2025/12/16 20:49 1/3 FAQ

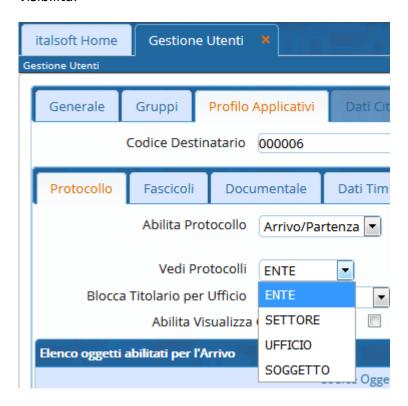
## **FAQ**

## • 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.



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

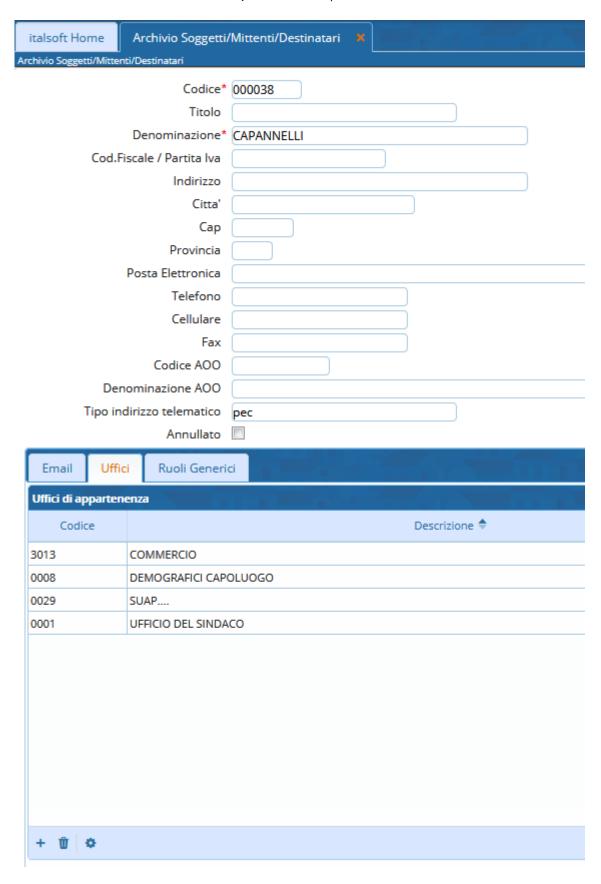
L'utente amministratore deve verificare dal **menu principale** → **Gestione Accessi** → **Utenti** che il profilo dell'utente sia completo.

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



Successivamente verificare nell'archivio dei Mittenti/Destinatari, accedendo dal menu principale →

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



 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

https://wiki.nuvolaitalsoft.it/ Printed on 2025/12/16 20:49

2025/12/16 20:49 3/3 FAQ

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

