



# Quick Guide

## Servizi on line

---

Area Riservata



# Indice

---

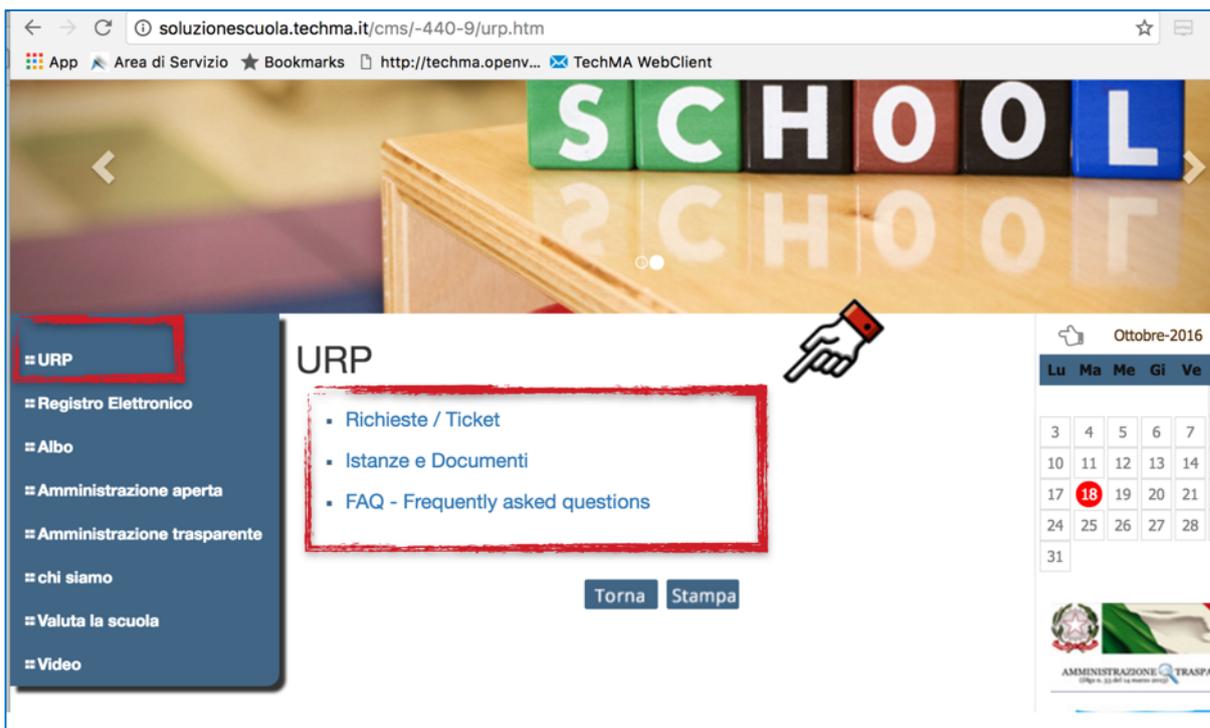
1.	Finalità .....	3
2.	Accesso all'applicazione .....	3
3.	Richieste e segnalazioni.....	5
4.	Leggere una Circolare o Comunicazione .....	8
5.	Invio delle Istanze, Domende e Documenti.....	10
5.1.	Aggiungere (inoltrare) un documento .....	11
5.2.	Generare un Documento .....	14
6.	FAQ Frequently Asked Question.....	18



## 1. Finalità

È la gestione delle Comunicazioni che la scuola inoltra agli attori intesi come Docenti, personale ATA, Tutori, ecc. e da questi verso la scuola. Di seguito indicheremo come **Utente** l'insieme dei Docenti del personale ATA, dei tutori, ecc.. Indicheremo con **Ente** la scuola.

Tutto questo si traduce nella gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presente sul sito web dell'ente.



**Figura1**

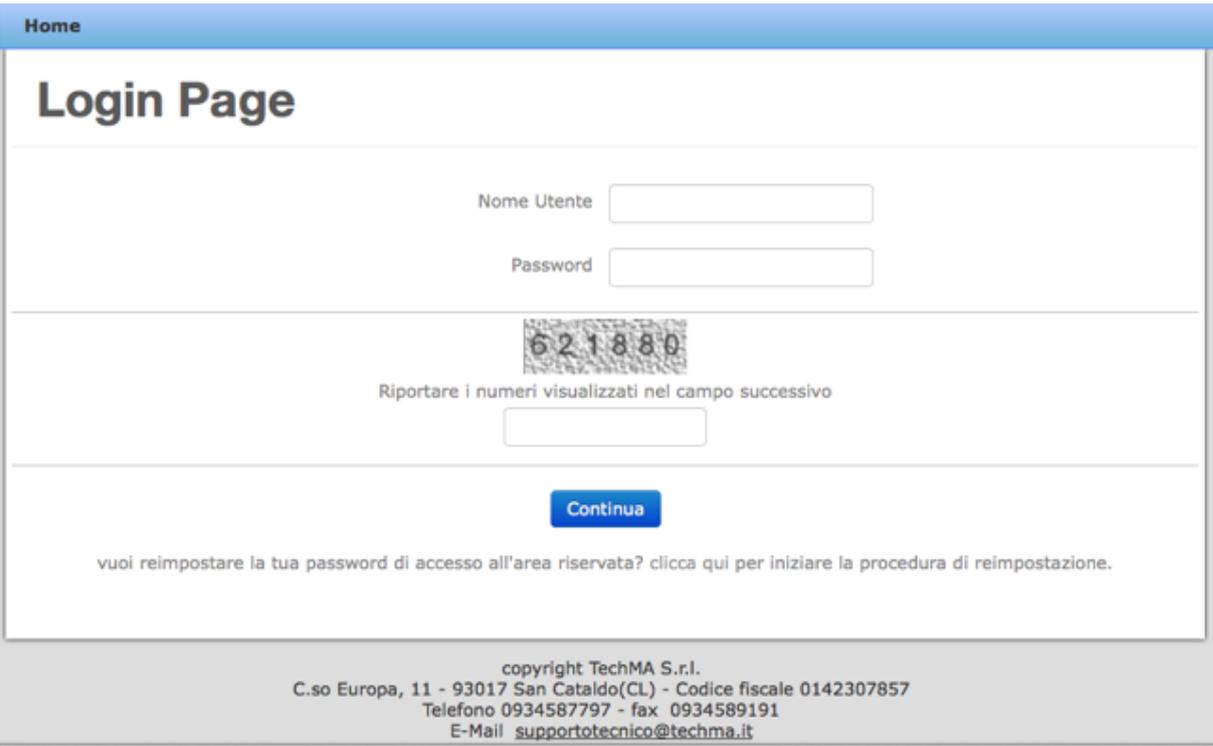
Le procedure previste sono:

- Gestione Delle Richieste (Ticket)
- Ricezione di Comunicazione, Documenti, Circolari, ecc.
- Inoltro di Documenti, Richieste ed Istanze
- Accesso alle FAQ (Frequently Asked Question domande più frequenti)

## 2. Accesso all'applicazione

Il primo accesso all'applicazione avviene inserendo le credenziali di autenticazione all'indirizzo web indicato dall'Ente. Vedi **Figura2**.

