



## ASSISTENZA CORSISTI - F.A.Q. Frequently Asked Questions

### 1 - Sono l'unico utente che ha difficoltà nel prendere confidenza con la piattaforma?

Assolutamente NO. È normale aver bisogno di un supporto quando si inizia a conoscere un nuovo strumento informatico, soprattutto uno come questo dedicato alla tua formazione.

Queste FAQ sono preparate proprio per questo: con un po' di pazienza e leggendo accuratamente le risposte, molte soluzioni riuscirai a trovarle da solo risparmiando molto tempo.

Sulla base di oltre 5 anni di esperienza e di decine di migliaia di corsi svolti in questa modalità, abbiamo stimato, infatti, che oltre il 90% delle richieste di assistenza possono essere risolte in autonomia e in pochi minuti

Siamo certi che ti saremo di aiuto.

Sei pronto?

Cominciamo.

### 2 - Tutti i miei colleghi hanno ricevuto la mail di attivazione ma io no, come posso fare?

Puoi fare innanzitutto una rapida verifica nella tua casella "spam", ci sono molte probabilità che sia finita proprio lì.

Se non trovi la nostra e-mail di attivazione, puoi scriverci all'indirizzo: [supporto@windtre.academy](mailto:supporto@windtre.academy) indicando:

- il tuo nome e cognome
- l'indirizzo mail con il quale hai eseguito la richiesta di attivazione
- il tuo numero di cellulare al quale potremo contattarti in caso di problemi

Verificheremo i tuoi dati e provvederemo ad inviarti nuovamente la mail di attivazione.

### 3 - Ho provato ad inserire username e password ma il sistema non li riconosce e mi dice che, o una o l'altra sono sbagliate. Iniziamo bene, cosa debbo fare?

So che può sembrarti una banalità, ma è semplicemente un errore di digitazione nei relativi campi.

Username e password, infatti, sono generate e distribuite in automatico dalla piattaforma ed è quindi impossibile che siano errate. Verifica con calma e prova a digitare con maggiore attenzione **SENZA FARE "COPIA / INCOLLA"** delle credenziali fra la mail ricevuta e i campi da completare per accesso in piattaforma.

### 4 - Che cos'è questo corso a cui sono iscritto?

Il corso che ti appresti a seguire è un corso in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. La formazione in questo ambito, per alcune tipologie di corso e solo per alcune macrocategorie di aziende, è possibile erogarla anche in modalità E-Learning ovvero, a mezzo piattaforme informatiche che rispondono a determinati requisiti tecnici.

### 5 - Sono obbligato a frequentare questo corso?

Sì, se la tua azienda ti ha iscritto, sei tenuto a completare il corso entro i termini concordati. Questo corso è alternativo ai corsi svolti in aula tradizionale.

### 6 - Che cos'è la formazione in E-Learning?

È una formazione che non avviene in presenza dei docenti e per questo motivo è chiamata anche a "modalità asincrona". I nostri corsi sono progettati per poter essere fruiti anche con modalità "microlearning" ovvero sia abbiamo realizzato i moduli dividendoli in tante piccole sezioni.

In questo modo potrai interrompere la formazione e riprenderla in seguito nell'esatto punto in cui l'avevi lasciato in precedenza.



### 7 - Quindi se ho bisogno di chiarimenti sui contenuti posso formulare domande al docente?

Certo.

Il docente non è in linea con te al momento in cui segui il corso ma questo non vuol dire che non esista.

Contattaci direttamente dal bottone “assistenza” presente in piattaforma e formula la domanda, i docenti ti risponderanno nel minor tempo possibile

### 8 - Posso seguire il corso da smartphone?

Certo.

La nostra piattaforma è accessibile da tutti i dispositivi: PC, Tablet e Smartphone, sarà sufficiente una connessione alla rete.

Se vuoi seguire il corso da smartphone, ti consigliamo di utilizzare gli auricolari (occhio al volume 😊)

### 9 - Quale browser devo utilizzare per seguire il corso?

Da PC è consigliato l'utilizzo di: **Google Chrome** ([download](#)) o **Mozilla Firefox** ([download](#))

### 10 - Cosa devo fare una volta effettuato l'accesso?

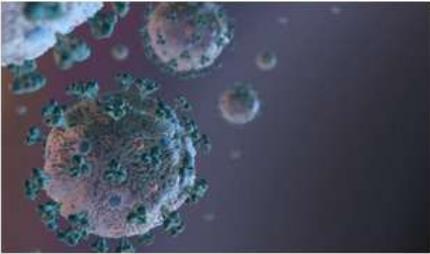
Dopo che avrai letto l'informativa privacy, accettato le condizioni ed eventualmente completato la registrazione con i dati mancanti, verrai indirizzato sulla tua home page.

