



LOMBARDIA **INFORMATICA**



Regione Lombardia

Assistenza SIUL

Organizzazione, Volumi e Casistiche ricorrenti

A cura di:

LISPA

Milano, 09 maggio 2019





UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro



Regione
Lombardia

Il nuovo percorso lombardo del Programma Garanzia Giovani (Fase II)

Milano, 9 Maggio 2019



CANALI ASSISTENZA

800 131 151

Uscita 3 dell'IVR
LUN-SAB 8-20 escluso i festivi

Info-siul@lispa.it

A lato i canali di assistenza attivi per il servizio SIUL.

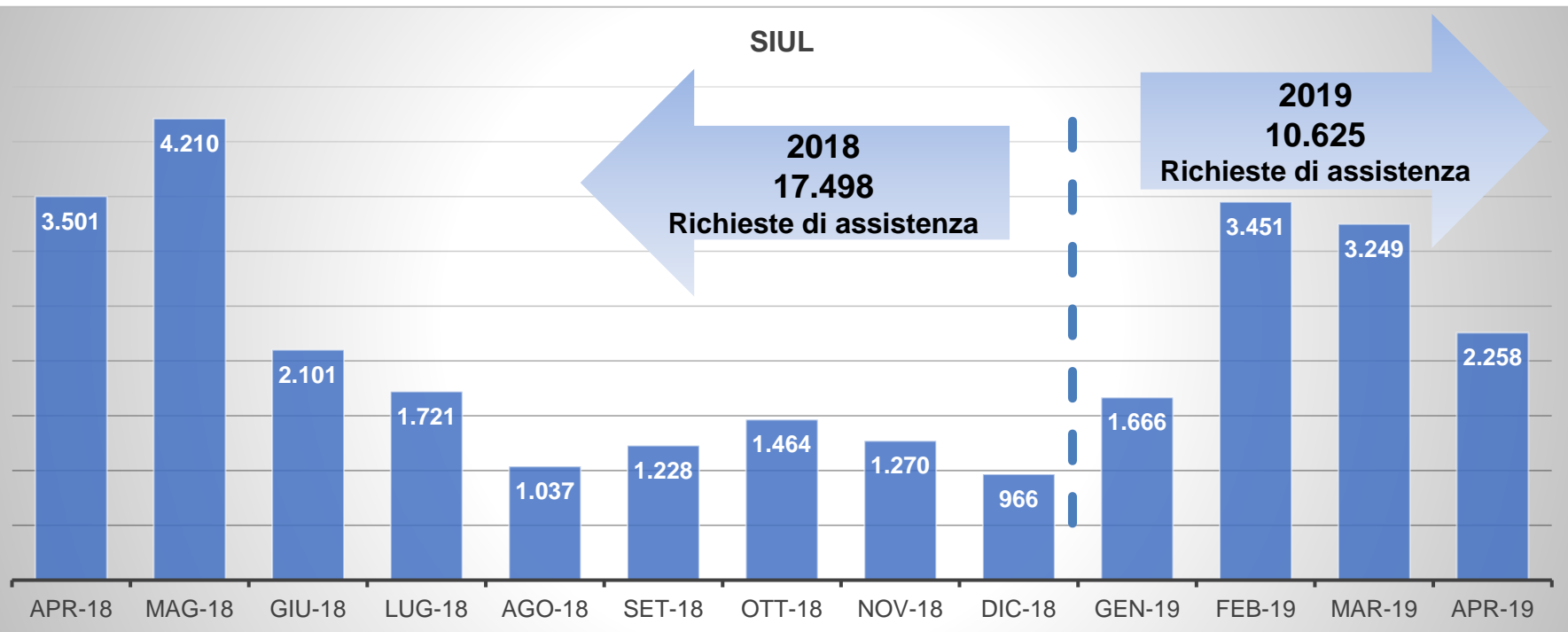
A questi canali di assistenza risponde un pool di operatori di I livello – front office.

Il I livello di assistenza:

- Fornisce supporto nell'utilizzo del sistema SIUL
- Raccoglie le segnalazioni di errore e/o malfunzionamento
- Fornisce indicazioni su problematiche note

E' ancora attiva la casella di posta messa a disposizione per la fase di start up e dedicata alle problematiche di registrazione (startup-siul@lispa.it), si ricorda che questo canale di assistenza è monitorato solo per le segnalazioni inerenti alla fase di registrazione di nuovi operatori, non viene fornita assistenza sull'applicativo SIUL.

QUALCHE DATO agg. 30/04/2019



La ripartizione delle richieste è sempre bilanciata tra CPI (circa il 45% delle richieste di assistenza) e gli OPERATORI ACCREDITATI (circa il 48% delle richieste di assistenza), il restante 7% è ripartito tra Cittadini e Regionali.

Del totale delle Richieste di Assistenza che vengono accolte al Front Office, circa il 60-65% viene gestito on line con l'utente, il restante 35-40% delle richieste interventi devono essere gestite in back office da parte di altri gruppi di assistenza specialistica e/o gestione del sistema.

CASI PER I QUALI ASSISTENZA NON INTERVIENE

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Verifica NEET CheckList	La checklist manca di una o più spunte necessarie per la partecipazione a Garanzia Giovani
CONDIZIONE	SOLUZIONE
Manca la spunta "Il giovane è fuori da ogni ciclo di istruzione"	Il problema non è collegato alla SAP e al titolo di studio presente su SIUL. Verificare posizione Ministeriale, la checklist NEET fa verifica su MIUR.