Va inserito Nome Utente (o User ID), Password e i numeri proposti nel campo relativo (se presenti). Ricordiamo che il codice capcha verrà sempre richiesto al terzo tentativo di accesso con credenziali errate.



Home

## Login Page

Nome Utente

Password

6 2 1 8 8 0

Riportare i numeri visualizzati nel campo successivo

[Continua](#)

vuoi reimpostare la tua password di accesso all'area riservata? clicca qui per iniziare la procedura di reimpostazione.

copyright TechMA S.r.l.  
C.so Europa, 11 - 93017 San Cataldo(CL) - Codice fiscale 0142307857  
Telefono 0934587797 - fax 0934589191  
E-Mail [supportotecnico@techma.it](mailto:supportotecnico@techma.it)

**Figura2**

E' possibile accedere alla sezione predisposta, in genere URP, o accedere anche a singole aree specifiche attraverso voci di menu quali, ad esempio, "Comunicazioni" "Documenti", "Circolari", ecc.

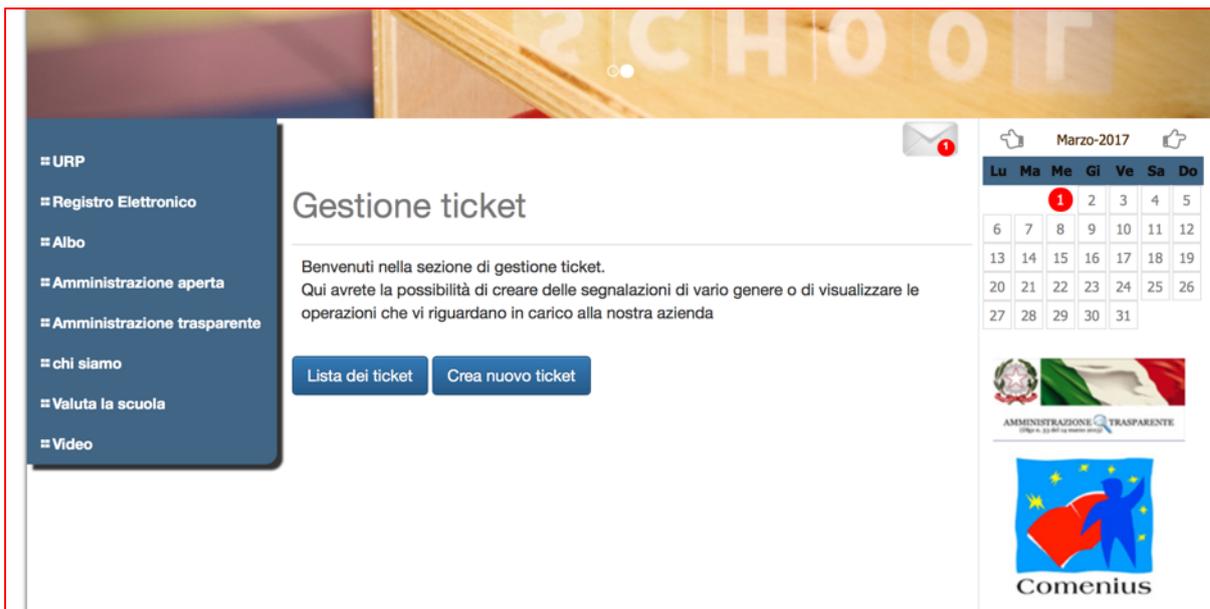


### 3. Richieste e segnalazioni

Le Richieste e le segnalazioni che non necessitano dell'Invio di un documento vengono gestite attraverso i Ticket.

Sarà possibile compilarne una nuova o seguire l'esito di una precedente (Vedi [Figura 3](#)).

Cosa è possibile chiedere o segnalare? Ad esempio è possibile chiedere la fornitura di materiale di cancelleria per la classe perchè esaurito oppure potremmo segnalare il malfunzionamento della LIM di un portatile assegnato e quant'altro.



**Figura 3**

Con [Crea nuovo Ticket] sarà possibile inserire:

- La descrizione. Rappresenta l'oggetto o titolo della richiesta
- Il testo del ticket. Rappresenta la descrizione estesa della richiesta.
- La priorità. Scegliere fra Bassa / Media / Urgente
- Il tipo. Scegliere se si tratta di Richiesta / Segnalazione / Altro

Per dettagli vedi [figura 4](#).

Confermando con [Salva e Invia] il ticket sarà inoltrato all'ufficio competente.

Possiamo seguirne l'iter attraverso la funzione [Lista dei Ticket]

La [figura 5](#), mostra un esempio di richiesta. Possiamo immediatamente verificare:

- Il numero del ticket. È il progressivo numerico assegnato dal sistema
- Titolo. È l'oggetto.
- L'operatore. È la persona che ha preso in carico il ticket
- Lo stato. Rappresenta l'iter del ticket fra assegnato / investigato / risolto. In genere se non viene segnalato nessuno dei tre stati significa che la richiesta non è stata ancora presa in carico. Assegnato indica che è stato assegnato all'operatore. Investigato che l'operatore lo sta lavorando. Risolto perché l'operatore ha concluso la richiesta. Chiuso, quando la richiesta ha avuto un seguito.
- Tipo. Se richiesta, segnalazione o altro



