



Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca
Dipartimento per la programmazione
Direzione generale per gli studi e la programmazione e per i sistemi informativi
Ufficio IV

SERVICE DESK: NUOVO ACCESSO TRAMITE CODICE PERSONALE

Si comunica agli utenti del Sistema Informativo del MIUR che dal mese di **dicembre 2008** l'accesso al servizio di Help Desk telefonico (**numero verde 800 903 080**) sarà possibile solo attraverso l'utilizzo di un codice personale da digitare tramite la tastiera del telefono.

Tale codice sarà comunicato a tutti gli utenti titolati a contattare il Service Desk, vale a dire

- personale dell'Amministrazione centrale e territoriale
- personale delle segreterie scolastiche delle scuole statali (dirigenti scolastici, DSGA, assistenti amministrativi e personale comandato in segreteria)
- personale delle scuole non statali

che risulta abilitato all'accesso al portale SIDI.

Questa nuova modalità di accesso al numero verde ha l'obiettivo di migliorare un servizio essenziale quale quello dell'assistenza telefonica, attraverso

- la riduzione dei tempi di attesa, in quanto solo gli utenti abilitati potranno contattare il numero verde
- l'ottimizzazione dei tempi di apertura del tagliando, in quanto l'operatore telefonico disporrà automaticamente dei dati identificativi del chiamante senza doverli richiedere.

Maggiori dettagli sulle modalità di attivazione ed utilizzo di questo sistema verranno comunicati successivamente ed in tempo utile.

Questo rappresenta il primo di una serie di interventi che questa Direzione sta approntando, con la collaborazione del RTI EDS, al fine di rendere più efficace il servizio di assistenza agli utenti del sistema informativo.

Destinatari:

Al personale degli uffici centrali e territoriali

A tutte le istituzioni scolastiche

