

REGISTRO ON-LINE

PROCEDURA PER L'ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DEGLI ERRORI

ATTIVAZIONE DEL REGISTRO ONLINE

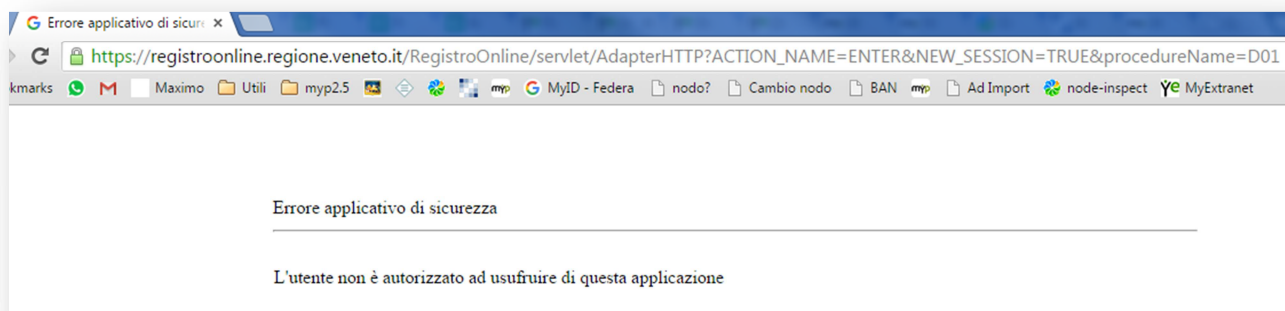
Per poter utilizzare correttamente il Registro On-line sono necessarie le seguenti attività preliminari:

1. I docenti e il personale amministrativo degli enti devono registrarsi nel sistema di autenticazione regionale "Federa" (indicando come soggetto gestore "Dominio generale di Regione Veneto") → per istruzioni sulla procedura di registrazione vedere il "Manuale di utilizzo del Registro Online"
2. Gli enti di formazione e le aziende devono inviare la richiesta di abilitazione all'uso del Registro Online all'indirizzo registronline@regione.veneto.it, indicando, per ciascun nominativo:
 - Nome e cognome della persona da abilitare
 - Codice fiscale della persona da abilitare (va prestata particolare attenzione alla corretta compilazione del CF sia nella registrazione che nella richiesta di abilitazione)
 - Codice dell'ente di appartenenza o dell'azienda
3. Gli enti e le aziende riceveranno una mail di conferma dell'avvenuta abilitazione
4. Successivamente, e prima dell'avvio delle attività, dovranno essere caricati i consueti dati relativi all'edizione e dovrà essere richiesta all'Ufficio Gestione l'autorizzazione all'avvio (via mail all'indirizzo gestioneformazione@regione.veneto.it)

Si ricorda che, fino a quando l'edizione non viene autorizzata, le relative attività **non sono visibili** nel Registro Online.

GESTIONE DEGLI ERRORI

Caso 1

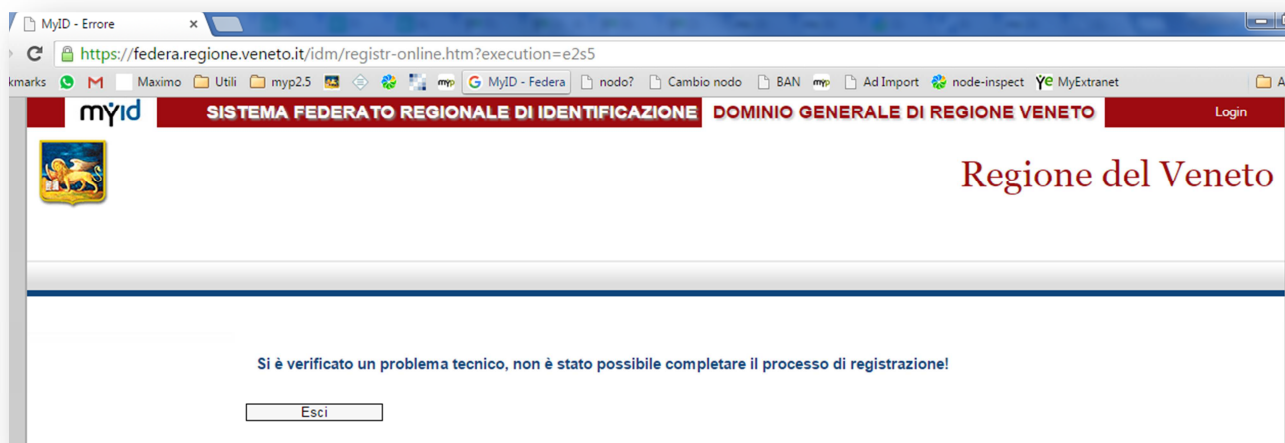


Errore: l'utente si è correttamente registrato in Federa, ma non è stato abilitato all'utilizzo del Registro Online

Azione: inviare una mail a registronline@regione.veneto.it con oggetto "richiesta di abilitazione" e indicare nella mail

- Nome e cognome dell'utente
- Codice fiscale
- Ruolo (docente o amministrativo)
- Codice ente (solo per gli amministrativi)
- Riferimento telefonico per eventuali richieste di chiarimenti

Caso 2



Errore: L'utente non riesce a completare il salvataggio dei propri dati personali su Federa.

