



UNIVERSITÀ  
degli STUDI  
di CATANIA



## Indicazioni Varie - FAQ

(per il personale tecnico-amministrativo)

### 1. Ho bisogno di assistenza cosa devo fare?

Per aprire una richiesta di assistenza tecnica relativa a problemi nell'utilizzo di Microsoft Teams basterà compilare il modulo disponibile all'indirizzo <https://webmail.unict.it/assistenza/richiestaassistenzaUniCT.php>.

Al fine di consentire una rapida identificazione e risoluzione del problema è necessario compilare tutti i campi richiesti, descrivere dettagliatamente la segnalazione e selezionare “**Didattica a distanza (Teams)**” nel campo **Servizio per il quale si richiede assistenza**.

È stato, inoltre, costituito un team che fornisce assistenza a distanza durante lo svolgimento delle lezioni. Per ogni dipartimento sono state individuate una o più unità di personale i cui riferimenti sono reperibili al seguente [link](#).

Qualora per la risoluzione del problema si rendesse necessaria una sessione di assistenza remota, su indicazione dell'operatore scaricare il software di **assistenza remota** a partire dai seguenti collegamenti ed eseguirlo nel proprio computer.

- [TeamViewer QuickSupport per sistemi Windows](#)
- [TeamViewer QuickSupport per sistemi macOS](#)

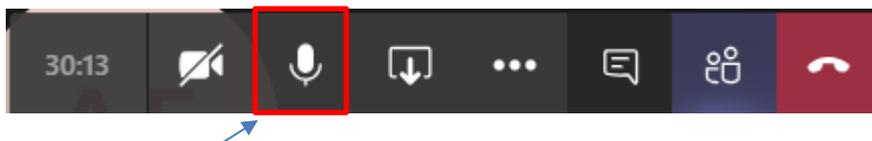
Fornire quindi l'ID e la password all'operatore.

### 2. Ho bisogno della VPN per utilizzare Microsoft Teams?

Per utilizzare Microsoft Teams non occorre la VPN.

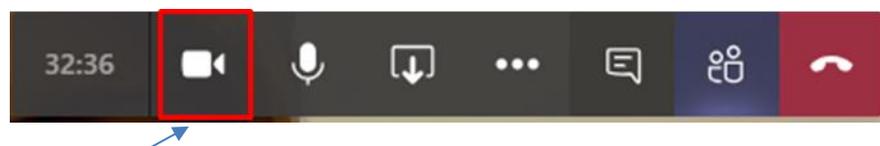
### 3. Ho avviato la lezione ed i partecipanti non mi sentono. Cosa devo fare?

Controllare che l'icona Audio presente sulla Barra di controllo sia attivata.



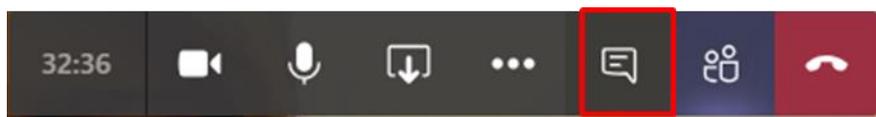
### 4. Ho avviato la lezione ed i partecipanti non mi vedono. Cosa devo fare?

Controllare che l'icona Video presente sulla Barra di controllo sia attivata.



### 5. Devo attivare la chat per dialogare con i partecipanti cosa devo fare?

Cliccare sull'icona **Mostra conversazione** presente nella Barra di controllo.



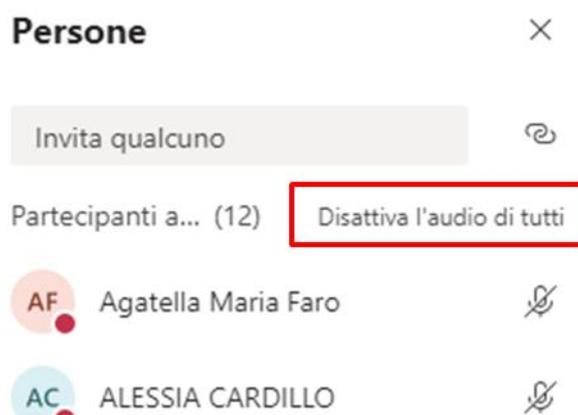
Nel proprio video a destra verrà visualizzato un riquadro che mostra la chat della riunione. Basterà scrivere nell'apposito riquadro.