CASI PER I QUALI ASSISTENZA NON INTERVIENE

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Verifica CheckList NEET	La checklist manca di una o più spunte necessarie per la partecipazione a Garanzia Giovani

CONDIZIONE	SOLUZIONE
<p>- Manca la spunta "Il giovane risulta attualmente disoccupato"</p> <p>Le CO di SIUL e SINTESI sono allineate</p>	Per risolvere è necessario aprire una segnalazione ad ANPAL.

CASI PER I QUALI ASSISTENZA NON INTERVIENE

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Adesione GG 2019	Stato Adesione in SIUL

CONDIZIONE	SOLUZIONE
L'adesione In ANPAL risulta in stato U (cancellazione da parte dell'operatore), C (cancellazione per mancanza requisiti) o D (adesione annullata).	<p>Il cittadino deve procedere a nuova adesione da portale ANPAL per riaprire la sua posizione.</p> <p>Nel caso in cui su SIUL l'adesione risulti attiva, occorre procedere con la revoca in SIUL prima di procedere a nuova adesione su ANPAL.</p> <p>Attenzione la nuova adesione sarà visibile in SIUL dopo 24 ore.</p>

CASI PER I QUALI ASSISTENZA NON INTERVIENE

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Errore Validazione	Validazione Denominazione

CONDIZIONE	SOLUZIONE
Nella sezione politiche attive sono presenti politiche con tipo attività TIROCINIO EXTRACURRICOLAR E o FORMAZIONE DI BASE con il campo "Denominazione" lasciato vuoto	<p>Il problema scaturisce dalla mancanza di compilazione del campo DENOMINAZIONE nelle politiche attive.</p> <p>Per risolvere il problema è necessario contattare il titolare attuale della SAP affinché aggiorni il dato.</p> <p>Il campo è obbligatorio per tutte le politiche Tirocinio e Formazione, A04, B07,C01,C02, C03.</p>

CASI PER I QUALI ASSISTENZA NON INTERVIENE

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Acquisizione Titolarità SAP	Impossibilità di acquisizione la titolarità

CONDIZIONE	SOLUZIONE
La SAP contiene un PSP di tipo "Convalida d'ufficio ex art.20, co.4" in stato Attivo visibile dalla sezione Politiche Attive, associato alla DID convalidata	L'acquisizione della titolarità di una SAP fuori regione può essere fatta solo dai CPI.

CASI PER I QUALI ASSISTENZA NON INTERVIENE

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Sezione PSP	Impossibilità inserimento PSP

CONDIZIONE	SOLUZIONE
Sezione PSP priva dei tasti "NUOVO" e "AGGIUNGI"	<p>Risulta nella sez. 6 una Presa in carico extra-regione in stato sospesa che causa il blocco della SAP.</p> <p>Contattare il CPI titolare della SAP fuori Regione per chiedere di terminare la Presa in Carico.</p>

CASI PER I QUALI ASSISTENZA NON INTERVIENE

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Sezione PSP	PSP Correlato a DID errata

CONDIZIONE	SOLUZIONE
Operatore Privato deve modificare la DID a cui è attualmente collegato il PSP Attivo	La DID può essere modificata soltanto dal CPI titolare della SAP

TEMPI DI ELABORAZIONE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO

Come anticipato nelle prime slide, esiste un 35-40% di Richieste di Assistenza che per essere risolte richiedono l'intervento di un gruppo specialistico di assistenza e gestione dell'applicativo.

In questi casi, per capire la natura del problema è necessario analizzare i dati presenti su più sistemi che cooperano applicativamente con il SIUL, prima di capire se e come intervenire.

L'intervento, sistemico oppure manuale, può essere eseguito solo in back office, e in alcuni casi deve essere autorizzato.

Nelle slides che seguono vengono descritti alcuni esempi frequenti.

Esempio 1/3

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Verifica CheckList NEET	La checklist manca di una o più spunte necessarie per la partecipazione a Garanzia Giovani

CONDIZIONE	SOLUZIONE
Manca la spunta "Il giovane risulta attualmente disoccupato"	Il flusso di allineamento dei dati dei diversi sistemi in cooperazione applicativa (COB, SINTESI, ANPAL) è complesso e nel caso in cui non vada a buon fine, per intervenire correttamente è necessaria prima un'analisi per capire dove attuare l'allineamento dei dati, tutta questa attività è in carico ai gruppi specialistici di assistenza e gestione dell'applicativo.
Nel caso i dati SIUL e SINTESI non siano allineati	

Esempio 2/3

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Revoca DID	Tentando di revocare la DID il sistema restituisce un messaggio di errore

CONDIZIONE	SOLUZIONE
Compare il messaggio «errore di validazione ANPAL data DID non presente»	<p>Questo problema potrebbe presentarsi per le DID importate oppure per disallineamenti dati tra SIUL e ANPAL.</p> <p>In questo caso è necessario l'intervento del back office per una modifica manuale del dato sul db del sistema.</p> <p>E' in corso un'indagine applicativa per risolvere massivamente queste casistiche.</p>

Esempio 3/3

AMBITO	DESCRIZIONE CASISTICA
Nuovo PSP	L'operatore tenta l'attivazione di un nuovo PSP per l'utente
CONDIZIONE	SOLUZIONE
Non sono visibili i tasti AGGIUNGI PSP e NUOVO PSP	<p>E' presente un PSP a sistema non visibile dall'operatore quindi per poter permettere all'operatore di procedere è necessario intervenire manualmente a sistema.</p> <p>Questa problematica si verifica a seguito dell'indisponibilità dei servizi ANPAL.</p>

Contatti

Numero verde SIUL - Bandi Online: 800 13 11 51

Assistenza mail Bandi Online: bandi@regione.lombardia.it

Assistenza mail SIUL: info-siul@lispera.it

Attivazione nuovi profili: startup-siul@lispera.it