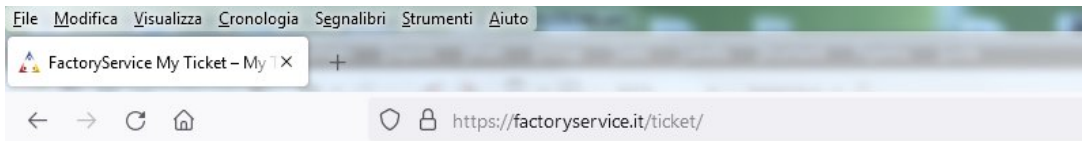


MANUALE DI ISTRUZIONI

Versione Breve

Versione 1.0.0.00

Data 28/03/2022



Per collegarsi al gestionale, inserire nella barra degli indirizzi del browser il link <https://factoryservice.it/ticket/>, e premere **invio**



Scarica la guida per CENTRI PERIFERICI

E' possibile filtrare le pratiche premendo sul simbolo '▼' nella barra di ricerca sotto

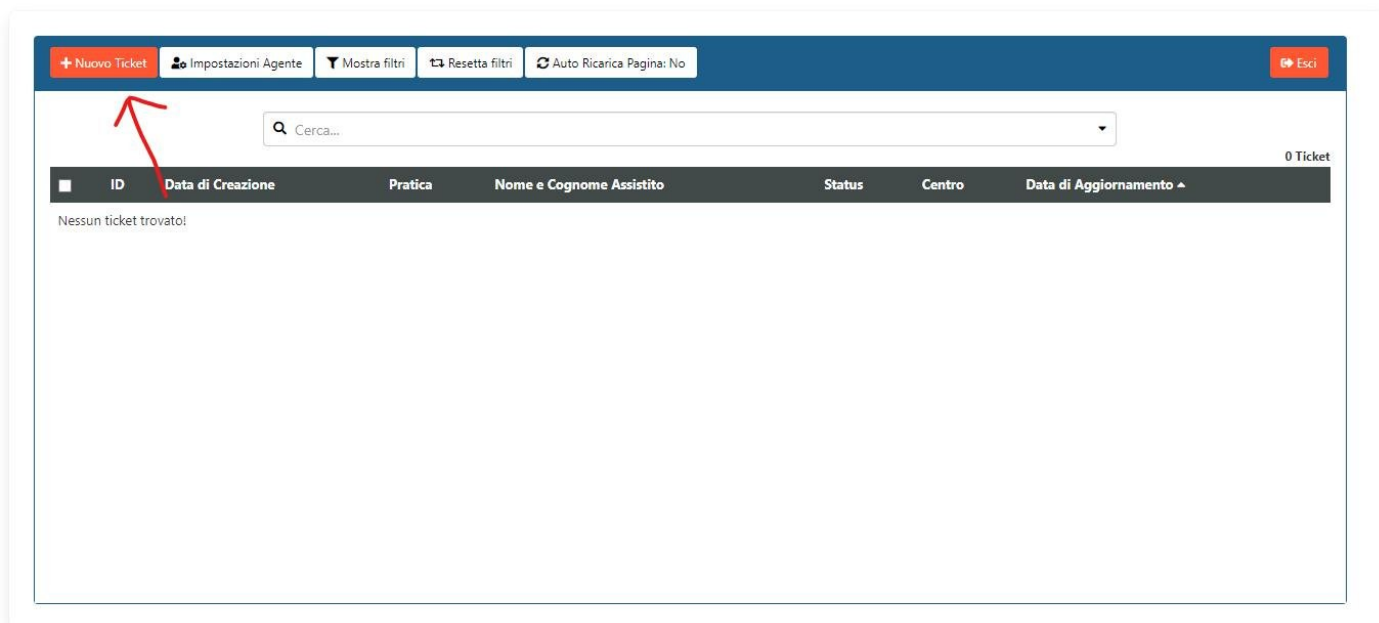
A login form titled 'Collegati'. It contains two input fields: 'Username o email' and 'Password'. Below the password field is a checkbox labeled 'Ricordami' and a link 'Password dimenticata?'. A green button labeled 'Entra' is at the bottom.