**Gestione ticket**

Nuovo ticket

**Descrizione**

Inserire un titolo per il ticket

**Richiedente**

GIULLARE TERESA

**Data log**

01/03/2017 09:53:17

**Testo del ticket**

Descrivi in maniera estesa la tua richiesta

**Priorità suggerita**

Bassa

**Tipo ticket**

richiesta

Salva e invia

Figura 4

**Gestione ticket**

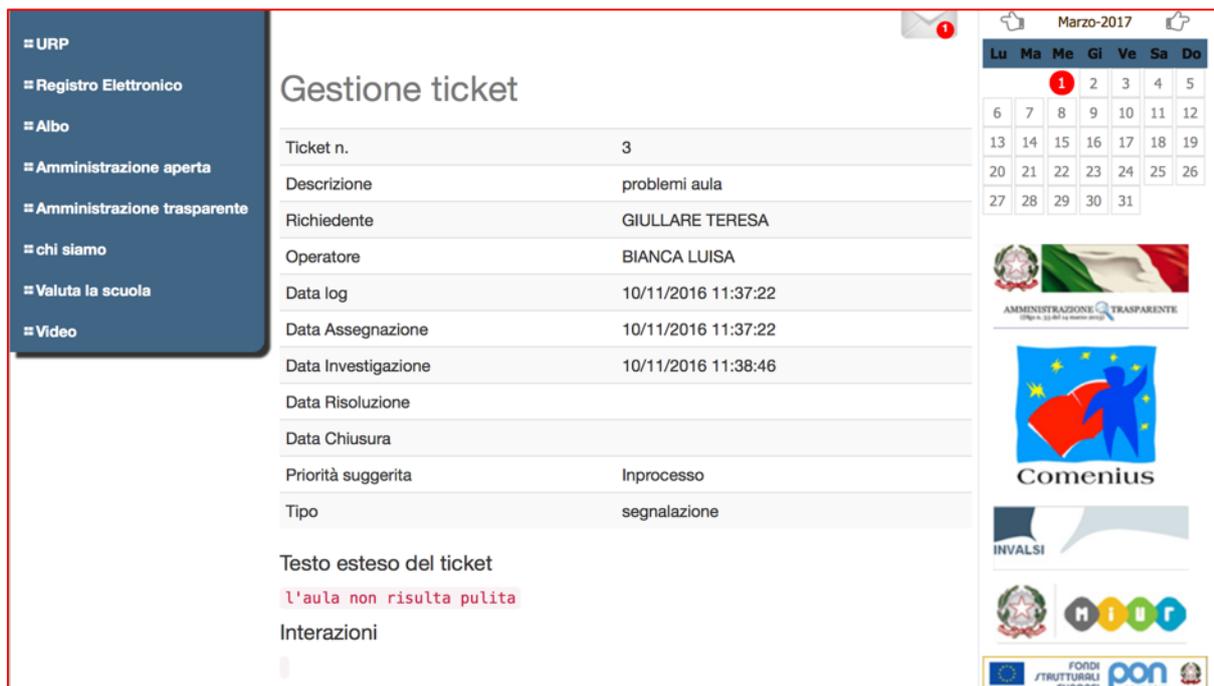
n.	Titolo	assegnato	Investigato	Risolto	Tipo
3	problemi aula	BIANCA LUISA	✓	✓	segnalazione

1 elemento/i in carico per l'utenza GIULLARE TERESA

Lista dei ticket   Crea nuovo ticket

Figura 5

Cliccando sul Ticket si accede al dettaglio del ticket. Vedi figura 6.



**Gestione ticket**

Ticket n.	3
Descrizione	problemi aula
Richiedente	GIULLARE TERESA
Operatore	BIANCA LUISA
Data log	10/11/2016 11:37:22
Data Assegnazione	10/11/2016 11:37:22
Data Investigazione	10/11/2016 11:38:46
Data Risoluzione	
Data Chiusura	
Priorità suggerita	Inprocesso
Tipo	segnalazione

Testo esteso del ticket  
 l'aula non risulta pulita

Interazioni

Navigation menu (left):

- URP
- Registro Elettronico
- Albo
- Amministrazione aperta
- Amministrazione trasparente
- chi siamo
- Valuta la scuola
- Video

Calendar (right):

Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Logos and banners (right):

- AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
- Comenius
- INVALSI
- FONDI STRUTTURALI EUROPEI
- pon

**Figura 6**

Sulla scheda troviamo ulteriori informazioni come la data e l'ora delle varie fasi. Il testo esteso della nostra richiesta o segnalazione e più importante la soluzione (interazione) che l'operatore ha inserito.



## 4. Leggere una Circolare o Comunicazione

L'area Relativa alla ricezione delle Circolari e Comunicazioni inviate dell'Ente si trova alla Voce Istanze e Documenti (o ad altre voci specifiche create dall'Ente stesso).

Accedendo all'area e selezionando [Lista] alla categoria "Ricevuti" troviamo tutte le comunicazioni o circolari che l'ente ci ha inoltrato. (Vedi [Figura 7](#))

