.

In particolare oltre a fornire il supporto, già disponibile, per l'uso delle funzionalità del Sistema Informativo del MIUR in uso dalle istituzioni scolastiche, l'Amministrazione vorrebbe supportare le scuole nel risolvere le problematiche amministrative nell'ambito dei processi dell'area finanziario-contabile.

Per rispondere a questa esigenza è stato istituito l'Help Desk Amministrativo Contabile, una nuova interfaccia che prevede:

- l'estensione del servizio di Service Desk mediante l'implementazione di un nuovo ramo dedicato al supporto per la gestione di questioni amministrativo/contabili che abiliti gli interventi di secondo livello gestito da un gruppo di utenti/scuola esperti e di un terzo livello gestito da personale degli uffici centrali del MIUR.
- la predisposizione di un servizio ForumSIDI (disponibile sul SIDI) attraverso il quale le scuole possano interagire tra loro
- la predisposizione di una Knowledge Base, per trovare risposte alle problematiche e/o richiedere direttamente supporto.

Il processo proposto per l'Help Desk Amministrativo Contabile è formato da 3 componenti:

- **1 - Service Desk**
- **2 - ForumSIDI**
- **3 - Knowledge Base**

Le scuole potranno richiedere il supporto utilizzando il Service Desk e/o accedendo al ForumSIDI. La terza componente relativa alla Knowledge Base è comune e funzionale alle altre 2 componenti.

2 Informazioni Utili

Il presente paragrafo contiene il glossario utilizzato per la descrizione del servizio di HELP DESK AMMINISTRATIVO CONTABILE nel Sistema Centralizzato SIDI.

GUIDA RAPIDA 2016

Help Desk Amministrativo Contabile (HDAC): interfaccia per supportare le istituzioni scolastiche nella corretta gestione delle problematiche amministrative nell'ambito dei processi dell'area finanziario-contabile.

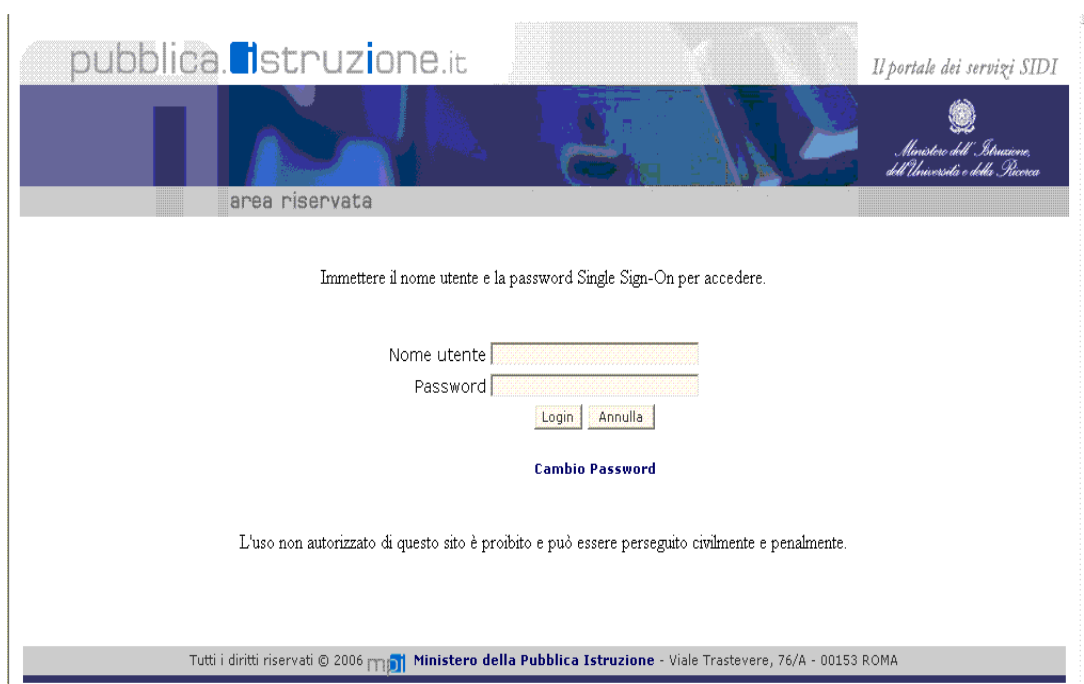
Knowledge Base: da considerarsi il cuore dell' HDAC. Le istituzioni scolastiche che la utilizzano possono trovare facilmente risposte verificate e corrette alle proprie richieste su problematiche amministrative nell'ambito dei processi dell'area finanziario-contabile. La Knowledge Base utilizza le informazioni presenti nelle FAQ.