Si aprirà un pannello come da immagine sopra, per inserire le credenziali che sono state fornite dal patronato.

ATTENZIONE! In caso di smarrimento delle credenziali, non procedere in autonomia con il reset, ma informare il patronato.

Capitolo 2 - inserimento di una pratica

Per inserire una nuova pratica, premere sul pulsante 'nuovo ticket' come da figura sotto



Lasciare invariati i campi 'centro' e 'mail'. Essi sono puramente indicativi, in quanto il patronato ha già i vostri riferimenti mail e il software in oggetto non invia messaggi. Tali indicazioni sono prive di valore, esclusivamente figurative.

Compilare i campi obbligatori:

- pratica: selezionare il tipo pratica (nel caso non fosse presente la pratica desiderata, informare il patronato)
- nome e cognome assistito - codice fiscale assistito
- data di nascita, città/stato estero di nascita e provincia di nascita assistito (EE se stato estero)
- indirizzo attuale di residenza, paese, cap e provincia
- numero di tel./cellulare

Compilare, se necessari, i campi di stato civile, codice fiscale coniuge e data di variazione stato

The screenshot shows a web form with the following sections and fields:

- Centro di raccolta ***: Input field containing 'wp_admin'.
- Email ***: Input field containing 'cafmonzasancarlo@factoryservice.it'.
- Pratica ***: A dropdown menu with the text 'Scegli una categoria'.
- Nome e Cognome Assistito ***: Input field.
- Codice Fiscale Assistito ***: Input field.
- Data di Nascita Assistito ***: Input field.
- Città/Stato Estero di Nascita Assistito ***: Input field.
- Provincia di Nascita Assistito (EE se Estero) ***: Input field.
- Indirizzo di residenza Assistito ***: Input field.
- CAP di Residenza Assistito ***: Input field.
- Paese di Residenza Assistito ***: Input field.
- Provincia di Residenza Assistito ***: Input field.
- Contatti Tel./Cell Assistito ***: Input field.
- Email Assistito**: Input field.
- Stato Civile**: Input field with the instruction 'compilare solo se necessario'.
- Codice Fiscale Coniuge**: Input field with the instruction 'compilare solo se necessario'.
- Data di Var. Stato (matrimonio/divorzio/vedovanza)**: Input field with the instruction 'compilare solo se necessario'.
- eventuale data di vedovanza e matrimonio**: Input field with the instruction 'compilare solo se necessario'.
- Non sono un robot**: A checkbox that is currently unchecked.
- Accetto i Termini e Condizioni.**: A checkbox that is currently unchecked.
- Non avvertire il proprietario**: A checkbox that is currently checked.
- Invia Ticket**: A green button with a red arrow pointing to it.
- Resetta il Form**: A white button.

Confermare 'Non sono un robot'
Confermare 'Accetto i Termini e Condizione'
Cliccare, infine, su 'invia ticket' (come da immagine sotto)

A questo punto uscirà un messaggio di conferma inserimento pratica, e sarà possibile, mediante il pulsante 'lista ticket', tornare alla lista delle pratiche inserite.

nell'elenco sarà quindi visibile la pratica in oggetto (come da immagine sotto)

ID	PRATICA	NOME E COGNOME ASSISTITO	DATA DI CREAZIONE	STATUS	CENTRO DI RACCOLTA	DATA DI AGGIORNAMENTO
29	Rinnovo AIO	[REDACTED]	26/03/2022	in preparazione	[REDACTED]	29/03/2022
23	Pensione di Vecchiaia	[REDACTED]	24/03/2022	in preparazione	[REDACTED]	26/03/2022

Cliccando sulla riga della pratica, si aprirà l'ambiente di lavoro, che sarà composto in due parti. La prima (centrale) dove sarà possibile inserire messaggi/file a sostegno della pratica inserita, e la seconda (laterale destra) dove sarà possibile visionare lo stato di elaborazione, i dettagli dell'assistito e altre informazioni utili.

