

# 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 lente 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.

italsoft Home    Archivio Soggetti/Mittenti/Destinatari X

Archivio Soggetti/Mittenti/Destinatari

Codice*	000038
Titolo	
Denominazione*	CAPANNELLI
Cod.Fiscale / Partita Iva	
Indirizzo	
Città'	
Cap	
Provincia	
Posta Elettronica	
Telefono	
Cellulare	
Fax	
Codice AOO	
Denominazione AOO	
Tipo indirizzo telematico	pec
Annullato	<input type="checkbox"/>

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**