Forum: area di discussione in cui le istituzioni scolastiche possono consultare i contributi delle altre istituzioni scolastiche sull'argomento di interesse e se non viene trovata una risposta si può intervenire nella discussione.

FAQ (Frequently Asked Questions): risposte a domande poste frequentemente dalle istituzioni scolastiche relativamente all'area finanziario-contabile.

3 Accesso al Sistema

Dalla Home Page del **SIDI**, dopo aver effettuato l'autenticazione, è possibile accedere alla funzionalità **HelpDesk Amministrativo Contabile**



The screenshot shows the login interface of the SIDI (Servizi Integrati per la Didattica e l'Inclusione) portal. At the top, there is a header with the logo 'pubblica.istruzione.it' and the text 'Il portale dei servizi SIDI'. Below this, there is a blue banner with the text 'area riservata' and the logo of the 'Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca'. The main content area contains the instruction 'Immettere il nome utente e la password Single Sign-On per accedere.' followed by two input fields: 'Nome utente' and 'Password'. Below these fields are two buttons: 'Login' and 'Annulla'. There is also a link labeled 'Cambio Password'. At the bottom, there is a disclaimer: 'L'uso non autorizzato di questo sito è proibito e può essere perseguito civilmente e penalmente.' and a footer with the text 'Tutti i diritti riservati © 2006 Ministero della Pubblica Istruzione - Viale Trastevere, 76/A - 00153 ROMA'.

HelpDesk Amministrativo Contabile

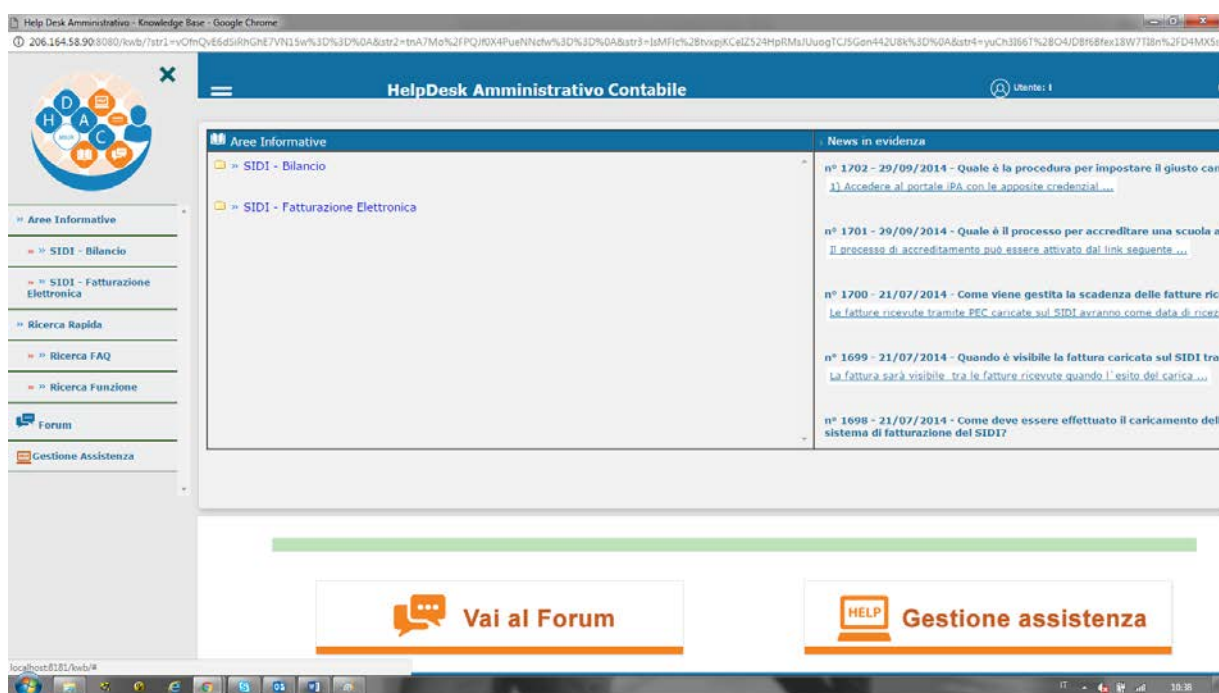
La funzionalità è accessibile dal menù **I tuoi servizi** → **Assistenza** → **HelpDesk Amministrativo Contabile**