Nella parte centrale della schermata si troverà il modulo di input messaggi e file (come da immagine sotto). Qui sarà necessario allegare i file (mediante il pulsante 'allega file') a sostegno della pratica in oggetto.

Attenzione! Il software non consente di inviare file se nell'area di testo non c'è scritto nulla, a tal fine si consiglia di mettere anche solo un punto (.)

Sarà invece possibile inserire solo messaggi senza allegare nulla.

CCN (Valori separati da virgola)

[Allega file](#) [Inserisci Macro](#) [Risposta Preimpostata](#)

Aggiungi Nota **Invia risposta**

Aggiungi risposta predefinita

Una volta inserito il messaggio/allegati i file necessari, si potrà cliccare su 'invia risposta'.

Attenzione! Premere **invia risposta** e non 'aggiungi nota', altrimenti non sarà visto dal patronato il messaggio in questione.

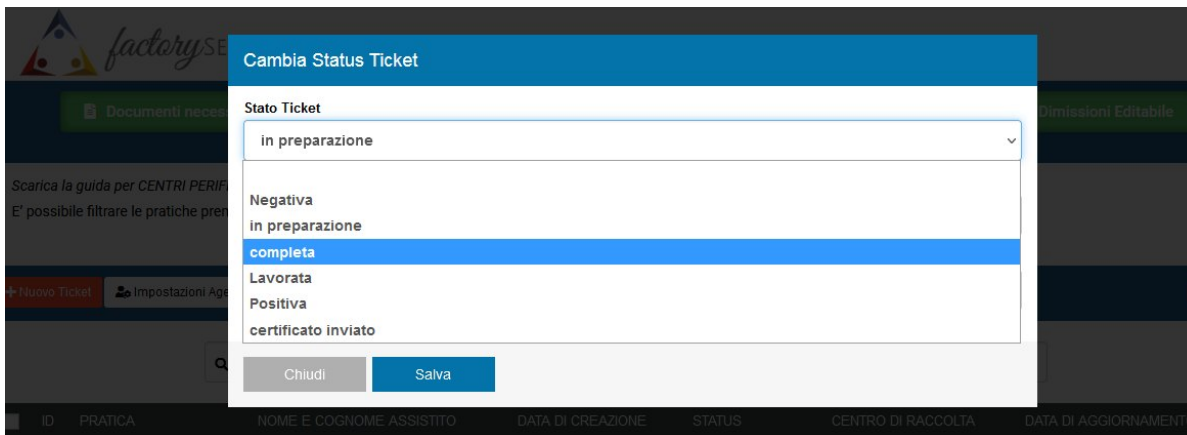
Capitolo 3 - cambio stato di una pratica

Per potersi coordinare con il patronato, sarà necessario mantenere costantemente aggiornato lo stato della propria pratica.

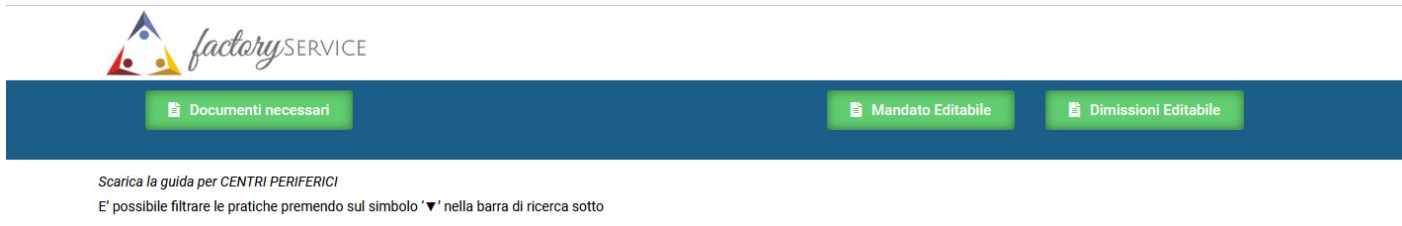
Per modificarlo, tornare alla schermata 'lista ticket' (4^ immagine da inizio manuale), ovvero la 'home page'. Cliccare sul quadratino di selezione di fianco alla pratica desiderata, e successivamente sarà disponibile, in alto, il pulsante 'cambia status' (si veda immagine sotto)