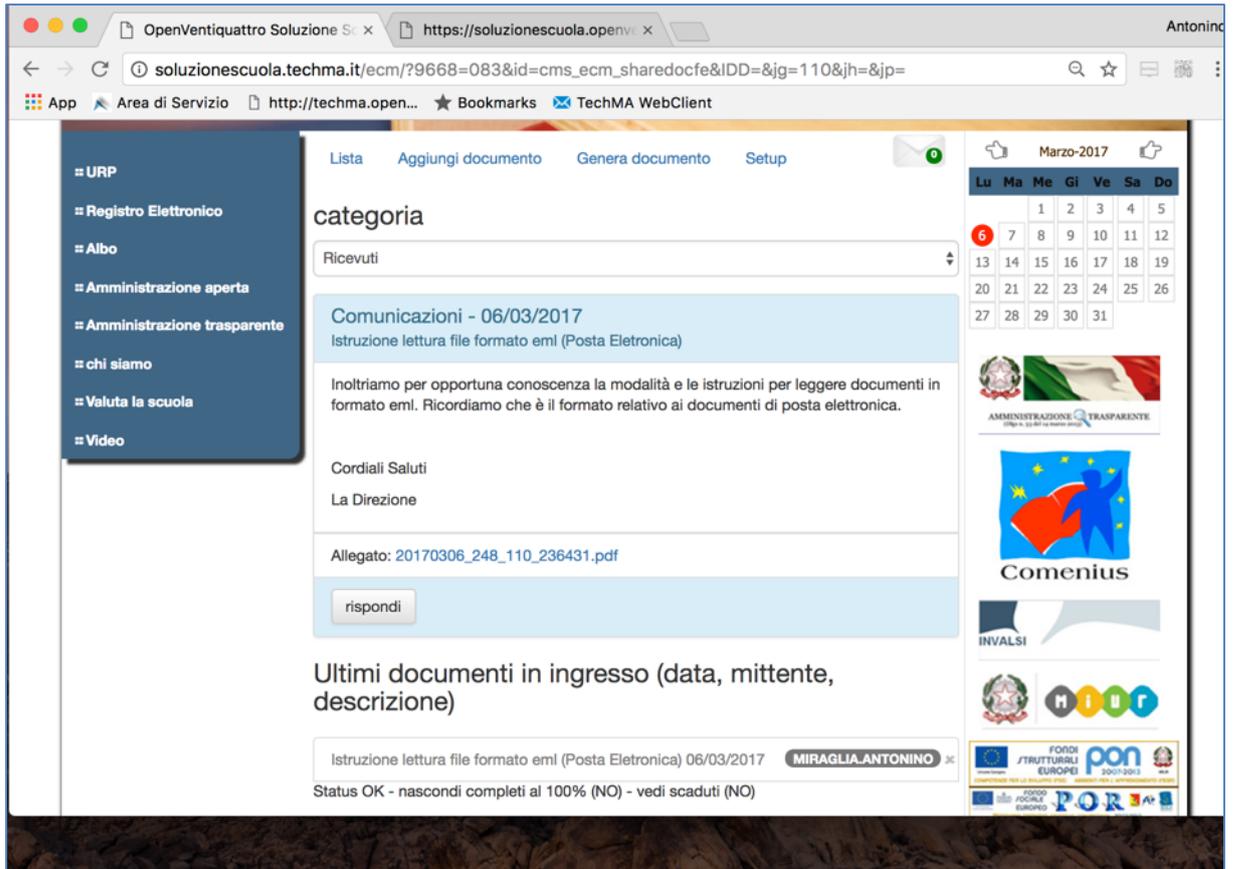
The screenshot shows a web browser window with the URL [https://soluzionescuola.techma.it/ecm/?profile=home&id=cms\\_ecm\\_sharedocfe](https://soluzionescuola.techma.it/ecm/?profile=home&id=cms_ecm_sharedocfe). The page displays a navigation menu on the left with options like URP, Registro Elettronico, and Albo. The main content area shows a 'categoria' dropdown set to 'Ricevuti' and a list of documents under the heading 'Ultimi documenti in ingresso (data, mittente, descrizione)'. The first document listed is 'Istruzione lettura file formato eml (Posta Elettronica) 06/03/2017' by 'MIRAGLIA.ANTONINO'. The status is 'Status OK - nascosti completi al 100% (NO) - vedi scaduti (NO)'. On the right, there is a calendar for March 2017 and logos for 'AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE', 'Comenius', and 'INVALSI'.

**Figura 7**

Troveremo gli ultimi documenti in ingresso ordinati per data (dal più recente al più vecchio) con oggetto, data e Mittente.

Cliccando sull'Oggetto sarà possibile leggere la comunicazione e scaricare il file allegato. (Vedi [Figura 8](#)).

E' possibile filtrare tutte i messaggi ricevuti per categoria.



The screenshot displays the OpenVentiquattro web application interface. The browser address bar shows the URL: [https://soluzionescuola.techma.it/ecm/?9668=083&id=cms\\_ecm\\_sharedocfe&IDD=&jg=110&jh=&jp=](https://soluzionescuola.techma.it/ecm/?9668=083&id=cms_ecm_sharedocfe&IDD=&jg=110&jh=&jp=). The page title is "OpenVentiquattro Soluzione Scuola".

The interface includes a navigation menu on the left with the following items:

- URP
- Registro Elettronico
- Albo
- Amministrazione aperta
- Amministrazione trasparente
- chi siamo
- Valuta la scuola
- Video

The main content area shows a document titled "categoria" with a dropdown menu set to "Ricevuti". The document content is:

**Comunicazioni - 06/03/2017**  
Istruzione lettura file formato eml (Posta Elettronica)

Inoltriamo per opportuna conoscenza la modalità e le istruzioni per leggere documenti in formato eml. Ricordiamo che è il formato relativo ai documenti di posta elettronica.

Cordiali Saluti  
La Direzione

Allegato: [20170306\\_248\\_110\\_236431.pdf](#)

A "rispondi" button is visible below the document content.

Below the document, there is a section titled "Ultimi documenti in ingresso (data, mittente, descrizione)". The first entry is:

Data	Mittente	Descrizione
06/03/2017	MIRAGLIA,ANTONINO	Istruzione lettura file formato eml (Posta Elettronica)

Status OK - nascondi completi al 100% (NO) - vedi scaduti (NO)

The right sidebar contains a calendar for March 2017, logos for "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE", "Comenius", "INVALSI", and "FONDI STRUTTURALI EUROPEI PON 2007-2013".

Figura 8

## 5. Invio delle Istanze, Domende e Documenti

L'Invio di istanze, Domande e Documenti rappresentano l'area relative ai documenti inviati dagli Utenti all'Ente.

I documenti sono inoltre suddivisi in categorie omogenee e il suffisso URP nella categoria indica la tipologia di documento che si vuole inoltrare all'omonimo ufficio (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

(Vedi [Figura 9](#))

The screenshot shows the 'Ultimi documenti in ingresso' section of the RegiScò application. The interface includes a top navigation bar with 'Lista', 'Aggiungi documento', 'Genera documento', and 'Setup'. A sidebar on the left lists various administrative functions. The main content area displays a list of documents with their subject lines, dates, and the responsible office or user. A status message at the bottom indicates that all documents are complete.

Lu	Ma	Me	Gi	Ve
		1	2	3
6	7	8	9	10
13	14	15	16	17
20	21	22	23	24
27	28	29	30	31

Document list details:

- Re: test 21/02/2017 17:43:06 (Ufficio di Protocollo)
- Cambio di Giorno Libero del 21/02/2017 10:58:02 da GIULLARE TERESA 21/02/2017 (GIULLARE.TERESA)
- Modelli 23/07/2016 (Segreteria)
- Circolare 44 gatti 14/05/2015 15:45:23 (BIANCA.LUISA)

Status OK - nascondi completi al 100% (NO) - vedi scaduti (NO)

**Figura 9**

## 5.1. Aggiungere (inoltrare) un documento

È la procedura attraverso la quale l'Utente invia un documento all'Ente. Questo potrebbe essere una richiesta o un'istanza che l'Utente ha precedentemente scritto (o editato) e firmato in forma autografa e Scansionato (salvato) con un formato digitale compatibile. Ricordiamo che hai fini della nuova normativa relativa alla dematerializzazione dei documenti il formato con cui i documenti possono essere inoltrato è il PDF.

Utilizzando la funzione [Aggiungi documento] sarà possibile procedere ad inoltrare il nostro documento (Figura 10).

