

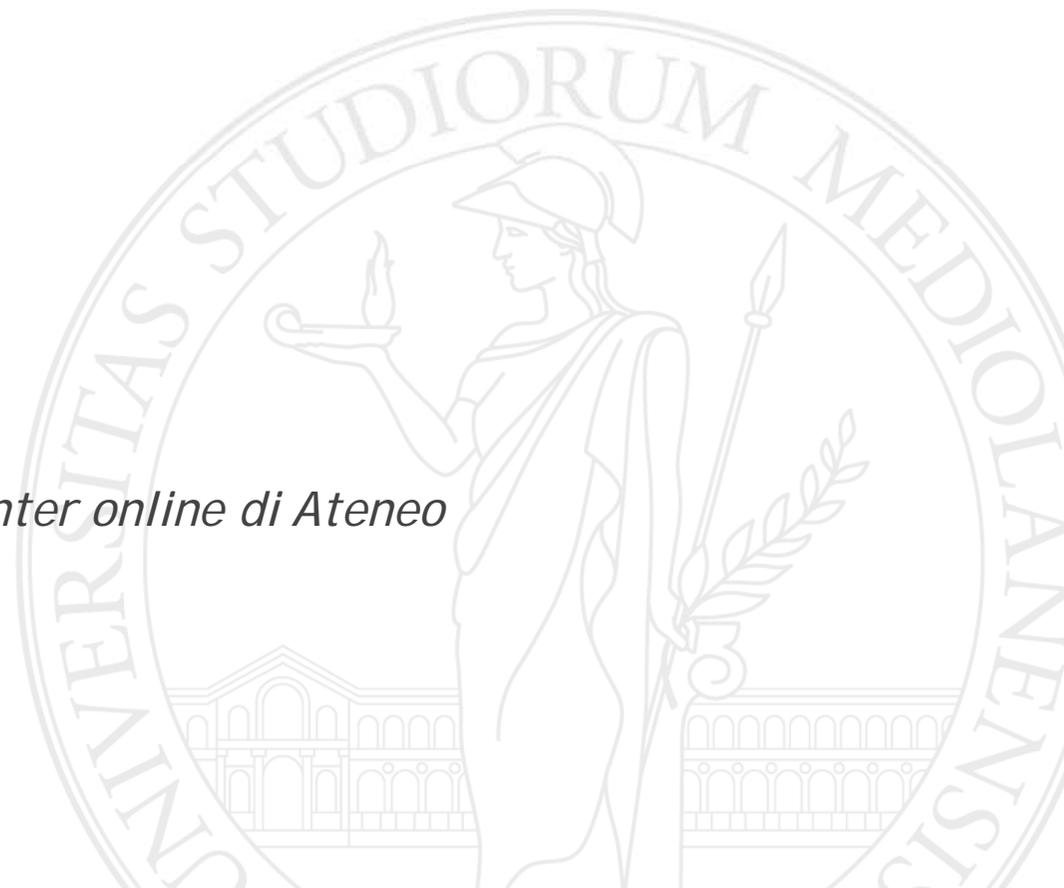


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Direzione Segreterie Studenti

InformaStudenti

Guida all'utilizzo del contact center online di Ateneo



INDICE

1. Accedi alla piattaforma

- Chi può accedere e come
- Primo accesso per gli utenti esterni e studenti non attivi
- Modifica lingua

2. Richiedi un servizio

- Inviare una richiesta
- Commenti, allegati e soluzione
- Notifiche e storico delle mie richieste

3. Prenota un appuntamento



ACCEDI ALLA PIATTAFORMA

Chi può accedere e come

Possono accedere a InformaStudenti tutti coloro che:

- sono in possesso di credenziali assegnate dall'Ateneo (@studenti.unimi.it o @unimi.it)
- sono registrati al portale di Ateneo come utenti esterni