La Home Page è organizzata in Aree distinte:

- Knowledge Area
- Web Request Area
- Forum Area

GUIDA RAPIDA 2016



Le tre aree sono integrate ed accessibili anche durante il loro utilizzo.

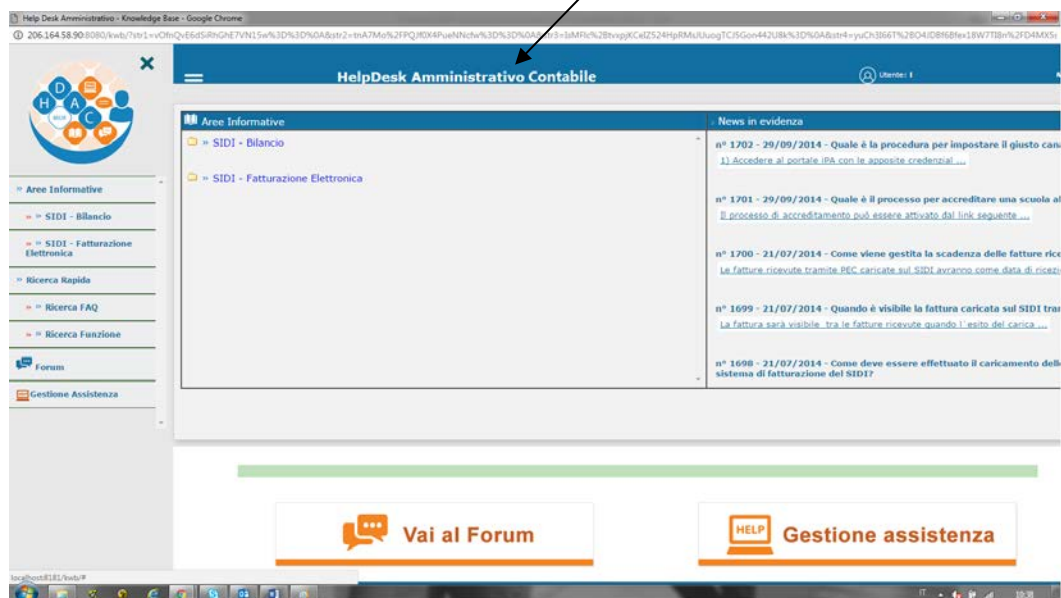
Dalla Knowledge Area si può accedere alla Web Request ed al Forum.

