

FAQ

- In fase di ricerca, alcuni protocolli non sono visibili

1) L'utente potrebbe non avere i permessi per visualizzare i protocolli che ha cercato.

Ogni utente possiede determinate visibilità in base al ruolo che ricopre: per SOGGETTO (solo i protocolli che ha inserito), per UFFICIO (solo i protocolli creati negli uffici di cui fa parte), per ENTE (tutti i protocolli dell'ente).

Per verificare/modificare le visibilità, accedere al protocollo con l'utente amministratore e aprire il **menu principale → Gestione Accessi → Utenti**;

cercare e aprire il profilo dell'utente e nella tab *Profilo Applicativi - Protocollo* impostare il tipo di visibilità.

The screenshot shows the 'Gestione Utenti' interface. At the top, there's a navigation bar with 'italsoft Home' and 'Gestione Utenti'. Below it, the 'Gestione Utenti' section has tabs: 'Generale', 'Gruppi', 'Profilo Applicativi' (selected), and 'Dati Città'. Under 'Profilo Applicativi', there's a 'Codice Destinatario' field with the value '000006'. Below that, there's a 'Protocollo' tab selected, with sub-tabs 'Fascicoli', 'Documentale', and 'Dati Temporal'. The 'Abilita Protocollo' dropdown is set to 'Arrivo/Partenza'. The 'Vedi Protocolli' dropdown is open, showing options: 'ENTE' (selected), 'SETTORE', 'UFFICIO', and 'SOGGETTO'. Below the dropdown, there's a 'Blocca Titolare per Ufficio' field and an 'Abilita Visualizza' checkbox. At the bottom, there's a section titled 'Elenco oggetti abilitati per l'Arrivo'.

2) Soprattutto nel caso dei nuovi utenti, il loro profilo potrebbe non essere stato configurato correttamente.

L'utente amministratore deve verificare dal **menu principale → Gestione Accessi → Utenti** che il profilo dell'utente sia completo.

Nella tab *Profilo Applicativi* deve essere presente il Codice Destinatario, da ricercare attraverso la lentina nell'archivio dei [Mittenti/Destinatari](#).

The screenshot shows the 'Gestione Utenti' interface. At the top, there's a navigation bar with 'italsoft Home' and 'Gestione Utenti'. Below it, the 'Gestione Utenti' section has tabs: 'Generale', 'Gruppi', 'Profilo Applicativi' (selected), and 'Dati CityWare'. Under 'Profilo Applicativi', there's a 'Codice Destinatario' field with the value '000006'. To the right of the field is a search icon and a search bar containing 'MUCCI ALESSANDRO'.

Successivamente verificare nell'archivio dei [Mittenti/Destinatari](#), accedendo dal **menu principale →**

Protocollo → Archivi → Mittenti/Destinatari, che l'utente sia associato ad almeno un ufficio.

italsoft Home
Archivio Soggetti/Mittenti/Destinatari ✕

Archivio Soggetti/Mittenti/Destinatari

Codice* 000038

Titolo

Denominazione* CAPANNELLI

Cod.Fiscale / Partita Iva

Indirizzo

Citta'

Cap

Provincia

Posta Elettronica

Telefono

Cellulare

Fax

Codice AOO

Denominazione AOO

Tipo indirizzo telematico pec

Annullato ☐

Email
Uffici
Ruoli Generici

Uffici di appartenenza

Codice	Descrizione
3013	COMMERCIO
0008	DEMOGRAFICI CAPOLUOGO
0029	SUAP....
0001	UFFICIO DEL SINDACO

+
🗑
⚙

- I documenti arrivati tramite e-mail non vengono allegati automaticamente al protocollo

1) L'allegato contenuto nella mail ha una dimensione troppo grande (sopra i 20MB).
In questo caso, scaricare l'allegato sul proprio pc e caricarlo nel protocollo dal bottone *Da File*, come

per gli arrivi cartacei.

2) L'allegato contiene nel titolo un carattere speciale.

Scaricare l'allegato sul proprio pc, rinominarlo e caricarlo nel protocollo dal bottone *Da File*, come per gli arrivi cartacei.

3) L'allegato non contiene nel titolo l'estensione (es: .pdf).

Scaricare l'allegato sul proprio pc, aprire il file per verificarne l'estensione, rinominarlo includendo l'estensione corretta e caricarlo nel protocollo dal bottone *Da File*, come per gli arrivi cartacei.

In alternativa, si può chiedere al mittente di inviare nuovamente l'allegato completo di estensione.

From:

<https://wiki.nuvolaitalsoft.it/> - **wiki**

Permanent link:

<https://wiki.nuvolaitalsoft.it/doku.php?id=guide:protocollo:faq&rev=1540565692>

Last update: **2018/10/26 13:54**

