### 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.

	italsoft Home	×	-		
Gestione Utenti					
	Generale	Gruppi	Applicativi	Dati Cit	
	Codice Destinatario 000006				
	Protocollo	Fascicoli	mentale Dati Tim		
		Abilita Pr	Arrivo/Par	rtenza 💌	
		Vedi P	ENTE	•	
	Blocca	a Titolario pe	ENTE	-	
		SETTORE			
	Elenco oggetti	UFFICIO			
				SOGGETT	O Ogge

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

L'utente amministratore deve verificare dal **menu principale**  $\rightarrow$  **Gestione Accessi**  $\rightarrow$  **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.

	italsoft Home	Gestior	Gestione Utenti 🕷					
Gestione Utenti								
	Generale	Gruppi	Profilo Applicativi	Dati CityWare				
		Codice Des	tinatario 000006	<b>MUCCI ALESSANDRO</b>				

Successivamente verificare nell'archivio dei Mittenti/Destinatari, accedendo dal **menu principale** → **Protocollo** → **Archivi** → **Mittenti/Destinatari**, che l'utente sia associato ad almeno un ufficio.

1/6

wiki - https://wiki.nuvolaitalsoft.it/

Last update: 2019/08/29 08:14 guide:protocollo:faq https://wiki.nuvolaitalsoft.it/doku.php?id=guide:protocollo:faq&rev=1567070097

Italsoft Home Archivio Soggetti/Mittenti/Destinatari
rchivio 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 Codice Descrizione ♠ 3013 COMMERCIO 0008 DEMOGRAFICI CAPOLUOGO 0029 SUAP 0001 UFFICIO DEL SINDACO
Codice* 000038 Titolo Denominazione* (APANNELLI Cod.Fiscale / Partita Iva Indirizzo Citta' Cap Provincia Posta Elettronica Telefono Cellulare Fax Codice AOO Denominazione AOO Denominazione AOO Tipo indirizzo telematico pec Annullato Tipo indirizzo telematico pec Annullato Codice Descrizione 3013 COMMERCIO 0008 DEMOGRAFICI CAPOLUOGO 0029 SUAP 0001 UFFICIO DEL SINDACO
Titolo   Denominazione*   CAPANNELLI   Cod.Fiscale / Partita Iva   Indirizzo   Citta'   Cap   Provincia   Posta Elettronica   Telefono   Cellulare   Fax   Codice AOO   Denominazione AOO   Denominazione AOO   Denominazione AOO   Tipo indirizzo telematico   pec   Annullato     Uffici di appartenenza   Codice   Demografici CAPOLUOGO   0008   DEMOGRAFICI CAPOLUOGO   0029   SUAP   0001   UFFICIO DEL SINDACO
Denominazione* CAPANNELLI Cod.Fiscale / Partita Iva Indirizzo Citta* Cap Provincia Posta Elettronica Posta Elettronica Cellulare Fax Codice AOO Denominazione AOO Denominazione AOO Denominazione AOO Denominazione AOO Denominazione AOO Codice AOO Denominazione AOO Codice AOO Denominazione AOO Codice AOO Codice AOO Denominazione AOO Codice AOO COMERCIO COMERCIO CODI COD
Cod.Fiscale / Partita Iva   Indirizzo   Citta'   Cap   Provincia   Posta Elettronica   Telefono   Cellulare   Fax   Codice AOO   Denominazione AOO   Tipo indirizzo telematico   pec   Annullato     Uffici   Ruoli Generici     Uffici di appartenenza   Codice   Descrizione ◆     3013   COMMERCIO   0008   DEMOGRAFICI CAPOLUOGO   0029   SUAP   0001   UFFICIO DEL SINDACO
Indirizzo   Citta'   Cap   Provincia   Posta Elettronica   Telefono   Cellulare   Fax   Codice AOO   Denominazione AOO   Tipo indirizzo telematico   pec   Annullato     Uffici   Ruoli Generici   Uffici di appartenenza   Codice   Descrizione ◆     3013   COMMERCIO   0008   DEMOGRAFICI CAPOLUOGO   0029   SUAP   0001   UFFICIO DEL SINDACO
Citta' Cap Provincia Posta Elettronica Telefono Cellulare Fax Codice AOO Denominazione AOO Denominazione AOO Tipo indirizzo telematico Pec Annullato Codice Uffici di appartenenza Codice Codice Descrizione Codice Codice Codice Codice Descrizione Codice C
Cap   Provincia   Posta Elettronica   Telefono   Cellulare   Fax   Codice A00   Denominazione A00   Denominazione A00   Denominazione A00   Denominazione A00   Email   Uffici   Ruoli Generici     Uffici di appartenenza   Codice   Descrizione ◆     3013   COMMERCIO   008   DEMOGRAFICI CAPOLUOGO   0029   SUAP   0001   UFFICIO DEL SINDACO
Provincia   Posta Elettronica   Telefono   Cellulare   Fax   Codice AOO   Denominazione AOO   Tipo indirizzo telematico   pec   Annullato     Uffici   Ruoli Generici     Uffici di appartenenza   Codice   Descrizione ◆     3013   COMMERCIO   0008   DEMOGRAFICI CAPOLUOGO   0029   SUAP   001   UFFICIO DEL SINDACO
Posta Elettronica   Telefono   Cellulare   Fax   Codice AOO   Denominazione AOO   Denominazione AOO   Tipo indirizzo telematico   pec   Annullato     Uffici   Ruoli Generici     Uffici di appartenenzz   Codice   Descrizione     3013   COMMERCIO   0008   DEMOGRAFICI CAPOLUOGO   0029   SUAP   0001   UFFICIO DEL SINDACO
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   001   UFFICIO DEL SINDACO
Cellulare   Fax   Codice AOO   Denominazione AOO   Tipo indirizzo telematico   pec   Annullato     Email   Uffici   Ruoli Generici     Descrizione     2013   COMMERCIO   0008   DEMOGRAFICI CAPOLUOGO   0029   SUAP   001   UFFICIO DEL SINDACO
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   001   UFFICIO DEL SINDACO
Codice AOO         Denominazione AOO         Tipo indirizzo telematico         pec         Annullato             Email       Uffici         Ruoli Generici             Uffici di appartenenza             2013       COMMERCIO         0008       DEMOGRAFICI CAPOLUOGO         0029       SUAP         0001       UFFICIO DEL SINDACO
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
Tipo indirizzo telematico pec Annullato Email Uffici Ruoli Generici Uffici di appartenenza Codice Descrizione ◆ 3013 COMMERCIO 008 DEMOGRAFICI CAPOLUOGO 0029 SUAP 001 UFFICIO DEL SINDACO
Email Uffici   Ruoli Generici     Uffici di appartenza   Codice Descrizione ◆   3013 COMMERCIO   0008 DEMOGRAFICI CAPOLUOGO   0029 SUAP   0001 UFFICIO DEL SINDACO
Email       Uffici       Ruoli Generici         Uffici di appartenza       Descrizione         Codice       Descrizione         3013       COMMERCIO         0008       DEMOGRAFICI CAPOLUOGO         0029       SUAP         0001       UFFICIO DEL SINDACO
Uffici di appartenenza         Codice       Descrizione ◆         3013       COMMERCIO         0008       DEMOGRAFICI CAPOLUOGO         0029       SUAP         0001       UFFICIO DEL SINDACO
Codice     Descrizione ◆       3013     COMMERCIO       0008     DEMOGRAFICI CAPOLUOGO       0029     SUAP       0001     UFFICIO DEL SINDACO
3013       COMMERCIO         0008       DEMOGRAFICI CAPOLUOGO         0029       SUAP         0001       UFFICIO DEL SINDACO
0008     DEMOGRAFICI CAPOLUOGO       0029     SUAP       0001     UFFICIO DEL SINDACO
0029 SUAP 0001 UFFICIO DEL SINDACO
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). 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.