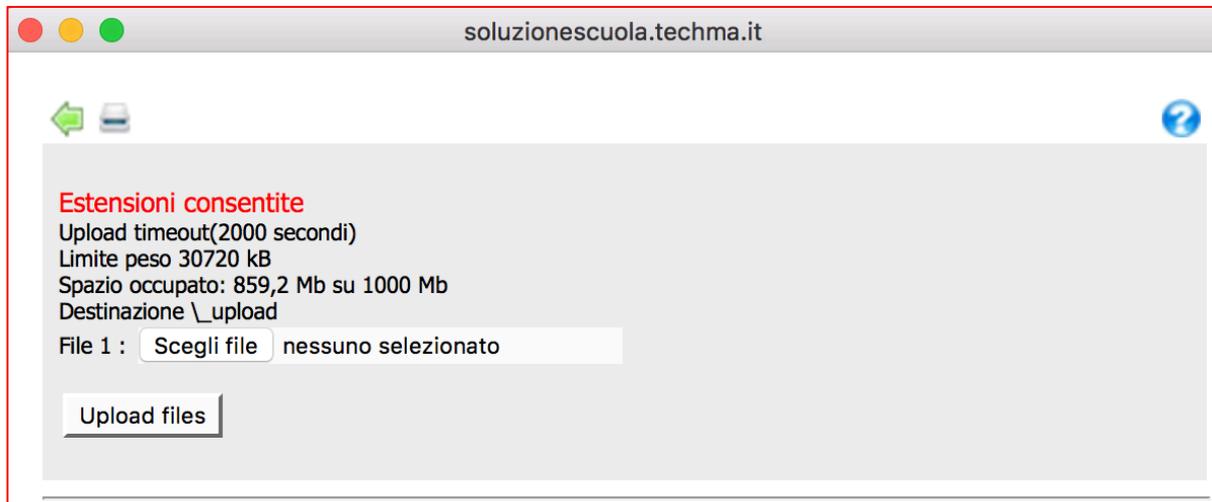
**Figura 10**

Sarà necessario:

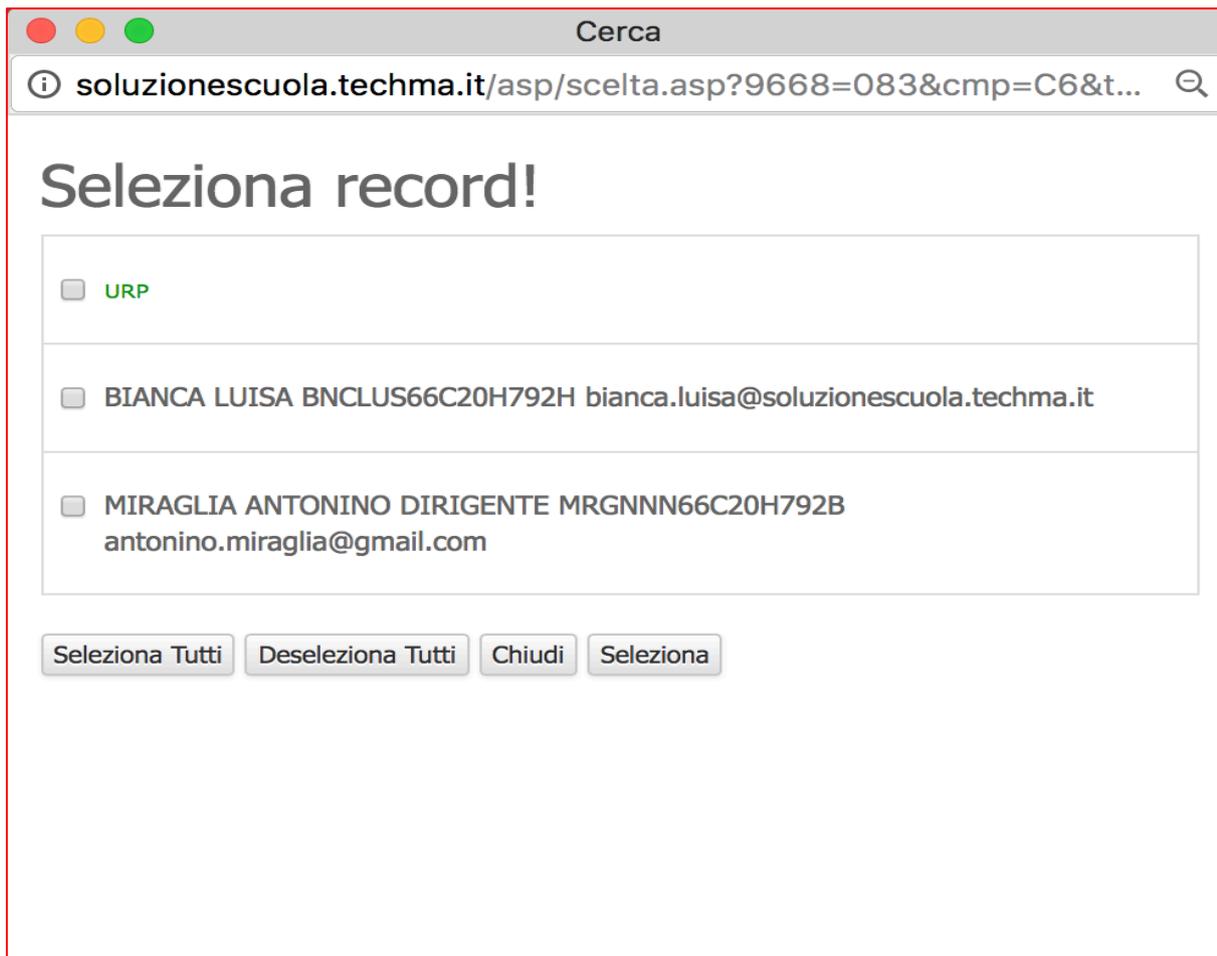
- Scegliere la categoria fra quelle disponibili. Notare che tutte queste categorie hanno il suffisso URP. Ad esempio URP\_comunicazione, URP\_istanza, ecc.
- Indicare l' "Oggetto" in maniera esaustiva. Ad esempio scrivere "Richiesta Ferie" o quant'altro.
- Inserire un breve testo del messaggio o eventuali note o chiarimenti.
- Allegare il file. Cliccando su file allegato si aprirà la finestra di figura 11. La modalità è la classica modalità per l'invio di file ad un sistema web. Selezionare il proprio file utilizzando la funzione [Scegli file]. Quindi, scegliere la funzione [Upload File] per trasferirlo. Attendere il completamento dell'Operazione che corrisponde alla chiusura della finestra.
- Selezionare i Destinatari. Sarà possibile inviare all'intero Ufficio URP o al singolo Operatore dell'Ente. Ad esempio se la richiesta di un documento è arrivata da un operatore specifico è opportuno selezionare quello nella risposta. Se non so a quale ufficio inoltrare la mia richiesta o documento allora selezionerò URP. Cliccando su destinatari si aprirà la finestra di figura 12. È possibile selezionare tutti (quindi deselectare). Chiudere la Finestra non operando nessuna scelta o, più importante,

- confermare con **Seleziona**. Le funzioni possibili sono quindi: [Seleziona Tutti] [Deseleziona Tutti] [Chiudi] [Seleziona]
- Decidere se si vuole ricevere la notifica di lettura e la notifica di ricezione. Se selezionate il sistema vi inoltrerà un messaggio al vostro indirizzo di posta elettronica registrato quando il file sarà stato recapitato e quando il file sarà stato aperto dal destinatario.