#### 6. Desidero disattivare l'audio di tutti i partecipanti. Cosa devo fare?

Per disattivare l'audio di tutti i partecipanti in un'unica operazione cliccare sull'icona **Mostra partecipanti** presente nella Barra di controllo.

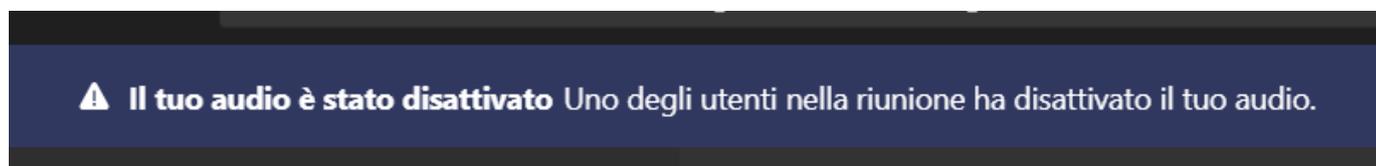


Quindi cliccare su **Disattiva l'audio di tutti**.



#### 7. Sullo schermo viene visualizzato il messaggio "Il tuo audio è stato disattivato. Uno degli utenti alla riunione ha disattivato il tuo audio." Cosa devo fare?

Un partecipante ha disabilitato l'audio di un partecipante di una riunione. Il messaggio corrispondente appare solitamente nella parte superiore dello schermo.



Occorre riattivare il proprio audio cliccando sull'apposita icona presente nella Barra di controllo e informare ai partecipanti di non disattivare l'audio del docente, perchè questa azione ha effetto sull'intera classe e non solo sul proprio computer personale.



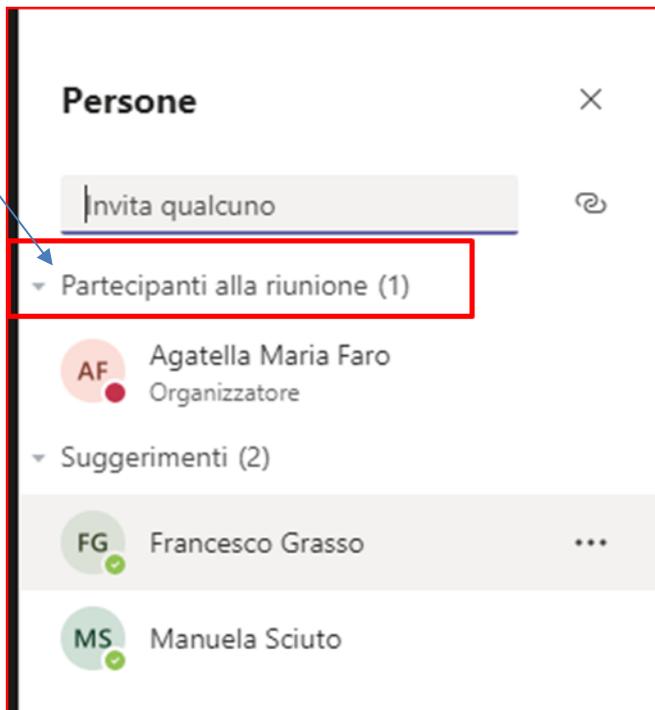
#### 8. Come faccio a vedere il numero dei partecipanti alla lezione?



Cliccare sull'icona **Mostra partecipanti** presente nella Barra di controllo.



Sullo schermo a destra verrà visualizzato un riquadro che mostra i partecipanti alla lezione.