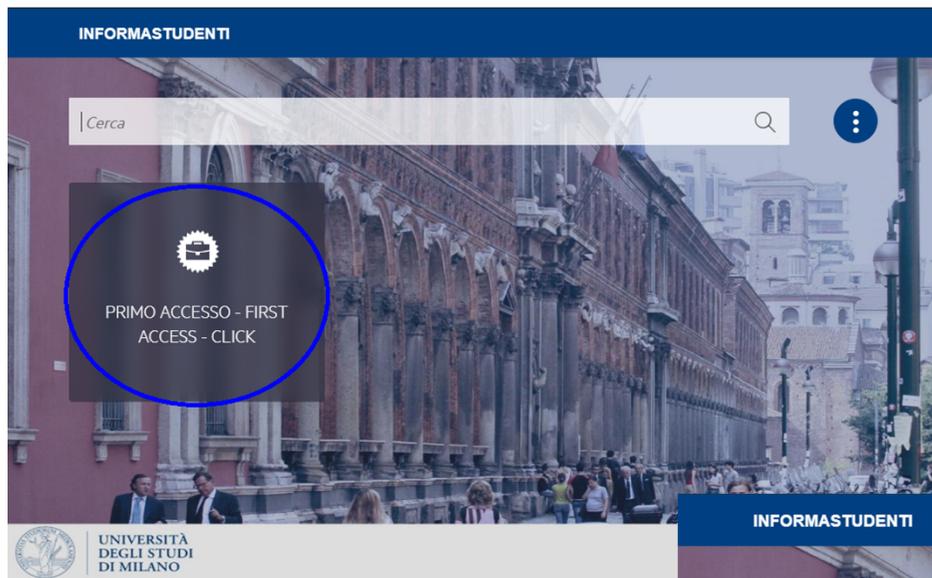
Per accedere, effettua il login con le credenziali di Ateneo o di registrazione:



