

FTM - Guida alla Risoluzione Problemi

Versione: 1.0 | **Data:** 24 Gennaio 2026

Indice

1. Problemi di Accesso
 2. Problemi Dashboard
 3. Problemi Report
 4. Problemi Import/Export
 5. Problemi Settori e Coach
 6. Errori Comuni
 7. Contatti Supporto
-

1. Problemi di Accesso

"Non riesco ad accedere a Moodle"

Sintomi:

- Pagina di login non carica
- Errore "credenziali non valide"
- Pagina bianca

Soluzioni:

Problema	Soluzione
Password dimenticata	Clicca "Password dimenticata" nel login
Credenziali errate	Verifica maiuscole/minuscole
Browser lento	Svuota cache (Ctrl+Shift+Delete)
Pagina non carica	Prova un altro browser (Chrome, Firefox)

"Non vedo il menu FTM"

Sintomi:

- Menu laterale senza voci FTM
- Errore "Non hai i permessi"

Soluzioni:

1. Verifica il tuo ruolo:

- Vai su Profilo → I miei corsi
- Controlla di essere iscritto ai corsi corretti

2. Contatta l'amministratore:

- Potrebbe mancare il ruolo Coach/Segreteria

3. Prova l'URL diretto:

- Coach: /local/coachmanager/coach_dashboard_v2.php
- Segreteria: /local/ftm_cpurc/index.php

"Accesso negato a una pagina"

Sintomi:

- Messaggio "Non hai i permessi per accedere"
- Pagina 403

Soluzioni:

1. Verifica di avere il ruolo corretto
2. Verifica di essere nel corso giusto
3. Contatta l'amministratore per i permessi

2. Problemi Dashboard

"Non vedo nessuno studente"

Sintomi:

- Lista vuota

- Messaggio "Nessun risultato"

Soluzioni:

Causa	Soluzione
Filtri troppo restrittivi	Resetta tutti i filtri a "Tutti"
Corso sbagliato	Seleziona il corso corretto
Nessuno studente assegnato	Verifica con la segreteria
Dati non importati	Controlla l'import CSV

Come resettare i filtri:

1. Seleziona "Tutti" in ogni menu filtro
2. Cancella il campo ricerca
3. Ricarica la pagina (F5)

"La dashboard è molto lenta"

Sintomi:

- Caricamento lento (> 10 secondi)
- Pagina che si blocca

Soluzioni:

1. Riduci i dati visualizzati:

- Applica filtri per ridurre la lista
- Usa vista "Compatta"

2. Problemi browser:

- Chiudi altre schede
- Svuota cache
- Prova Chrome o Firefox

3. Problemi connessione:

- Verifica la connessione internet
- Prova da un'altra rete

"Il layout è strano / i colori sono sbagliati"

Soluzioni:

1. Svuota la cache del browser:
 - **Chrome:** Ctrl+Shift+Delete → Immagini e file nella cache
 - **Firefox:** Ctrl+Shift+Delete → Cache
 2. Ricarica forzato: Ctrl+F5
 3. Prova modalità incognito/privata
-

3. Problemi Report

"Non riesco a salvare il report"

Sintomi:

- Pulsante "Salva" non funziona
- Errore dopo il salvataggio
- Dati persi

Soluzioni:

Causa	Soluzione
Connessione persa	Verifica internet, riprova
Sessione scaduta	Rieffettua il login
Campo troppo lungo	Riduci il testo
Report già finalizzato	Contatta segreteria per sblocco

Prevenzione: Salva frequentemente! Copia il testo prima di salvare.

"Non posso modificare un report finalizzato"

Spiegazione: I report finalizzati sono bloccati per evitare modifiche accidentali.

Soluzione:

1. Contatta la segreteria
2. Spiega cosa va modificato
3. Un amministratore può sbloccare il report

"Il Word scaricato è vuoto o corrotto"

Soluzioni:

1. Verifica che il report sia compilato:

- o Apri il report nel sistema
- o Verifica che ci sia del testo

2. Riprova il download:

- o Ricarica la pagina
- o Clicca di nuovo su Export Word

3. Prova un altro browser:

- o Chrome e Firefox sono i più compatibili

4. Verifica Microsoft Word:

- o Prova ad aprire con LibreOffice
 - o Potrebbe essere un problema di Word
-

4. Problemi Import/Export

"Errore durante l'import CSV"

Errori comuni e soluzioni:

Messaggio Errore	Causa	Soluzione
"Email non valida"	Email malformata	Correggi email (es: @manca)
"Email duplicata"	Email già esistente	Rimuovi duplicato o usa altra email
"Campo obbligatorio"	Nome/cognome vuoto	Compila i campi mancanti
"Data non valida"	Formato data errato	Usa YYYY-MM-DD

"Errore codifica"	File non UTF-8	Risalva come UTF-8
"File troppo grande"	> 2MB	Dividi in file più piccoli

Come salvare in UTF-8:

1. Apri il CSV con Blocco Note
2. File → Salva con nome
3. Codifica: UTF-8
4. Salva

"Export Excel non parte"**Soluzioni:****1. Popup bloccati:**

- Controlla la barra del browser per popup bloccati
- Consenti popup per questo sito

2. Troppi dati:

- Applica filtri per ridurre
- Prova in orari di minor carico

3. Browser:

- Prova con Chrome
- Disabilita estensioni

"Export Word ZIP si blocca"

Causa: Troppi report da generare

Soluzioni:**1. Riduci il numero:**

- Esporta solo "Completi" invece di "Tutti"
- Filtra per URC o settore prima

2. Attendi:

- Non chiudere la pagina

- Può richiedere 5+ minuti per molti report

3. Riprova più tardi:

- In orari di minor carico del server
-

5. Problemi Settori e Coach

"Lo studente non riceve i quiz corretti"

Causa probabile: Settore primario non assegnato o errato

Soluzione:

1. Apri la scheda studente
2. Tab Percorso → Assegnazione Settori
3. Verifica/imposta il settore **Primario**
4. Salva

"Il coach non vede lo studente"

Cause e soluzioni:

Causa	Soluzione
Coach non assegnato	Assegna il coach allo studente
Coach sbagliato	Cambia assegnazione
Corso sbagliato	Verifica il corso dello studente

"Non riesco a salvare il coach/settore"

Soluzioni:

1. Verifica la connessione:

- Il salvataggio è via AJAX
- Serve connessione stabile

2. Ricarica la pagina:

- F5 per ricaricare
- Riprova il salvataggio

3. Verifica i permessi:

- Solo la segreteria può assegnare
-

6. Errori Comuni

Messaggi di Errore e Significato

Messaggio	Significato	Azione
"Sessione scaduta"	Login scaduto	Rieffettua il login
"Errore di connessione"	Internet assente	Verifica connessione
"Errore interno"	Problema server	Riprova, contatta supporto
"Non autorizzato"	Permessi mancanti	Contatta amministratore
"Record non trovato"	Dato cancellato	Verifica esistenza record
"Dati non validi"	Input errato	Controlla i campi compilati

Codici Errore HTTP

Codice	Significato	Azione
400	Richiesta errata	Ricarica e riprova
403	Accesso negato	Verifica permessi
404	Pagina non trovata	Verifica URL
500	Errore server	Riprova, contatta supporto
502/503	Server non disponibile	Attendi e riprova

7. Contatti Supporto

Prima di Contattare

Raccogli queste informazioni:

1. **Cosa stavi facendo** quando è apparso l'errore
2. **Messaggio di errore** esatto (screenshot)
3. **URL della pagina** (copia dalla barra indirizzi)
4. **Browser** utilizzato (Chrome, Firefox, etc.)
5. **Ora e data** del problema

Come Segnalare

Email: [inserire email supporto]

Oggetto: [FTM] Problema: [descrizione breve]

Corpo:

Nome: [tuo nome]

Ruolo: Coach / Segreteria

Data/Ora: [quando è successo]

Problema:

[descrizione dettagliata]

Passi per riprodurre:

1. [passo 1]
2. [passo 2]
3. [errore]

Messaggio di errore:

[copia esatto il messaggio]

Screenshot: [allega se possibile]

Orari Supporto

Giorno	Orario
Lunedì - Venerdì	08:00 - 17:00
Sabato - Domenica	Non disponibile

Urgenze

Per problemi **bloccanti** (sistema inaccessibile, perdita dati):

- Telefono: [inserire numero]
 - Priorità alta
-

Checklist Problemi

Prima di contattare il supporto, verifica:

- Ho provato a ricaricare la pagina?
 - Ho provato con un altro browser?
 - Ho svuotato la cache?
 - Ho verificato la connessione internet?
 - Ho controllato i miei permessi?
 - Ho verificato i filtri attivi?
 - Ho provato in modalità incognito?
-

Manuale FTM - Troubleshooting v1.0