4 Knowledge Area

La Knowledge Area, accessibile per tutti gli utenti, è composta da 3 sezioni:

1 Sezione

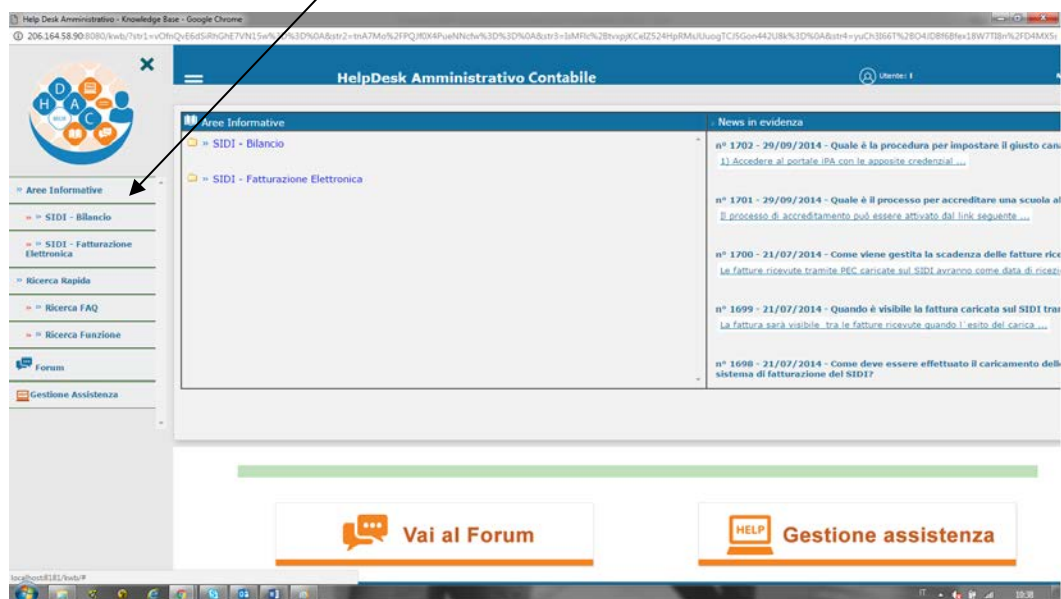
L'intestazione che identifica l'utente ed i dati di connessione



GUIDA RAPIDA 2016

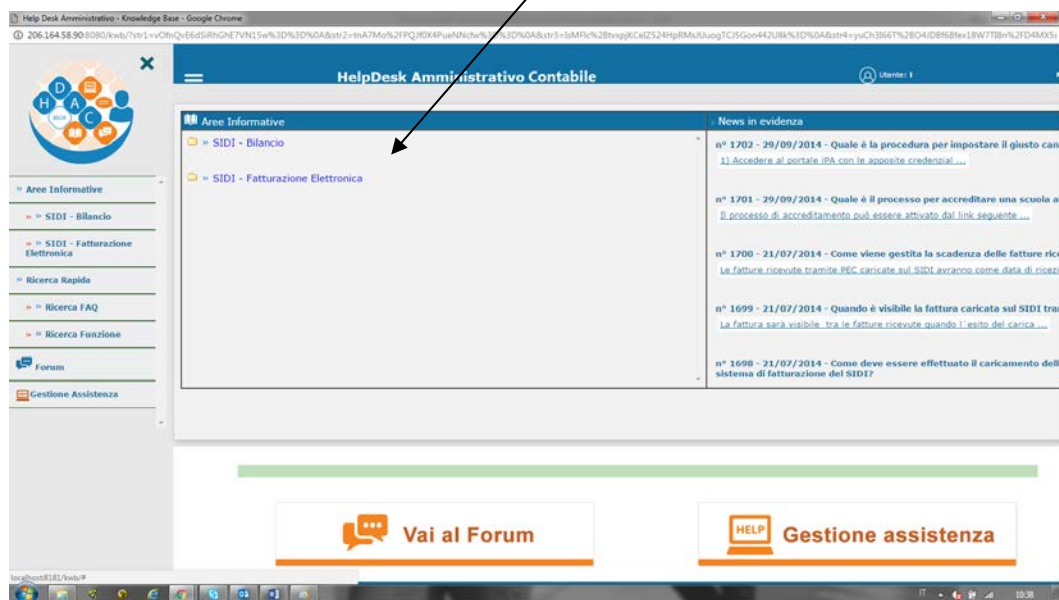
2 Sezione

Il Menù per la navigazione può essere utilizzato sia per la Knowledge Area che per Forum e Web Request



3 Sezione

Il corpo dell'area che riporta i temi amministrativi dove l'utente trova le risposte alle proprie richieste verificate e corrette.