InformaStudenti

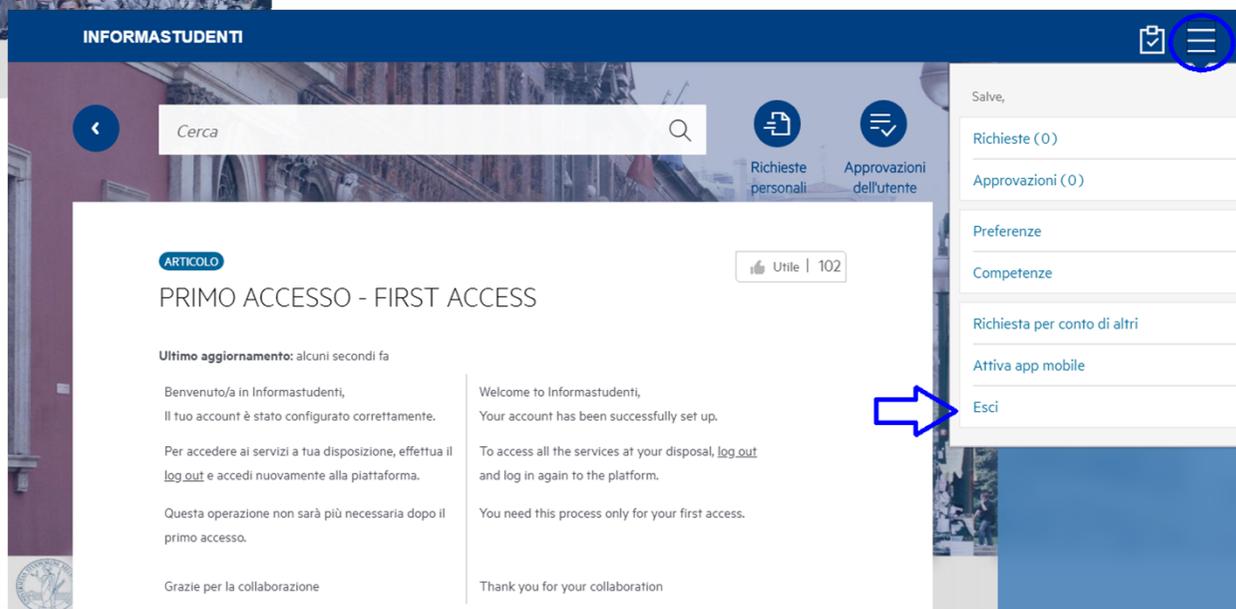


PRIMO ACCESSO PER GLI UTENTI ESTERNI E STUDENTI NON ATTIVI

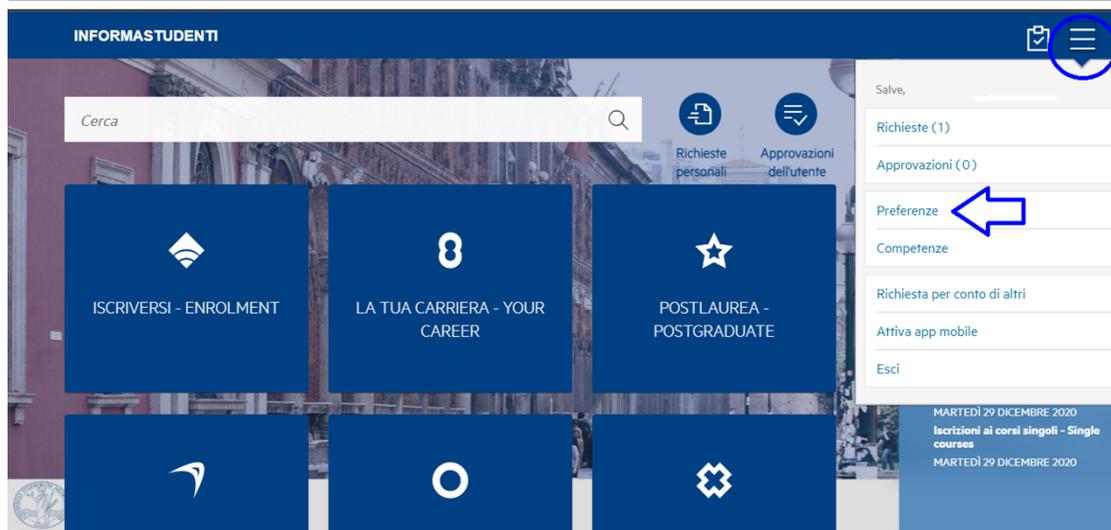


Per visualizzare i servizi a te dedicati, clicca su «Primo accesso» e segui le indicazioni della piattaforma.

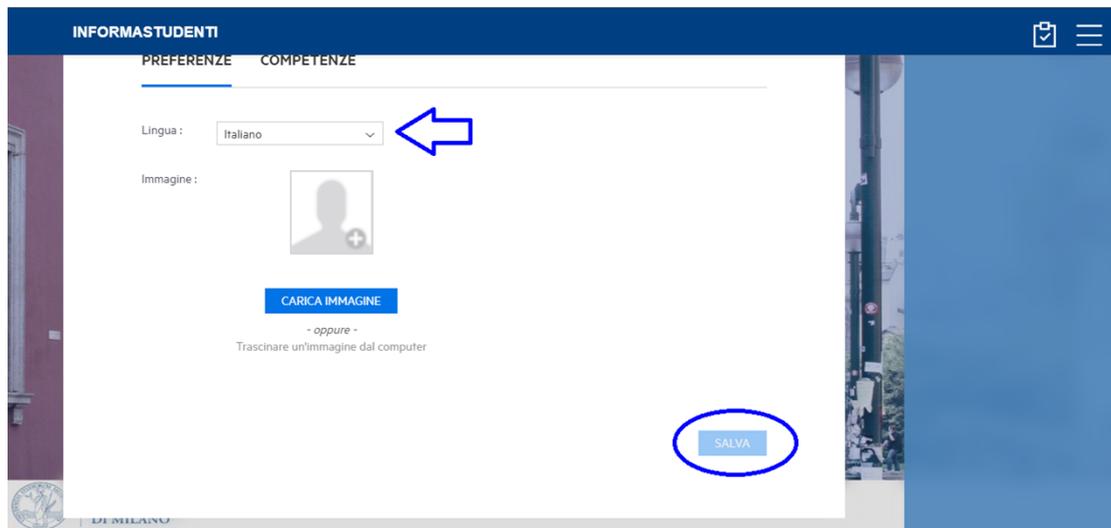
Solo per gli utenti esterni o gli studenti non attivi e solo per il primo accesso a InformaStudenti, è necessaria una breve procedura per il recupero dei dati dell'utente.



MODIFICA LINGUA



Tutti i servizi all'interno di InformaStudenti sono bilingue (italiano - inglese) e la piattaforma è disponibile in 19 diverse lingue.