Qui troverai tutti i corsi a cui sei stato iscritto. Ti basterà cliccare sul bottone “Entra” per entrare e successivamente su “Materiali” per accedere ai contenuti del corso.

Vedi esempio:

## Tutti i corsi

**Formazione rischio Coronavirus SARS-Cov-2**



**STUDENTE**

Per accedere ai materiali clicca su "Entra" qui sotto

**ENTRA »**

**Materiali**

- Scheda Corso e Manuale Utente
- [PDF] Linee guida gestione emergenza Coronavirus - Fase 2
- 00 - Introduzione
- [PDF] 00 - Introduzione (facoltativo)
- 01 - Il rischio biologico
- [PDF] 01 - Il rischio biologico (facoltativo)
- Test autovalutativo - Il rischio biologico
- 02 - Il coronavirus
- [PDF] 02 - Il coronavirus (facoltativo)
- Test autovalutativo - Il coronavirus
- 03 - Il rischio chimico
- [PDF] 03 - Il rischio chimico (facoltativo)
- Test autovalutativo - Il rischio chimico
- Linee guida WindTre
- [PDF] Linee guida WindTre (facoltativo)
- Test autovalutativo - Linee guida WindTre
- Test Finale
- MATERIALE PER APPROFONDIMENTI**



### **11 - Cosa devo fare prima di iniziare il corso?**

Devi avere necessariamente preso visione del “manuale utente” e della scheda tecnica del corso al quale sei stato iscritto.

Il manuale dell’utente è il “libretto di istruzioni” della nostra piattaforma mentre la scheda tecnica del corso è un documento che spiega nel dettaglio il progetto didattico, fornisce informazione sui contenuti, sui docenti, modalità di verifica ecc.

### **12 - Sono obbligato a leggere questi due documenti?**

La lettura del manuale dell’utente non è obbligatoria ma certamente molto utile mentre la redazione della scheda e l’obbligatorietà alla lettura da parte del corsista sono obblighi stabiliti dalla normativa che regola la formazione E-learning in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

### **13 - Come comincio il corso?**

Il corso è strutturato in diversi moduli, il primo oggetto da visualizzare è "Scheda corso..."  
Una volta visualizzata la scheda, si sbloccherà il primo modulo “introduzione”.

### **14 - Perché su tutte le righe, tranne la prima, c'è un'icona con una busta e un lucchetto?**

Tutti i moduli, tranne il primo, sono bloccati. Per sbloccare i moduli è necessario aver visualizzato completamente il precedente e superato il quiz intermedio, se presente.

### **15 - Ho visto / scaricato il modulo ma non si toglie il lucchetto dal successivo, che faccio?**

Come prima cosa aggiorna la pagina e tieni presente che, in base al tipo di connessione che stai utilizzando, la piattaforma impiegherà un po' di tempo per registrare l’avanzamento del corso.

### **16 - Ho aggiornato la pagina e continua ad essere bloccato?**

Può capitare solo nel caso tu non abbia effettivamente completato il modulo o visionato / scaricato eventuale materiale (ad esempio eventuali allegati in .pdf).

Prima di arrenderti 😊 ti chiedo di verificare; controlla di aver scaricato correttamente tutti i .pdf o gli allegati del modulo che stai seguendo.

A tale proposito leggi le successive FAQ

### **17 - Cosa indicano le icone vicino ai titoli dei materiali?**



Queste icone sono associate ai file scaricabili.

Per alcuni trovi anche la dicitura “facoltativo”, in questo caso non sei obbligato a visionare o scaricare l’allegato.

Tieni comunque presente che se li abbiamo caricati in piattaforma è per fornirti un’esperienza didattica migliore e più coinvolgente.

Trovi fra il materiale facoltativo, ad esempio, anche le stampe di tutti i contenuti che ti sono stati illustrati dalla voce narrante durante il corso.



Questa icona identifica i moduli che compongono il corso.

I moduli saranno sbloccati, e quindi “cliccabili” man mano che andrai avanti con il corso e supererai i quiz intermedi.