## Le ricevute di accettazione e avvenuta-consegna compaiono nell'elenco delle mail da protocollare

La mail è stata inviata al di fuori del protocollo informatico, quindi il programma non trova nessun protocollo a cui associare le ricevute.

Il procedimento corretto è accedere al protocollo informatico con il proprio utente, creare un protocollo in partenza e inviarlo tramite il programma, come spiegato in Protocolla una Partenza e inviala tramite mail.

#### L'e-mail non è stata inviata

Verificare che effettivamente la mail non sia stata inviata. Se è presente la bustina accanto all'indirizzo, l'invio è stato fatto.

PEC/Mail dev.italsoft@pec.it

L'indirizzo potrebbe essere errato (controllare anche l'eventuale presenza di spazi e virgole).
 L'indirizzo potrebbe essere stato inserito nel campo sbagliato (*Pec/Mail* e non *Destinatario* o *Indirizzo*).

Destinatario	ITALSOFT
Indirizzo	VIA PAGANINI, 57
PEC/Mail	dev.italsoft@pec.it

3) Il gestore di posta potrebbe avere problemi.

Aprire la schermata delle mail dal **menu principale**  $\rightarrow$  **Protocollo**  $\rightarrow$  **Gestione**  $\rightarrow$  **Prot. Email** e cliccare *Ricevi*; se la mail non viene scaricata, è il gestore ad avere problemi. Riprovare più tardi o inviare una segnalazione al proprio gestore di posta.