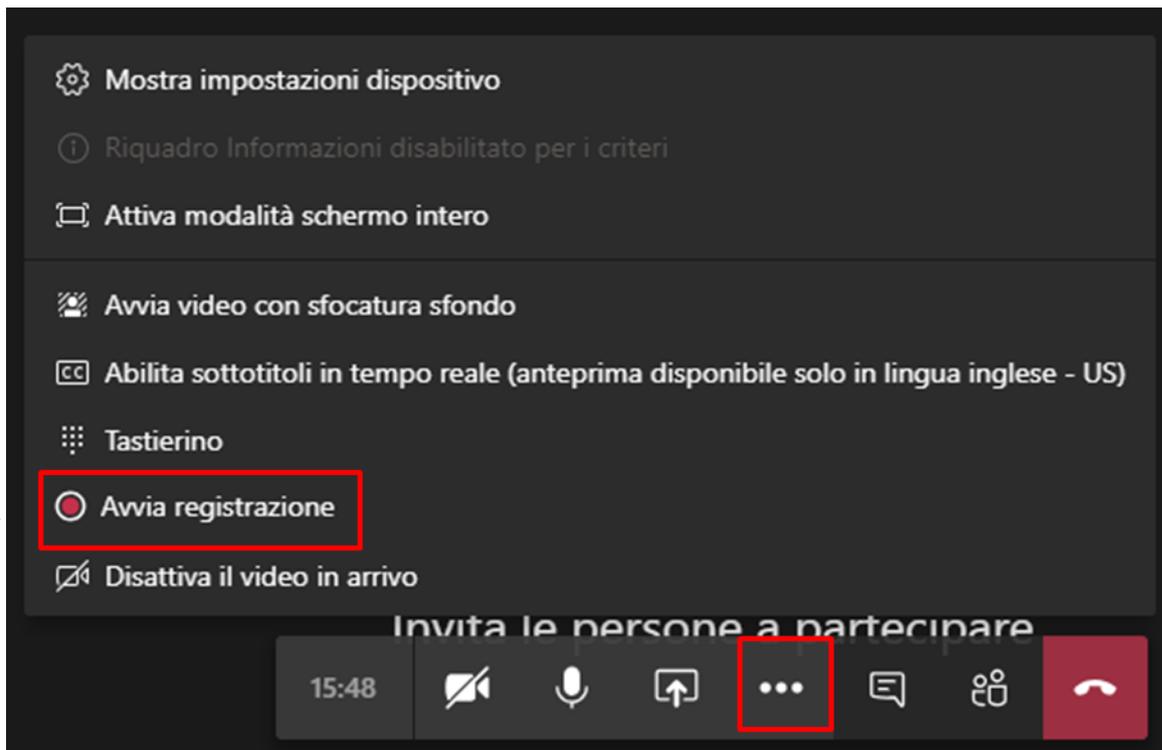


#### 9. Non vedo uno o più partecipanti. Cosa devo fare?

Cercare il nome nella lista dei partecipanti, quindi, cliccare sui tre puntini (che si trovano alla destra del nome) e selezionare "**Blocca in alto**".

#### 10. Cosa devo fare per avviare la registrazione?

Per avviare la registrazione basterà cliccare sul pulsante **Altre azioni** presente nella Barra di controllo e quindi selezionare **Avvia registrazione**.



Sullo schermo verrà visualizzata la Barra di controllo con un'icona con il pallino rosso che indica che la registrazione è in corso.



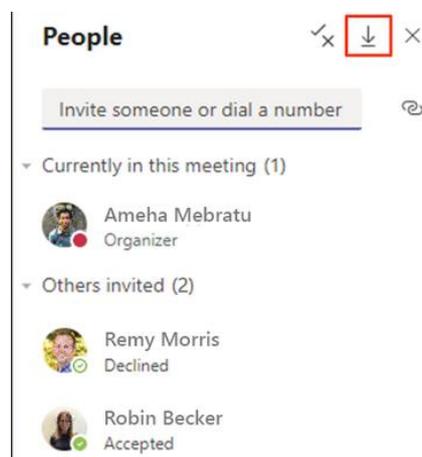
### 11. Devo condividere un filmato o un audio con i partecipanti alla riunione. Cosa devo fare?

Aprire sul proprio computer il file audio o il filmato da condividere. Cliccare sul pulsante **Condividi** presente nella barra di controllo e includere l'audio di sistema.

### 12. Devo salvare l'elenco dei partecipanti di una riunione. Cosa devo fare?

Dal mese di Maggio 2020 è permesso, **all'organizzatore di una riunione pianificata** (e solo in tal caso), di scaricare un file CSV con un report dei partecipanti alla riunione.