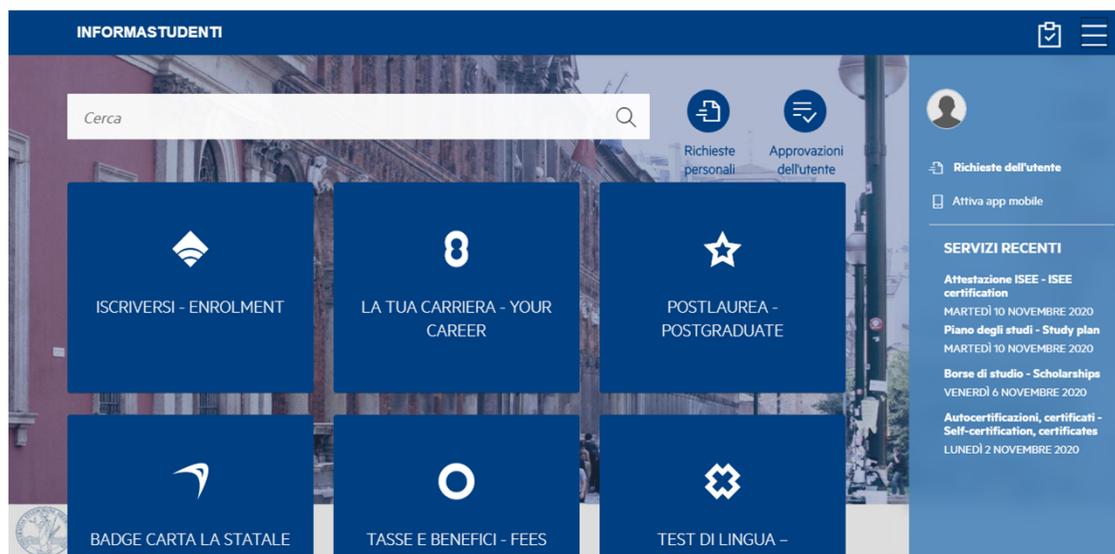
Per modificare la lingua di utilizzo, cliccare su «Preferenze» dal menù in alto a destra, selezionare la lingua preferita scegliendola dall'elenco e salvare in basso a destra.



RICHIEDI UN SERVIZIO

Inviare una richiesta

Dalla schermata principale è possibile visualizzare e scegliere le categorie di servizi disponibili alla tua utenza.



Se non sei certo/a della categoria alla quale appartiene il servizio che vuoi richiedere, puoi inserire una parola chiave nella barra di ricerca. Richieste inoltrate alla categoria errata verranno in ogni caso gestite.



RICHIEDI UN SERVIZIO

Inviare una richiesta

Una volta selezionata la categoria, potrai visualizzare e scegliere il servizio per il quale intendi inviare una richiesta.

INFORMASTUDENTI

8 **LA TUA CARRIERA - YOUR CAREER**
La tua carriera - Your career

Tutte le sottocategorie

IN PRIMO PIANO **SERVIZI** DOCUMENTI Ordina per: Frequenza

Autocertificazioni, certificati - Self-certification, certificates POPOLARI ★
(SEGR - AUTOCERTIFICAZIONI, CERTIFICATI, DIPLOMA SUPPLEMENT - SELF-CERTIFICATION CERTIFICATES, DIPLOMA SUPPLEMENT) **RICHIEDI SERVIZIO**

Piano degli studi - Study plan POPOLARI ★
(SEGR - LA TUA CARRIERA - YOUR CAREER) **RICHIEDI SERVIZIO**
Il piano di studi è l'elenco delle attività formative (esami, laboratori e altre attività) che ogni studen...

Esame di laurea - Graduation POPOLARI ★
(SEGR - LA TUA CARRIERA - YOUR CAREER) **RICHIEDI SERVIZIO**
Per sostenere l'esame di laurea sono generalmente previsti almeno quattro appelli all'anno distribu...

Interrompere, sospendere, rinunciare - Interruption, suspension and withdr... **RICHIEDI SERVIZIO**
(SEGR - LA TUA CARRIERA - YOUR CAREER)
Tutte le informazioni e la modulistica necessaria per l'interruzione, la sospensione e la rinuncia agli...