La **figura 13** mostra tutti i campi compilati a titolo di esempio.



**Figura 11**



**Figura 12**

13

figura 13

La figura 14 mostra come su lista alla categoria "URP, Inoltro Documenti Vari" risulterà l'invio del nostro Attestato FullID (come dall' esempio di figura 13)

Figura 14

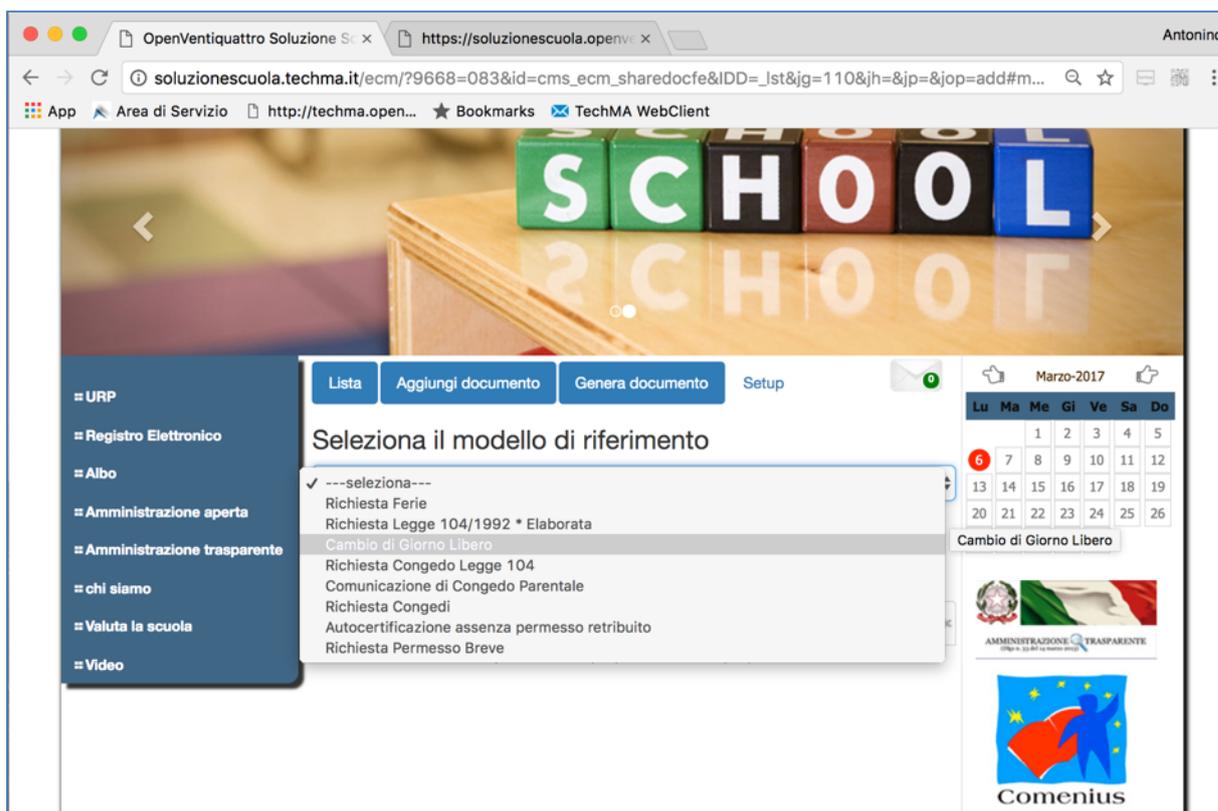


## 5.2. Generare un Documento

È la procedura attraverso la quale l'Utente Genera l'Istanza o la Richiesta compilandola On Line e la invia all'Ente.

La procedura provvederà alla generazione di file in formato PDF e ad apporre su questo la Firma Elettronica

Utilizzando la funzione [Genera documento] sarà possibile scegliere (campo ---seleziona---) (Vedi [Figura 15](#)) il modello di richiesta per procedere alla sua compilazione (vedi [Figura 16](#)).



**Figura 15**

OpenVentiquattro Soluzione S... x | https://soluzione scuola.openv... x | Antonin

soluzione scuola.techma.it/ecm/?9668=083&id=cms\_ecm\_sharedocfe&IDD=\_lst&jg=110&jh=&jp=&jop=add#m... | TechMA WebClient

Registrazione Elettronica

Albo

Amministrazione aperta

Amministrazione trasparente

chi siamo

Valuta la scuola

Video

### Seleziona il modello di riferimento

Cambio di Giorno Libero

**ALLA DIRIGENTE SCOLASTICO**  
del 2° Circolo San Cataldo  
93017 San Cataldo

Oggetto: **Cambio del Giorno Libero.**

La sottoscritta **GIULLARE TERESA** nata **a San Cataldo** il **01/01/1969** insegnate a tempo **indeterminato** in servizio presso codesto Circolo, nelle classi **classi**

**CHIEDE**

di potere cambiare il proprio giorno libero per il **06/03/2017** con il giorno **gg/mm/aaaa** per il seguente motivo **Inserisci motivo**