Azione: ripetere la registrazione inserendo solo i campi obbligatori (in particolare evitando il titolo di studio) e verificando che lo username non inizi o finisca con un "." (carattere punto).

Caso 3

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://federa.regione.veneto.it/idp/login.jsp?loginFailed=true&actionUrl=%2Fidp%2FAuthn%2FFedera&idmRecoveryPw=%2Fidm%2Frecup-pw.htm&selectedTab=a>. The page header includes the 'myid' logo, the title 'SISTEMA FEDERATO REGIONALE DI IDENTIFICAZIONE', and the 'Regione del Veneto' logo. Below the header, there are two tabs: 'Username/password' (selected) and 'Smart card'. The main content area is titled 'Inserimento credenziali di accesso'. It displays a message 'Autenticazione fallita' and a link to the call center: 'Per ottenere assistenza è possibile inviare una mail all'indirizzo call.center@regione.veneto.it'. There are input fields for 'Identificativo:' and 'Password:', followed by an 'Accedi' button. At the bottom, there are three links: '[Hai dimenticato la password?](#)', '[Registrati se non hai ancora un'utenza](#)', and '[Registrati su un dominio diverso da quello scelto](#)'.

Errore: l'utente, dopo essersi iscritto, non riesce ad autenticarsi perché sbaglia l'inserimento di uno dei seguenti campi: identificativo, password, dominio (o ente di riferimento), oppure non ha confermato l'email di iscrizione a Federa.

Azione: verificare di aver completato la registrazione su Federa (in particolare, controllare di aver ricevuto l'email da Federa e averla confermata, cliccando il link presente nella mail).

Verificare la corretta digitazione delle credenziali di accesso (maiuscole, segni di interpunzione, ecc.)

In caso affermativo, riprovare inserendo al posto dell'identificativo il codicefiscale@regione.veneto.it (ad esempio RSSMRA90A01A001A@regione.veneto.it).

Se il problema persiste effettuare il reset della password attraverso l'apposita procedura (link "[Hai dimenticato la password?](#)" come mostrato in figura).

Se il problema permane, contattare il call center (call.center@regione.veneto.it oppure 800-914708).

Indicare sempre nella mail di richiesta assistenza: nome, cognome, codice fiscale e riferimento telefonico.

Caso 4:

Errore: L'utente non riceve l'e-mail per confermare l'iscrizione a Federa.

Azione: contattare il call center (call.center@regione.veneto.it oppure 800-914708).

Indicare sempre nella mail di richiesta assistenza: nome, cognome, codice fiscale e riferimento telefonico.

Caso 5:

Errore: L'utente riceve un messaggio di errore nell'autenticazione (del tipo "Si sono verificati dei problemi nell'esecuzione...")

Azione: effettuare una pulizia della cache del browser (la modalità dipende dal tipo di browser utilizzato), chiudere e riaprire il browser e riprovare l'accesso.

Se il problema persiste contattare il call center (call.center@regione.veneto.it oppure 800-914708).

Indicare sempre nella mail di richiesta assistenza: nome, cognome, codice fiscale e riferimento telefonico.

Caso 6:

Errore: L'utente accede ma non riesce a visualizzare i propri corsi.

Azione: Verificare la corrispondenza tra codice fiscale registrato a Federa/Registro Online, e codice fiscale in gafse (verificabile nel file excel del calendario)

Verificare che l'edizione sia autorizzata a gafse (pallino verde, e non rosso, accanto al titolo dell'edizione in Gestione attività -> Scheda intervento).

Se il problema persiste contattare il call center (call.center@regione.veneto.it oppure 800-914708).

Indicare sempre nella mail di richiesta assistenza: nome, cognome, codice fiscale e riferimento telefonico.

Caso 7:

Errore: L'utente accede ma vede corsi non di propria competenza.

Azione: effettuare una pulizia della cache del browser (la modalità dipende dal tipo di browser utilizzato), chiudere e riaprire il browser e riprovare l'accesso.

Se il problema persiste contattare il call center (call.center@regione.veneto.it oppure 800-914708).

Indicare sempre nella mail di richiesta assistenza: nome, cognome, codice fiscale e riferimento telefonico.

Altri casi

Contattare il call center (call.center@regione.veneto.it oppure 800-914708).

Indicare sempre nella mail di richiesta assistenza: nome, cognome, codice fiscale e riferimento telefonico.

Per assistenza vanno comunque SEMPRE utilizzati i seguenti riferimenti:

- Assistenza alla registrazione e gestione utenze in Federa o per malfunzionamenti dell'applicativo: call.center@regione.veneto.it oppure 800-914708
- Assistenza per l'utilizzo del Registro e per le abilitazioni: registronline@regione.veneto.it oppure gestioneformazione@regione.veneto.it oppure 041/2794356-5017-5066-5047