Iscrivere agli esami - Sitting exams

Attiva app mobile

SERVIZI RECENTI

Attestazione ISEE - ISEE certification
MARTEDÌ 10 NOVEMBRE 2020

Piano degli studi - Study plan
MARTEDÌ 10 NOVEMBRE 2020

Borse di studio - Scholarships
VENERDÌ 6 NOVEMBRE 2020

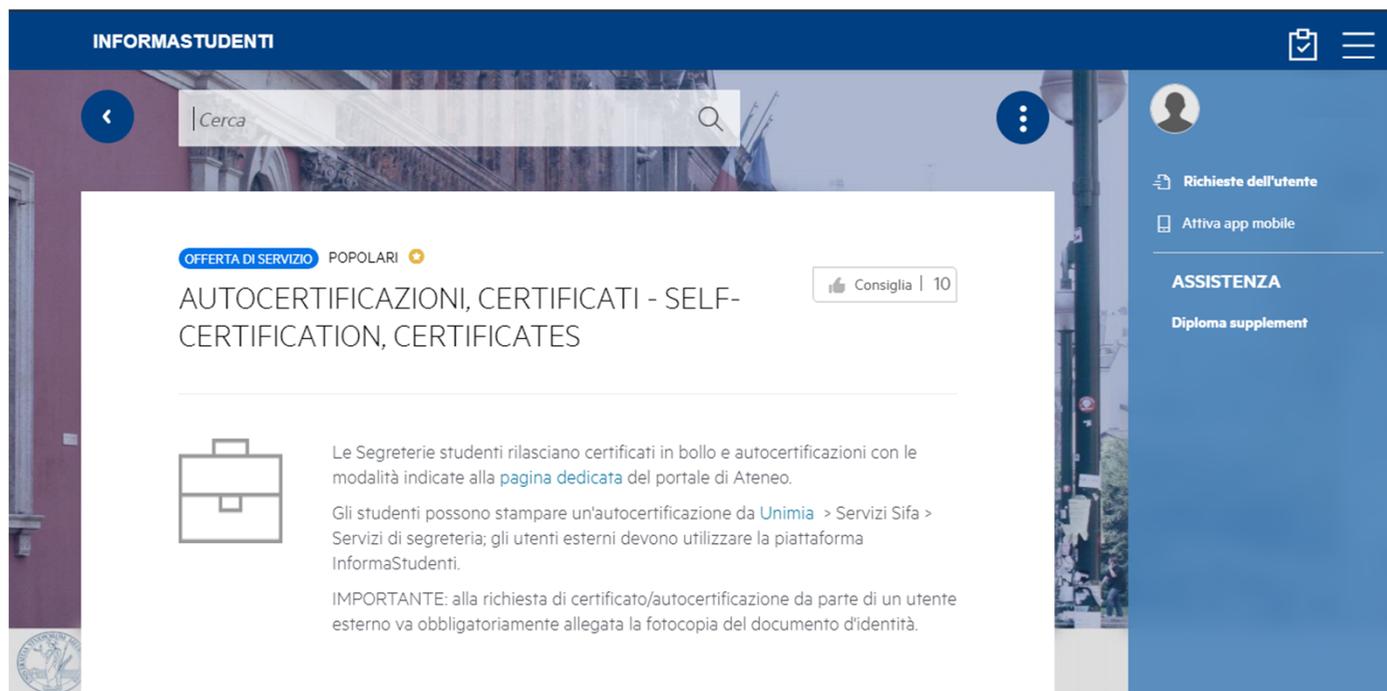
Autocertificazioni, certificati - Self-certification, certificates
LUNEDÌ 2 NOVEMBRE 2020

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
Direzione Segreteria Studenti e Diritto allo Studio

RICHIEDI UN SERVIZIO

Inviare una richiesta

Per ogni offerta di servizio è disponibile un breve testo descrittivo ed eventuali avvisi o avvertenze.



Prima di scrivere, leggi attentamente il testo: l'informazione che cerchi potrebbe trovarsi qui e una richiesta non correttamente inserita può allungare i tempi di risposta.



RICHIEDI UN SERVIZIO

Inviare una richiesta

Sotto il testo descrittivo, è possibile inserire i dettagli della richiesta (titolo, eventuale matricola, descrizione della richiesta e allegati) e inviarla.

INFORMASTUDENTI

DETTAGLI RICHIESTA

Titolo *

Gruppo *

Studenti

Matricola *

-- Selezionare un elemento --

Descrizione *

B I U

Aggiungi allegato

INVIA



RICHIEDI UN SERVIZIO

Commenti, allegati e soluzione

Dal menù «Richieste personali» è possibile consultare le proprie richieste aperte e chiuse.