## La mail è stata inviata, ma non sono presenti le ricevute di accettazione e avvenuta-consegna

Se compare la bustina accanto al destinatario, la mail è stata inviata correttamente. Le ricevute di

 $\mathbb{M}$ 

accettazione e avvenuta-consegna non dipendono dal programma.

1) La mail è stata inviata da un account non pec.

2) La mail è stata inviata a un account non pec (da pec a non pec si avrà solamente la ricevuta di accettazione proveniente dal proprio gestore).

3) Il gestore non ha ancora inviato le ricevute.

#### Nel protocollo in partenza sono presenti più destinatari, ma la mail è stata inviata solo ad alcuni indirizzi

Il protocollo informatico non ha limiti di invio; si può inserire un numero illimitato di destinatari in un singolo protocollo.

Al contrario, alcuni gestori di posta (es. Legalmail) hanno un numero massimo di invii al minuto. In questo caso, per poter spedire la mail a tutti i destinatari indicati, riaprire il protocollo e inviarlo nuovamente cliccando *Notifica Destinatari*. Il programma riprenderà l'invio da dove si è interrotto, così che chi ha già ricevuto la mail non la riceverà una seconda volta.

Assicurarsi di lasciar trascorrere un minuto tra un invio e l'altro e che nessun altro utente stia inviando a sua volta altre mail.

#### Le mail non sono visibili nell'elenco delle mail da protocollare

1) L'indirizzo in cui sono arrivate le mail non è legato al protocollo.

2) Le mail sono state spostate dalla cartella "Posta in Arrivo" del programma utilizzato normalmente per la gestione della posta elettronica (es. Outlook).

Ricollocare le mail nella cartella "Posta in Arrivo" di Outlook e avviare il Ricevi in Protocolla E-mail.

#### Il protocollo in partenza è stato inviato, ma senza gli allegati

Problema temporaneo di rete.

Verificare la connessione, riaprire il protocollo e inviare nuovamente la mail.

#### Modificare un protocollo già inviato

Un protocollo già inviato via mail deve essere sbloccato per poter essere modificato. Accanto ad ogni destinatario che ha ricevuto il protocollo, è presente un lucchetto. Cliccare sui lucchetti per slegare il protocollo.

PEC/Mail	dev.italsoft@pec.it				
Cod. Fiscale	Nazione				Sblocca Notifica Mail

Apportare la modifica e cliccare *Registra* per memorizzarla. Inserire la motivazione e poi inviare il protocollo modificato con *Notifica Destinatari*.

È sconsigliato modificare un protocollo in partenza già spedito se non lo si vuole inviare nuovamente,

per evitare di perdere informazioni. I destinatari, infatti, hanno ricevuto il protocollo precedente alla modifica, mentre quello modificato non risulterà legato a nessun destinatario.

#### Annullare un protocollo

Solo determinati utenti hanno il permesso di annullare i protocolli. Solitamente si tratta di responsabili o addetti al protocollo.

È possibile chiedere l'annullamento di un protocollo tramite il programma stesso, ri-trasmettendo il protocollo all'utente abilitato all'annullamento e inserendo nelle note la richiesta e la motivazione.

### Impossibile accedere al protocollo informatico per raggiungimento del numero massimo di accessi

Ogni utente può accedere al protocollo con il proprio profilo fino a tre volte contemporaneamente (di default), aprendo più pagine del browser. In caso di arresto anomalo del browser o di più inserimenti errati della password, potrebbe esaurirsi il numero massimo di accessi.

Per sbloccare l'accesso, l'utente amministratore accede dal **menu principale**  $\rightarrow$  **Gestione Accessi**  $\rightarrow$  **Utenti** e apre il profilo dell'utente interessato.

Nella tabella *Generale* annulla la password e ne imposta una temporanea (che l'utente personalizzerà al primo accesso), così da azzerare gli accessi rimasti in memoria.

	italsoft Home	Gestion	ne Utenti	
G	Sestione Utenti			
	Generale	Gruppi	Profilo	Applicativi Dati CityWare
	Codice Logname* Password Durata Password giorni			10049
				chiara
				Password Presente Annulla Password
				180
	_		2	nessuna scadenza
	Numero Max di accessi Numero Max di minuti inattivi			3
				60

Solo se necessario, è possibile anche aumentare il numero massimo di accessi.

In ogni caso, uscire dal programma utilizzando sempre il tasto in alto a destra Termina Sessione



e chiudere correttamente il browser per evitare che il problema si ripeta nuovamente.

5/6

Last update: 2019/08/29 08:14



From: https://wiki.nuvolaitalsoft.it/ - **wiki** 

Permanent link: https://wiki.nuvolaitalsoft.it/doku.php?id=guide:protocollo:faq&rev=1567070097

Last update: 2019/08/29 08:14