Quando cliccherai sul modulo sbloccato, si aprirà in automatico una finestra e in automatico inizierà la lezione.



**18 - Clicco sul modulo come mi avete spiegato, ma non si apre nessuna finestra, anzi mi appare questa schermata, come mai?**

Nome	Stato	Punteggio	Punteggio massimo	Data ultimo accesso	Tempo di permanenza	Accessi	Indietro
00 - Introduzione	Completato			19-05-2020 14:17	0000:00:01:39	1	Indietro

Succede quando, per errore, si clicca su questa icona .  
Se clicchi sul titolo del modulo, e non sull'icona, si aprirà la finestra della lezione.

**19 - Quando clicco sul titolo del modulo, si apre questa finestra di cui mi avete parlato, ma rimane grigia e non succede nulla, che faccio?**

Devi solo avere qualche istante di pazienza, in quel momento la piattaforma sta caricando il modulo, ci vuole poco (da qualche secondo a qualche minuto), dipende esclusivamente dalla qualità della connessione che stai utilizzando.

**20 - Perché in alcuni oggetti c'è scritto (facoltativo)?**

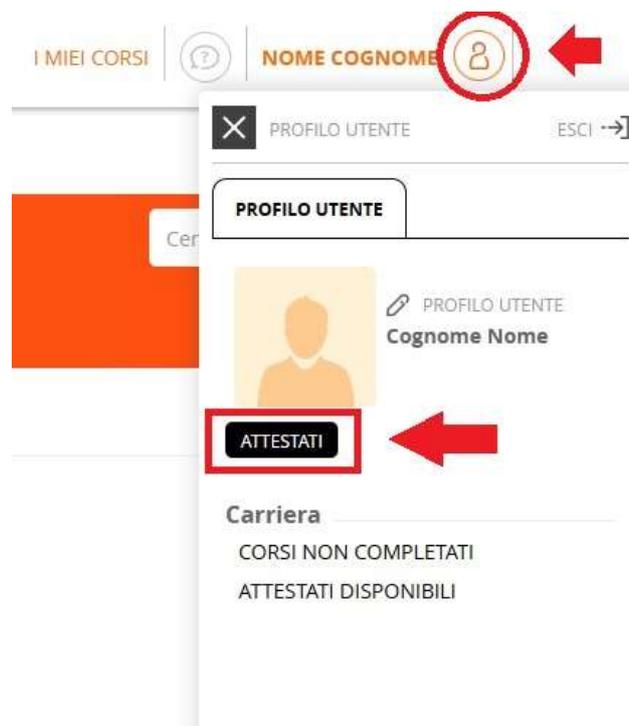
Alcuni moduli sono di supporto al discente e la loro visualizzazione non è obbligatoria per proseguire il corso. La maggior parte di questi oggetti sono file PDF dei moduli video del corso che possono essere scaricati per essere consultati in caso di necessità.

**21 - Nonostante abbia completato tutti i moduli e superato il Test Finale la percentuale mostrata nella barra progressiva non è 100%, perché?**

La percentuale di completamento del corso mostrata nella barra progressiva viene calcolata su tutti i moduli e sui contenuti, anche quelli facoltativi, ma non vincola la terminazione del corso e il rilascio dell'attestato.

**22 - Ho terminato il corso e superato il test finale, dove trovo l'attestato?**

È SEMPLICISSIMO, tutti i tuoi attestati sono salvati nel tuo account.  
Clicca prima sull'icona "profilo utente" e successivamente sul numerino dei "certificati disponibili".





Ora potrai scaricare l'attestato di tuo interesse

ATTESTATI

Cerca

Anno	Codice del corso	Corso	Certificato	Data completamento corso	
0000	SSL_SLCovid-19	Formazione rischio Coronavirus SARS-CoV-2	Attestato di frequenza "Rischio SARS-CoV-2"	2020-06-26 14:28:30	<a href="#">Download</a>

Showing 1 to 1 of 1 entries

### 23 - Dovete credermi, ho letto tutte le FAQ ma non ho trovato la risposta al mio problema, potete aiutarmi?

Certo. Scrivi una mail a [supporto@windtre.academy](mailto:supporto@windtre.academy).

Se invece sei riuscito ad entrare in piattaforma, clicca sul tasto "HELPDESK" che trovi in alto a destra sulla schermata.

Compila correttamente tutti i campi **compreso quello del tuo numero di telefono**.

In caso di difficoltà nella risoluzione del problema ti contatteremo noi.