INFORMASTUDENTI

Cerca

Richieste personali

Approvazioni dell'utente

ISCRIVERSI - ENROLMENT

LA TUA CARRIERA - YOUR CAREER

POSTLAUREA - POSTGRADUATE

BADGE CARTA LA STATALE

TASSE E BENEFICI - FEES

TEST DI LINGUA -

Richieste dell'utente

Attiva app mobile

SERVIZI RECENTI

Autocertificazioni, certificati - Self-certification, certificates
MARTEDÌ 1 DICEMBRE 2020

Autocertificazioni, certificati - Self-certification, certificates
MARTEDÌ 1 DICEMBRE 2020

Alloggi e residenze - Accomodations
VENERDÌ 6 NOVEMBRE 2020

Alloggi e residenze - Accomodations
VENERDÌ 6 NOVEMBRE 2020



RICHIEDI UN SERVIZIO

Commenti, allegati e soluzione

The image displays two screenshots of the Informastudenti app interface. The top screenshot shows the 'RICHIESTE DELL'UTENTE' (User Requests) menu. The 'APERTE (1)' (Open) tab is selected, and a blue arrow points to the request '538607: Richiesta certificato'. The bottom screenshot shows the details of this request, with blue circles around the 'ALLEGATI' (Attachments) and 'Aggiungi' (Add) buttons, and a blue arrow pointing to the text input field for comments.

In qualsiasi momento è possibile aggiungere un commento o un allegato a una richiesta aperta selezionandola dall'elenco «Aperte» del menù «Richieste personali»: non è necessario aprire più richieste sullo stesso argomento.



RICHIEDI UN SERVIZIO

Commenti, allegati e soluzione

Nella stessa schermata, è possibile vedere i commenti, gli allegati e la soluzione forniti dagli operatori di InformaStudenti per soddisfare la tua richiesta.

The screenshot displays the InformaStudenti chat interface. At the top, the header reads "INFORMASTUDENTI" with a checkmark icon and a menu icon on the right. Below the header, there are three tabs: "CHAT (4)", "ALLEGATI (2)", and "VISIBILITÀ". The "ALLEGATI (2)" tab is circled in blue. The chat area shows a sequence of messages:

- A system message: "La richiesta è stata assegnata. 7 MINUTI FA" with a status update icon.
- An operator message: "Agente assistenza. Gentilmente compili e allegli l'apposito modulo disponibile alla pagina [Certificati e Autocertificazioni](#). 4 MINUTI FA" with a headset icon.
- A user message: "In allegato il modulo di richiesta compilato. 2 MINUTI FA" with a user profile icon.
- A system message: "In allegato il certificato richiesto. ALCUNI SECONDI FA" with a resolution icon.



RICHIEDI UN SERVIZIO

Notifiche e storico delle mie richieste

Per tenerti aggiornato sullo stato delle tue richieste, riceverai una notifica via mail ogni volta che un operatore:

- prende in carico la tua richiesta
- aggiunge un commento
- fornisce una soluzione

INFORMASTUDENTI

Cerca Richiesta

RICHIESTE DELL'UTENTE

APERTE (1) **CHIUSE (11)** SEGUITE (0) PUBBLICHE (0)

538607: Richiesta certificato 22 minuti fa
Vorrei ricevere un certificato di iscrizione.
Fine

533129: Appuntamento richiesto 19 ore fa

Richieste dell'utente
Attiva app mobile

SERVIZI RECENTI

Autocertificazioni, certificati - Self-certification, certificates
MARTEDÌ 1 DICEMBRE 2020

Autocertificazioni, certificati - Self-certification, certificates
MARTEDÌ 1 DICEMBRE 2020

Alloggi e residenze - Accomodations
VENERDÌ 6 NOVEMBRE 2020

Alloggi e residenze - Accomodations
VENERDÌ 6 NOVEMBRE 2020

Puoi consultare lo storico delle tue richieste dal menù «Richieste personali» scegliendo l'elenco «Chiuse».



PRENOTA UN APPUNTAMENTO

Per prenotare un appuntamento tramite InformaStudenti, seleziona nell'homepage la categoria «Appuntamenti».