Cordiali Saluti

**San Cataldo** li **06/03/2017**

Firmato  
**GIULLARE TERESA**

*La presente firma è stata apposta dal sistema informatico a seguito di autenticazione tramite Nome Utente e Password dall' ip: 217.133.135.73 , pertanto è da considerarsi come Firma Elettronica con funzione di autenticazione informatica del documento.*

genera documento

Calendar: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Comenius

INVALSI

FONDI STRUTTURALI EUROPEI 2007-2013

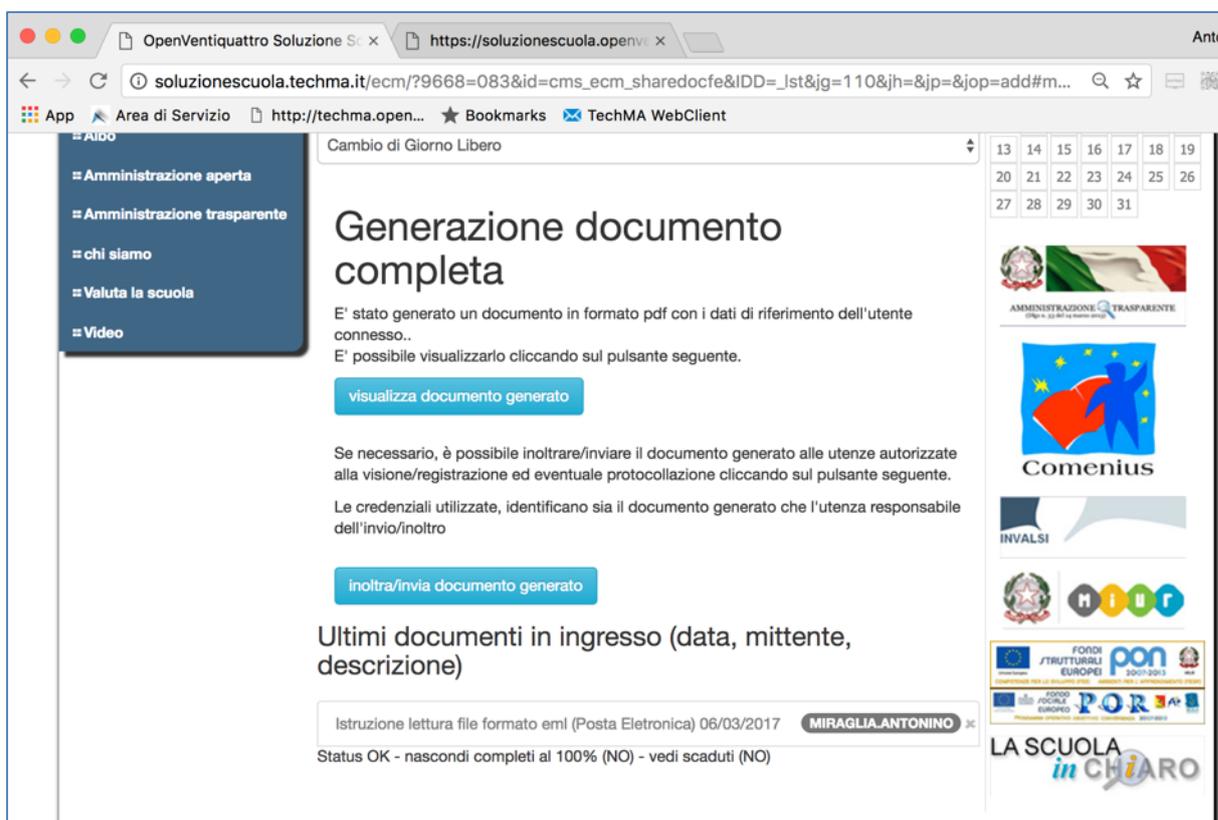
LA SCUOLA in CHIARO

**Figura 16**

È da notare che il sistema riporta una Firma Elettronica composta da un testo generato per l'Utente con indicazione dell'IP del computer dal quale è collegato e la registrazione di ulteriori meta-dati riconducibili allo stesso Utente.

Testo riportato: "La presente firma è stata apposta dal sistema informatico a seguito di autenticazione tramite Nome Utente e Password dall' ip: **000.000.000.000** , pertanto è da considerarsi come Firma Elettronica con funzione di autenticazione informatica del documento"

Compilando i valori mancanti si potrà utilizzare la funzione [genera documento] per creare il File PDF dell'Istanza o Domanda. (vedi **Figura 17**)



**Figura 17**

A questo punto è possibile [visualizzare il documento generato] e procedere al suo inoltro. L'inoltro avviene per come descritto al precedente paragrafo "5. Invio delle Istanze, Domande e Documenti" **con la sola eccezione che il File risulta già allegato.** (Vedi Figura 18)

Quindi:

- Scegliere la categoria fra quelle disponibili. Notare che tutte queste categorie hanno il suffisso URP. Ad esempio URP\_comunicazione, URP\_istanza, ecc.
- Indicare l'"Oggetto" in maniera esaustiva. Ad esempio scrivere "Richiesta Ferie" o quant'altro.
- Inserire un breve testo del messaggio o eventuali note o chiarimenti.
- Selezionare i Destinatari. Sarà possibile inviare all'intero Ufficio URP o al singolo Operatore dell'Ente. Ad esempio se la richiesta di un documento è arrivata da un operatore specifico è opportuno selezionare quello nella risposta. Se non so a quale ufficio inoltrare la mia richiesta o documento allora selezionerò URP. Cliccando su destinatari si aprirà la finestra di figura 12. È possibile selezionare tutti (quindi deselectare). Chiudere la Finestra non operando nessuna scelta o, più importante, confermare con Seleziona. Le funzioni possibili sono quindi: [Seleziona Tutti] [Deseleziona Tutti] [Chiudi] [Seleziona]
- Decidere se si vuole ricevere la notifica di lettura e la notifica di ricezione. Se selezionate il sistema vi inoltrerà un messaggio al vostro indirizzo di posta elettronica registrato quando il file sarà stato recapitato e quando il file sarà stato aperto dal destinatario.

- = URP
- = Registro Elettronico
- = Albo
- = Amministrazione aperta
- = Amministrazione trasparente
- = chi siamo
- = Valuta la scuola
- = Video

Lista
Aggiungi documento
Genera documento
Setup

**scegli categoria**

\_\_seleziona

**oggetto**

Cambio di Giorno Libero del 06/03/2017 11:11:57 da GIULLARE TERESA

**testo del messaggio o note**

testo e note

**file allegato**

📎
[http://soluzionescuola.techma.it/storage/083/\\_upload/SD1188-acc76013ac8359d](http://soluzionescuola.techma.it/storage/083/_upload/SD1188-acc76013ac8359d)

**destinatari**

👤
0

notifica lettura

notifica ricezione

invia

Documenti in uscita (data, descrizione)

