

ComunicApp: consigli pratici per la risoluzione di difficoltà comuni

Questo manuale fornisce indicazioni pratiche per gestire le segnalazioni più frequenti relative a ComunicApp. Contiene soluzioni per le difficoltà comuni che si possono incontrare, con l'obiettivo di facilitare una risoluzione rapida ed efficiente.

1. Accesso all'Applicazione

- **Credenziali Smarrite:**

se si ha difficoltà ad accedere all'app a causa di credenziali smarrite o scadute, seguire questi passaggi:

- a. **Rigenerare la Password:** Gli utenti possono ripristinare la password cliccando su **“Hai dimenticato la password”** all'interno dell'app, dopo aver selezionato il Comune di competenza.
- b. **Aggiornare l'App:** Chiudere e riaprire l'app dopo aver verificato la disponibilità di eventuali aggiornamenti nello Store dello smartphone. Questo può risolvere problemi legati a versioni obsolete dell'app.

- **Difficoltà di Accesso tramite SPID/CIE:**

se l'utente non riesce ad effettuare l'accesso tramite SPID o CIE, seguire questi passaggi:

- a. **Verificare l'Account SPID/CIE:** Assicurarsi che l'account SPID/CIE sia attivo e che la password sia corretta, ad esempio accedendo ad altri siti con SPID/CIE.
- b. **Aggiornare l'App:** Chiudere e riaprire l'app dopo aver effettuato eventuali aggiornamenti per garantire che l'app sia aggiornata all'ultima versione disponibile.

2. Utilizzo delle Funzionalità

- **Assistenza tramite l'Assistente Virtuale T-MAN:**

per semplificare operazioni quotidiane, come la disdetta a mensa, utilizzare l'assistente virtuale T-MAN integrato in ComunicApp. Questo strumento guida l'utente attraverso le procedure in modo semplice e intuitivo.

- **Video Tutorial Integrati:**

consultare i video tutorial disponibili in ComunicApp per ottenere istruzioni visive su come effettuare le operazioni più comuni e gestire le funzionalità dell'app.

3. Mancata associazione dei fratelli/sorelle per il cambio profilo

- **Per Accesso tramite Credenziali (Codice Utente e Password):**

se i fratelli/sorelle non sono tutti visibili nella Lista Utenti, seguire questi passaggi:

- a. **Effettuare il Logout:** Disconnettersi dall'applicazione per iniziare il processo di aggiornamento.
- b. **Aggiornare o Reinstallare l'App:** Aggiornare l'app all'ultima versione disponibile oppure reinstallarla per risolvere eventuali problemi legati a versioni obsolete.
- c. **Rimuovere Dati Locali:** Riaprire l'app e cliccare su "Rimuovi dati locali" nella pagina precedente alla scelta del comune per eliminare eventuali dati obsoleti.
- d. **Effettuare il Login:** Accedere nuovamente con le credenziali del nuovo utente e controllare se il fratello o la sorella è ora visibile nella Lista Utenti.

- **Per Accesso tramite SPID/CIE:**

se i fratelli/sorelle non sono visibili dopo l'accesso con SPID/CIE, seguire questi passaggi:

- a. **Effettuare il Logout:** Disconnettersi dall'applicazione per iniziare il processo di aggiornamento.
- b. **Aggiornare o Reinstallare l'App:** Aggiornare l'app all'ultima versione disponibile oppure reinstallarla per risolvere eventuali problemi legati a versioni obsolete.
- c. **Rimuovere Dati Locali:** Riaprire l'app e cliccare su "Rimuovi dati locali" nella pagina precedente alla scelta del comune per eliminare eventuali dati obsoleti.
- d. **Effettuare il Login con SPID/CIE:** Accedere nuovamente utilizzando SPID/CIE e verificare la disponibilità dei dati aggiornati.