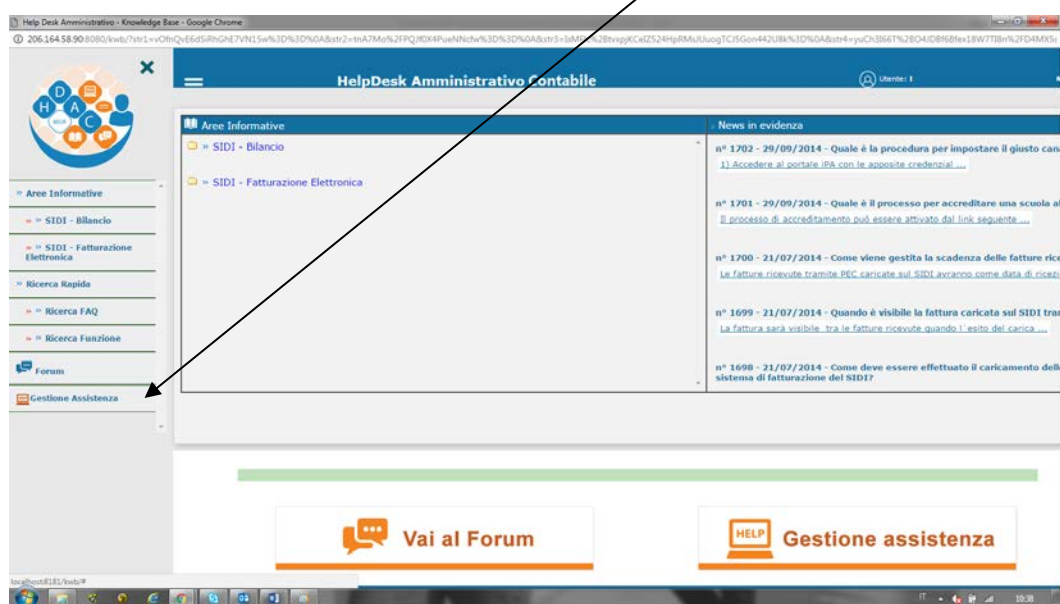
Le informazioni presenti nell'Area Informativa saranno organizzate, classificate e strutturate per argomenti in modo da facilitare la ricerca delle informazioni da parte degli utenti.

GUIDA RAPIDA 2016

L'utente potrà utilizzare il patrimonio informativo già presente navigando nei processi amministrativi disponibili ed eventualmente può richiedere ulteriori informazioni attraverso una **Richiesta di Assistenza**.

4.1 Richiesta di assistenza

La Richiesta di Assistenza può essere attivata sia dalla Sezione **'Aree Informative'** che dall'apposito pulsante di **'HELP'**.



HelpDesk Amministrativo Contabile

La richiesta di assistenza è parzialmente precompilata con i dati già in possesso del sistema. L'utente istituzione scolastica dovrà inserire nella sezione **'Descrizione del Problema'** una descrizione del quesito amministrativo.

fileInterrogazioneAiuto

M I U R

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Help Desk Amministrativo Contabile

Cod. Sito

Nome

Cod. Sito aa0001

Email

Gravità

Priorità

Contatto

Telefono

Titolo

Cognome

Nome

Tipo

Segnalazione

Cod. Prob. PICO

Protocollo

Tagli. Padre

Tagli.