Marzo-2017

Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

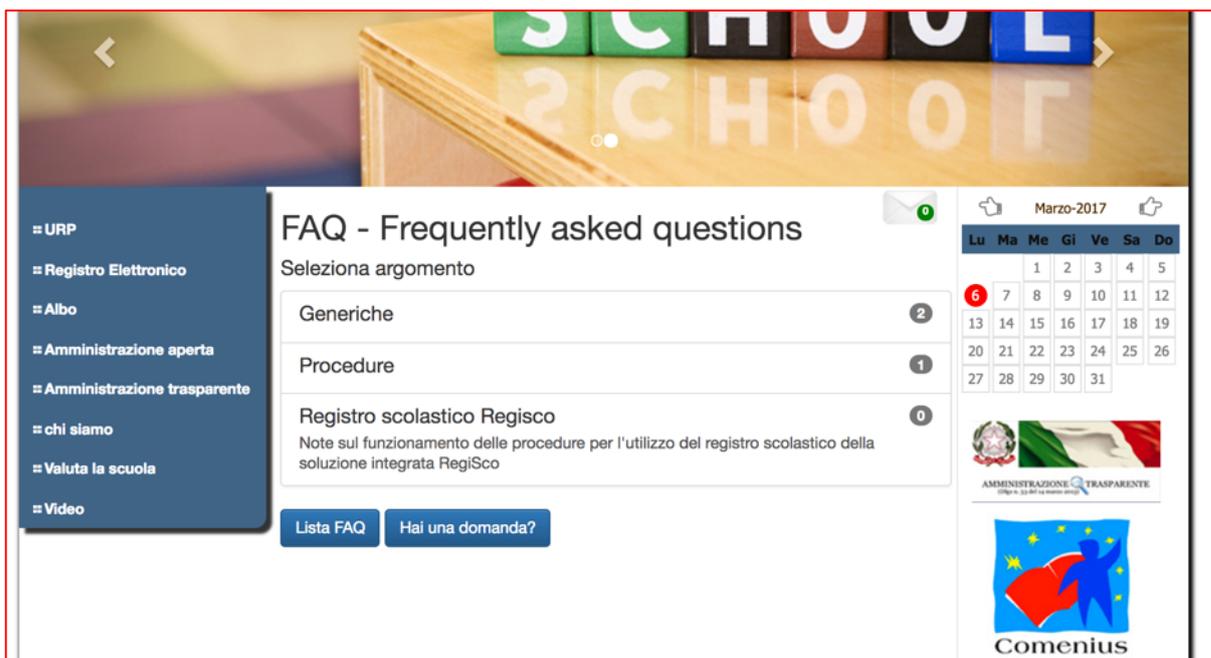
Figura 18



## 6. FAQ Frequently Asked Question

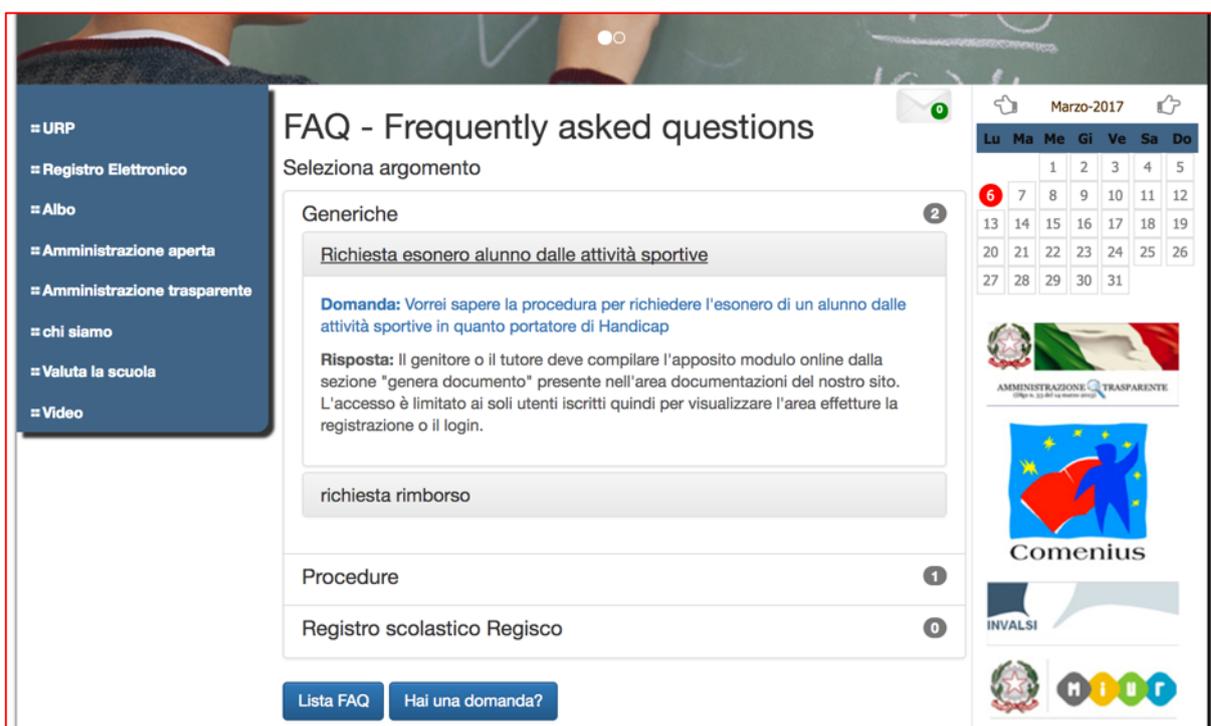
Le Frequently Asked Questions, meglio conosciute con la sigla FAQ, sono letteralmente le "domande poste frequentemente"; più esattamente sono una serie di risposte stilate direttamente dall'Ente, in risposta alle domande che gli vengono poste, o che ritiene gli verrebbero poste, più frequentemente dagli Utenti.

La **figura 19** riporta la Sezione dedicata alle FAQ dalla quale è possibile accedere alle domande poste frequentemente classificabili dall'Ente per tipologia.



**Figura 19**

Nell'esempio sulla categoria Generiche, si trovano due quesiti (vedi figura 20).



**Figura 20**

La prima Domanda è relativa all'esonero degli alunni dalle attività sportive. La FAQ spiega come può essere fatta l'istanza.

Se l'Utente non trova la risposta ad un suo quesito potrà formularlo utilizzando la funzione [Hai una domanda?].

La figura 21 mostra come sarà possibile inserirla.

Bisognerà compilare tutti i campi richiesti:

- Il Titolo della FAQ. È la descrizione sintetica della domanda
- Il testo della domanda. È la domanda vera e propria
- Scegliere la Categoria. Indicare la categoria alla quale segnalare la domanda.

[Ivia domanda] consente di inoltrarla.

**Figura21**