ID	PRATICA	NOME E COGNOME ASSISTITO	DATA DI CREAZIONE	STATUS	CENTRO DI RACCOLTA
<input checked="" type="checkbox"/> 29	Rinnovo AIO	[REDACTED]	26/03/2022	in preparazione	[REDACTED]

Significato degli stati:

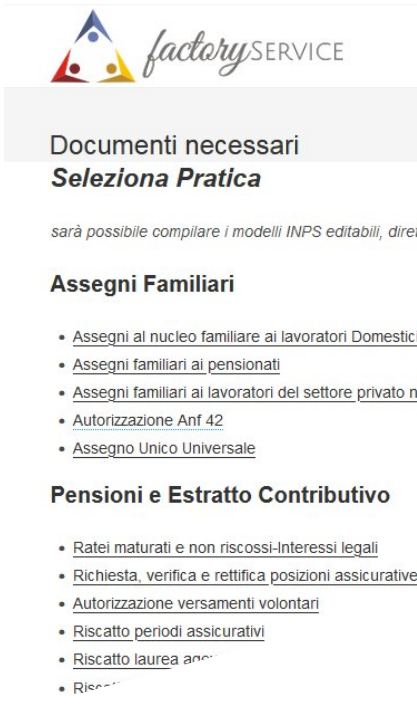


- in elaborazione: la pratica non è ancora stata completata dal centro periferico, non verrà pertanto lavorata
- da sistemare: **questo status deve essere utilizzato esclusivamente dal patronato**, che inserirà in messaggistica le informazioni/i moduli errati/mancanti, e segnalerà tali mancanze mediante lo stato 'da sistemare' (**sarà onere del centro periferico tenere controllate le pratiche da sistemare, in quanto il software NON INVIA MAIL DI NOTIFICA**)
- completa: la pratica è stata terminata dal centro periferico e si richiede al patronato l'elaborazione
- lavorata: **questo status deve essere utilizzato esclusivamente dal patronato**. La pratica è stata lavorata dal patronato, in messaggistica saranno disponibili le relative ricevute
- non lavorabile: **questo status deve essere utilizzato esclusivamente dal patronato**. La pratica è stata giudicata dal patronato 'non lavorabile'
- certificato inviato: **questo status deve essere utilizzato esclusivamente dal patronato**
- provvisoria: accoglimento provvisorio, **questo status deve essere utilizzato esclusivamente dal patronato**



Capitolo 4 - altri elementi di supporto al lavoro

Nel menù in alto del software (come da immagine sopra), sono presenti (alla data odierna) i seguenti pulsanti



- In ordine, partendo da sinistra:
- intestazione del sito (cliccando si verrà reindirizzati alla home page del sito, ovvero la lista ticket/pratiche)
 - home (stessa funzione del pulsante precedente)
 - documenti necessari (elenco delle pratiche disponibili. Cliccando su una pratica si aprirà una cartella contenente i moduli necessari, che andranno poi allegati in fase di inserimento pratica, e l'elenco dei documenti stessi)
 - mandato editabile (cliccando si aprirà il mandato ENASC completamente editabile online e poi stampabile per la firma dell'assistito)
 - dimissioni editabile (cliccando si aprirà il modulo per l'inoltro delle dimissioni al patronato, completamente editabile e poi stampabile per la firma dell'assistito)