Stato

Soft.

Aperto I

Aperto Tecnico II

Chiuso Amm. II

Aperto da

Gruppo Apertura

Gruppo Assegnaz.

Alle

Alle

Alle

Assegnato a

Descrizione Problema

Risoluzione Problema

Ric. via

Data

Ora

Azioni (1)

Storico (1)

Tempi

Files (1)

Assistenza_DGRUF

CALLS

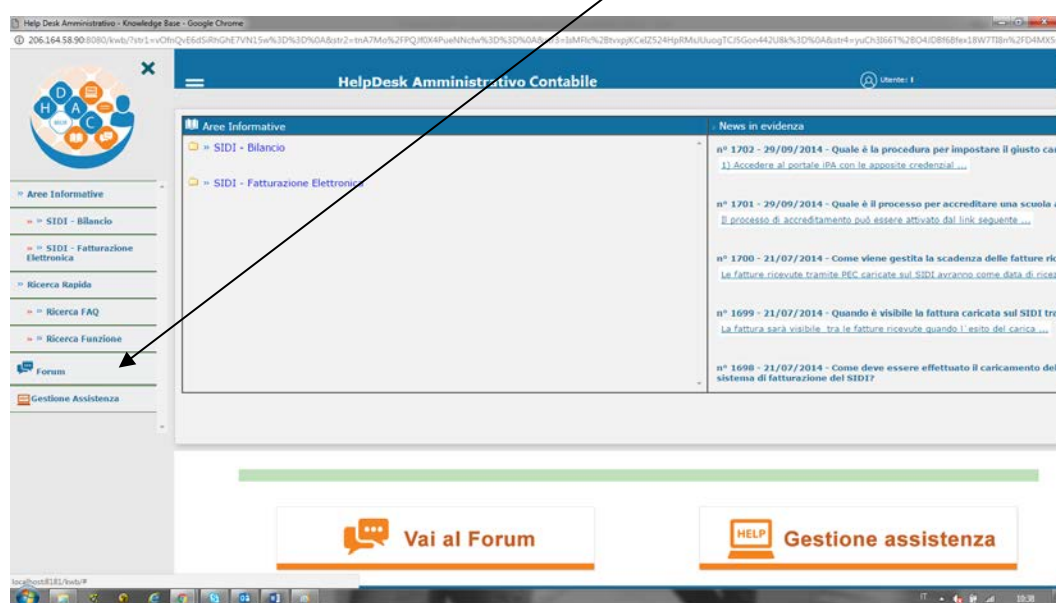
GROUP

29/01/15 10:37:28

GUIDA RAPIDA 2016

4.2 Forum – Area di Discussione

L'accesso al Forum può essere attivato sia dalla Sezione **'Aree Informative'** che dall'apposito pulsante **'Vai al Forum'**.



Il Forum è il luogo in cui l'utente può partecipare a discussioni di interesse su argomenti di tipo Finanziario/Contabile.

HelpDesk Amministrativo Contabile

Istruzione.it
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Help Desk Amministrativo

PAQ | Notifiche [0] | R

Indice » Area Finanziario/Contabile

Area Finanziario/Contabile

Segna i subforum come già letti

FORUM	ARGOMENTI	MESSAGGI	ULTIMO MESSAGGIO
SIDI - Bilancio SIDI - Bilancio	0	0	Nessun messaggio
Erogazione fondi	0	0	Nessun messaggio
SIDI - Fatturazione Elettronica SIDI - Fatturazione Elettronica	0	0	Nessun messaggio
Inventario Inventario	0	0	Nessun messaggio

[Nuovo argomento *](#) | 0 argomenti • Pagina 1 di 1

Non ci sono argomenti o messaggi in questo forum.