Per farlo basta cliccare sul pulsante mostrato in figura (la freccia verso il basso):



E' disponibile, oltretutto, **un'estensione per Google Chrome** che permette di salvare in un file testo l'elenco dei partecipanti di una riunione.

L'estensione è scaricabile al seguente url:

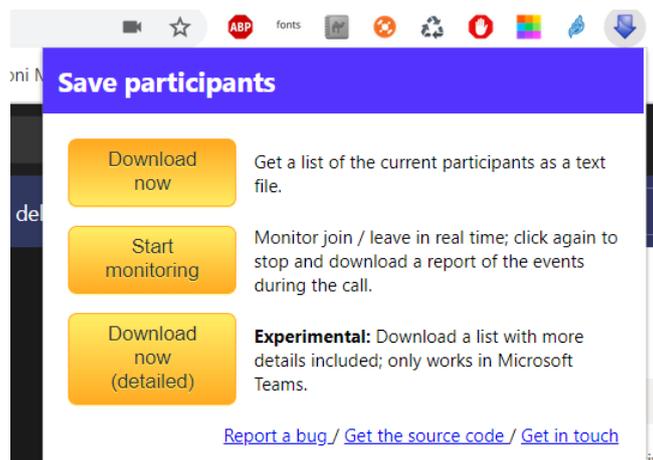
<https://chrome.google.com/webstore/detail/save-participants/amaipgnakbemacnkmnjbkoacbaephfd>

Una volta installata, l'estensione sarà visibile nella barra degli strumenti di Google Chrome con la seguente

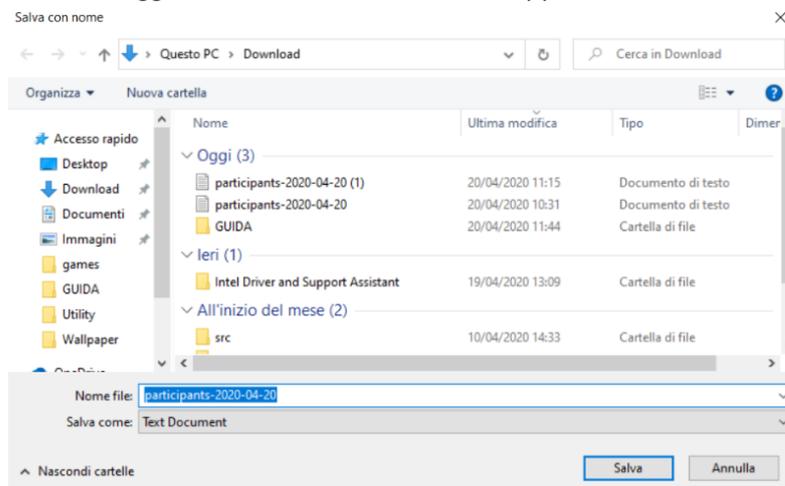
icona 

Per salvare l'elenco dei partecipanti occorre seguire questa procedura:

- Aprire l'applicazione MS TEAMS dal browser Google Chrome (l'estensione non sarà visibile tramite l'applicazione desktop ma solamente dal web)
- Accedere alla riunione da cui si vuole estrarre l'elenco dei partecipanti
- Cliccare sull'icona sulla barra degli strumenti  e successivamente sul pulsante "Download now"



- Procedere, infine, al salvataggio del file testo rinominando opportunamente il file.



E' stata sviluppata, inoltre, un'estensione per visualizzare, tramite carousel (carosello), le immagini in sequenza dei partecipanti di una riunione.

**Tale funzionalità permette, in qualche maniera, di superare il limite di visualizzazione contemporanea di webcam (9) ed è utile per controllare, in remoto, gli studenti durante un esame tenuto nel periodo di crisi del COVID-19.**

Di seguito il link del progetto <https://github.com/Unipisa/TeamsCarousel>

L'installazione è solo manuale e la guida in italiano è scaricabile al seguente url:

<https://github.com/Unipisa/TeamsCarousel/blob/master/packages/quickstart-it.md>