



GUIDA PER LA  
RISOLUZIONE DI  
PICCOLI  
PROBLEMI PRIMA  
DI APRIRE UN  
TICKET AI SISTEMI  
INFORMATIVI.

# IL PC NON SI ACCENDE

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: il mio pc non si accende



...

Tecnico ICT



Controlla che il pc sia collegato attraverso apposito cavo alla corrente



- Se risulta scollegato, collegalo alla corrente.
- Se risulta collegato, prova a togliere e ri-inserire il cavo.

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# CONNESSIONE A INTERNET ASSENTE (in fase di accesso: nella schermata in basso a destra c'è il simbolo di un mappamondo con un divieto.)

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: non funziona la connessione a internet



...

Tecnico ICT



Controlla se nella schermata in basso a destra c'è il simbolo di un mappamondo con un divieto.



Controlla che il pc sia collegato attraverso apposito cavo alla rete internet



Stacca e riattacca cavo di rete

Tecnico ICT

La connessione risulta ancora assente



Prova a riavviare il computer

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# CONNESSIONE A INTERNET ASSENTE (accesso agli applicativi)

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: non funziona la connessione a internet



...

Tecnico ICT



Controlla che il pc sia collegato attraverso apposito cavo alla rete internet



Stacca e riattacca cavo di rete

La connessione risulta ancora assente

Tecnico ICT



Prova a riavviare il computer

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# UN SITO SEGNALE CHE LA CONNESSIONE NON É PROTETTA

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: il sito, che necessito utilizzare, mi segnala che la connessione non è protetta



...

Tecnico ICT



Seleziona il tasto 'avanzate' scritto sotto il messaggio



Poi clicca sul link che riporta di proseguire ugualmente accettando il rischio

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# PERIFERICHE USB NON RISPONDONO AI COMANDI

(Es. mouse, tastiera, ...)

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: il\la mouse\tastiera\periferica non risponde ai comandi



...

Tecnico ICT



Stacca il cavo dalla presa USB e ricollegalo

La periferica non risponde ancora ai comandi



prova a collegarlo a un'altra presa libera

Tecnico ICT



Se continua a non rispondere, prova a riavviare il pc

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# LA STAMPANTE NON STAMPA E NON SEGNALE ERRORI

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: la stampante non stampa e non segnala nessun errore



...

Tecnico ICT



Spegni il pc e la stampante



se la stampante è collegata al pc tramite un cavo USB ricollegalo da entrambe le estremità



Riaccendi i dispositivi e riprova a stampare

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# IL PC È LENTO

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: il pc è rallentato



...

Tecnico ICT



Tieni aperte il minor numero di schede: chiudi quelle non necessarie



Riavvia il pc e ricordati di farlo quotidianamente

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333



# I FILE NON SI APRONO E NON CI SONO ERRORI SEGNALATI

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: non riesco ad aprire dei file e non ci sono segnalati errori



...

Tecnico ICT



Prova a riavviare il pc



Ricorda: bisogna fare un singolo 'doppio click', se si cerca di aprire più volte un file il sistema potrebbe andare in blocco

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# LE ICONE SUL DESKTOP SONO TROPPO GRANDI/PICCOLE

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: le icone sul desktop sono troppo grandi/piccole



...

Tecnico ICT



fari click con il tasto destro del mouse in un punto vuoto del desktop



Seleziona 'visualizza'



modifica la dimensione delle icone scegliendo quella che preferisci

Tecnico ICT



Se dopo questi passaggi non sei riuscito a modificare la grandezza delle icone apri un ticket al 3333

# I CARATTERI DI UN SITO SONO TROPPO PICCOLI

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: i caratteri di un sito sono troppo piccoli



...

Tecnico ICT



Seleziona i tre puntini o l'ingranaggio sotto la X in alto a destra



Aumenta o diminuisci a piacimento lo zoom

Tecnico ICT



Se dopo questi passaggi non sei riuscito a modificare la grandezza dei caratteri apri un ticket al 3333

# PROGRAMMA BLOCCATO CHE NON RISPONDE AI COMANDI

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: stavo usando un programma che si è bloccato, non risponde più ai comandi e non riesco a chiuderlo



...

Tecnico ICT



Premi CTRL ALT CANC tutto insieme



seleziona gestione attività



seleziona l'applicazione in blocco e poi seleziona 'termina attività'

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

## SITO PRESENTA PROBLEMI DI VISUALIZZAZIONE

(scritte sovrapposte, non centrato correttamente, non si aprono alcuni link, tasti non funzionanti etc)

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: sono in un sito che presenta problemi di visualizzazione



...

Tecnico ICT



Seleziona il link del sito (www.etc) e copialo



Apri Chrome o un altro browser



Cancella il link in alto e al suo posto incolla il link copiato.

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# CARTA SISS NON RILEVATA

(in basso a destra le due rose camune di regione Lombardia non sono entrambe verdi)

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: non mi rivela la carta SISS



...

Tecnico ICT



Fai doppio click su icona 'CHIUDI SISS'



Quando si sono chiuse le due icone in basso a destra di fianco all'orario, fai click su icona 'AVVIA SISS'

Tecnico ICT



Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste

Apri un ticket al 3333

# SITO DI REGIONE LOMBARDIA (ad esempio menu SISS) SEGNALA CHE LA PAGINA NON È RAGGIUNGIBILE

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: il sito di regione Lombardia mi segnala che la pagina non è disponibile



...

Tecnico ICT



Chiudi la pagina e fai doppio click su icona 'CHIUDI SISS'



Quando si sono chiuse le due icone in basso a destra di fianco all'orario, fai click su icona 'AVVIA SISS'



Inserisci il pin della carta SISS e riapri il portale

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# IL PIN UTENTE/FIRMA DELLA CARTA SISS VIENE SEGNALATO ERRATO

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: inserendo il pin utente/firma della carta SISS, mi segnala che è errato



...

Tecnico ICT



Fai doppio click su icona 'CHIUDI SISS'



Dopo 15 secondi fai doppio click su icona 'AVVIA SISS'



Seleziona il tasto gestione pin e posizionati sulla voce 'sblocco pin utente/firma', inserisci i dati richiesti

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333



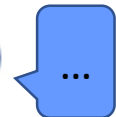
# L'AUTOLOGIN NON PARTE

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema: non parte l'autologin



Tecnico ICT



Riavvia il pc



Inserisci il pin della carta ogni qualvolta venga richiesto

Tecnico ICT

Ho effettuato le varie prove, ma il problema persiste



Apri un ticket al 3333

# BIT4ID STA LAVORANDO OFFLINE

Tecnico ICT



Ciao, come posso aiutarti?

Ho un problema:  
BIT4ID mi segnala  
che sta lavorando  
offline



...

Tecnico ICT



Riavvia il pc

Tecnico ICT

Ho riavviato il pc, ma  
continua a lavorare  
offline



Apri un ticket al  
3333