Visualizza ultimi argomenti: Ordina per

[Torna all'Indice della Board](#)

CHI C'È IN LINEA
Visitano il forum: **RTQZHY62** e 0 ospiti

PERMESSI FORUM

Il Forum è suddiviso in argomenti sulle varie tematiche dell'area Finanziario/Contabile, la creazione della suddivisione viene effettuata da un Amministratore su tematiche individuate dalla DGRUF ed anche la pubblicazione del materiale informativo da condividere tra gli utenti scuola è a carico dell'Amministratore.

L'utente scuola dopo aver selezionato l'argomento di interesse, tra quelli presenti nel FORUM, accede direttamente ad un'apposita area 'Agorà' (piazza virtuale di discussione) che è il luogo in cui l'utente scuola può consultare i contributi degli altri utenti sull'argomento di interesse.

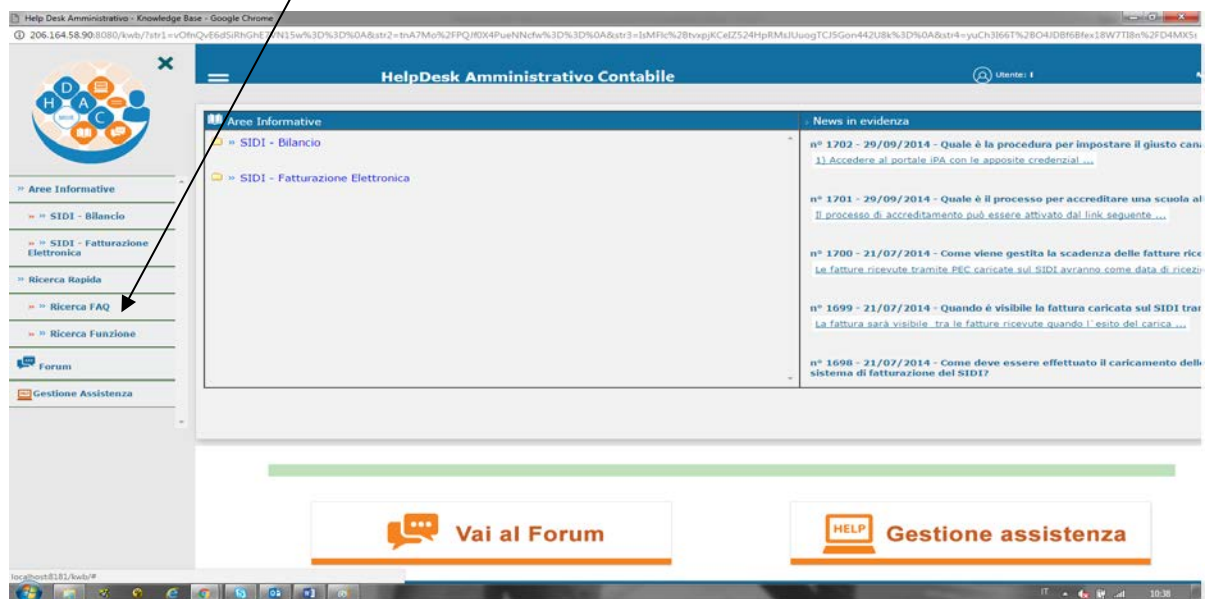
GUIDA RAPIDA 2016



Qualora l'utente scuola non trovi risposta al proprio quesito può intervenire nella discussione scrivendo un post compilando una maschera pre-definita dove espone la sua richiesta ed indica se vuole che siano resi pubblici sul Forum i suoi dati intesi, ad esempio, come: ruolo (DS, DSGA,...) ed il codice della scuola di appartenenza (così come risultano sul SIDI).

I post pubblicati nel Forum sono sempre validati dall'Amministratore.

4.3 FAQ (Frequently Asked Questions)



Selezionando la voce '**Ricerca FAQ**' è possibile effettuare una ricerca su una specifica 'Area Informativa'.

GUIDA RAPIDA 2016

Verranno visualizzate tutte le domande e le risposte relativamente all'argomento scelto presenti nella Knowledge Base.