The image shows a screenshot of the InformaStudenti website interface. At the top, there is a dark blue header with the text 'INFORMASTUDENTI' on the left and a clipboard icon and a hamburger menu icon on the right. Below the header, the main content area features a grid of six blue buttons with white icons and text. The buttons are: 'BADGE CARTA LA STATALE' (top-left), 'TASSE E BENEFICI - FEES AND BENEFITS' (top-middle), 'TEST DI LINGUA - LANGUAGE TEST' (top-right), 'INTERNAZIONALE - INTERNATIONAL' (bottom-left), 'SERVIZI ONLINE - ONLINE SERVICES' (bottom-middle), and 'APPUNTAMENTI - APPOINTMENTS' (bottom-right). The 'APPUNTAMENTI - APPOINTMENTS' button is circled in blue, and a blue arrow points to it from the right. To the right of the main grid, there is a vertical sidebar with a light blue background, containing two identical entries: 'Alloggi e residenze - Accomodations' followed by 'VENERDÌ 6 NOVEMBRE 2020'. At the bottom of the page, there is a dark blue footer with the University of Milan logo on the left and the text 'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO' and 'Direzione Segreteria Studenti e Diritto allo Studio' on the right.

PRENOTA UN APPUNTAMENTO

Nella pagina successiva, selezionare lo sportello desiderato, la modalità dell'appuntamento (in presenza o telematico) e l'argomento: in verde nel calendario compariranno gli orari disponibili.

The screenshot displays the 'INFORMASTUDENTI' interface for booking an appointment. The top navigation bar includes the university logo, 'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO', and 'INFORMASTUDENTI'. The main content area features a sidebar with filters and a calendar grid.

Filters:

- Sportello:** Medicina, Chirurgia e Scienze Motorie
- Tipo sportello:** Presenza
- Argomento:** Informazioni o problemi sulla carriera

Calendar: 30 nov – 6 dic 2020

	lun 30/11	mar 1/12	mer 2/12	gio 3/12	ven 4/12	sab 5/12	dom 6/12
1330							
1345				1340 - 1345			
				1350 - 1355			
				1355 - 1400			
14				1400 - 1405			
				1405 - 1410			
				1410 - 1415			
1415				1420 - 1425			
				1425 - 1430			
1430				1435 - 1440			
				1440 - 1445			



PRENOTA UN APPUNTAMENTO

Dopo aver selezionato l'orario, specificare nel campo descrizione il motivo dell'appuntamento, indicare un recapito telefonico (obbligatorio) e il contatto Teams (facoltativo) e caricare eventuali allegati.

Medicina, Chirurgia e Scienze Motorie

Informazioni o problemi sulla carriera

Presenza - Data: 03/12/2020 da ora 13:40 a ora 13:45

Descrizione*

Descrizione

Recapito telefonico*

Recapito telefonico

Contatto Teams*

Contatto Teams

Allegato

Trascina qui il file che desideri caricare oppure [Seleziona file](#)

Conferma **Annulla**



PRENOTA UN APPUNTAMENTO

The screenshot shows the InformaStudenti interface. On the left, there are filters for 'Sportello' (Medicina, Chirurgia e Scienze Motorie), 'Tipo sportello' (Presenza), and 'Argomento' (Informazioni o problemi sulla carriera). A blue arrow points to a confirmation dialog box titled 'Conferma prenotazione'. The dialog contains the following text: 'La richiesta: Medicina, Chirurgia e Scienze Motorie Presenza Informazioni o problemi sulla carriera Data: 03/12/2020 da ora 13:40 a ora 13:45'. Below this, it states: 'è stata accettata con il seguente numero: Prenotazione **538662** Numero Doog'. A 'Chiudi' button is at the bottom right of the dialog. The background shows a calendar for the period '30 nov - 6 dic 2020' with a grid of dates and times.

La schermata di conferma della prenotazione e la notifica che riceverai via mail contengono un riepilogo dei dati dell'appuntamento e il numero di prenotazione. Anche le richieste di appuntamento sono consultabili nel menù «Richieste personali» di InformaStudenti.

The screenshot shows the 'RICHIESTE DELL'UTENTE' section of the InformaStudenti interface. It features a search bar with 'Cerca' and 'Richiesta' dropdown. Below the search bar, there are tabs for 'APERTE (2)', 'CHIUSE (11)', 'SEGUITE (0)', and 'PUBBLICHE (0)'. The 'APERTE (2)' tab is selected, showing a card for '538662: Appuntamento' with a 'un minuto fa' timestamp and a 'Gestione' button. The right sidebar contains 'SERVIZI RECENTI' with a list of recent requests: 'Autocertificazioni, certificati - Self-certification, certificates MARTEDÌ 1 DICEMBRE 2020', 'Alloggi e residenze - Accommodations VENERDÌ 6 NOVEMBRE 2020', and another 'Alloggi e residenze - Accommodations VENERDÌ 6 NOVEMBRE 2020'.

