



ruparpiemonte

**Agenzia per gli
insediamenti montani -
Gestione contatti.**

Manuale d'uso



Indice

1	PREMESSA	2
1.1	A “cosa” serve il servizio	2
1.2	“Chi” usa il servizio	2
1.3	Finalità del manuale	2
2	CONNESSIONE AL SISTEMA	3
2.1	Configurazione minima per l’utilizzo	3
2.2	Accesso al servizio – Sito Internet Agenzia per gli insediamenti montani	3
2.3	Accesso al servizio – Rupar Piemonte	5
3	DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ	6
3.1	Inserire una nuova domanda e risposta	6
3.2	Associare un contatto alla scheda lavoro	7
3.3	Ricerca una scheda lavoro	9
3.4	Modificare o completare una scheda lavoro	12
3.5	Stampare un caso esemplare	13
3.6	Cercare un contatto	15
3.7	Modificare un contatto e i relativi dati anagrafici	15
4	PROCEDURA OPERATIVA	18

1 Premessa

1.1 A “cosa” serve il servizio

Il servizio archivia in una banca dati le domande e le relative risposte che gli utenti pongono all'Agenzia. Questo consente di monitorare il livello di penetrazione della comunicazione e l'efficacia dei suoi contenuti.

1.2 “Chi” usa il servizio

Gli utenti del sistema sono gli operatori dell'Agenzia dello sportello Centrale e degli sportelli Locali.

Ad ogni utente viene attribuito un **ruolo**:

- “**operatore_anim**”, se opera in lettura/scrittura;
- “**lettore_anim**”, se opera in sola lettura.

1.3 Finalità del manuale

Il manuale fornisce supporto per alcune delle principali funzionalità dell'applicativo, senza prendere in esame l'intera gamma delle funzioni disponibili ma concentrandosi su quelle ritenute “chiave”. Per ulteriori chiarimenti, contattare l'assistenza.

2 Connessione al sistema

2.1 Configurazione minima per l'utilizzo

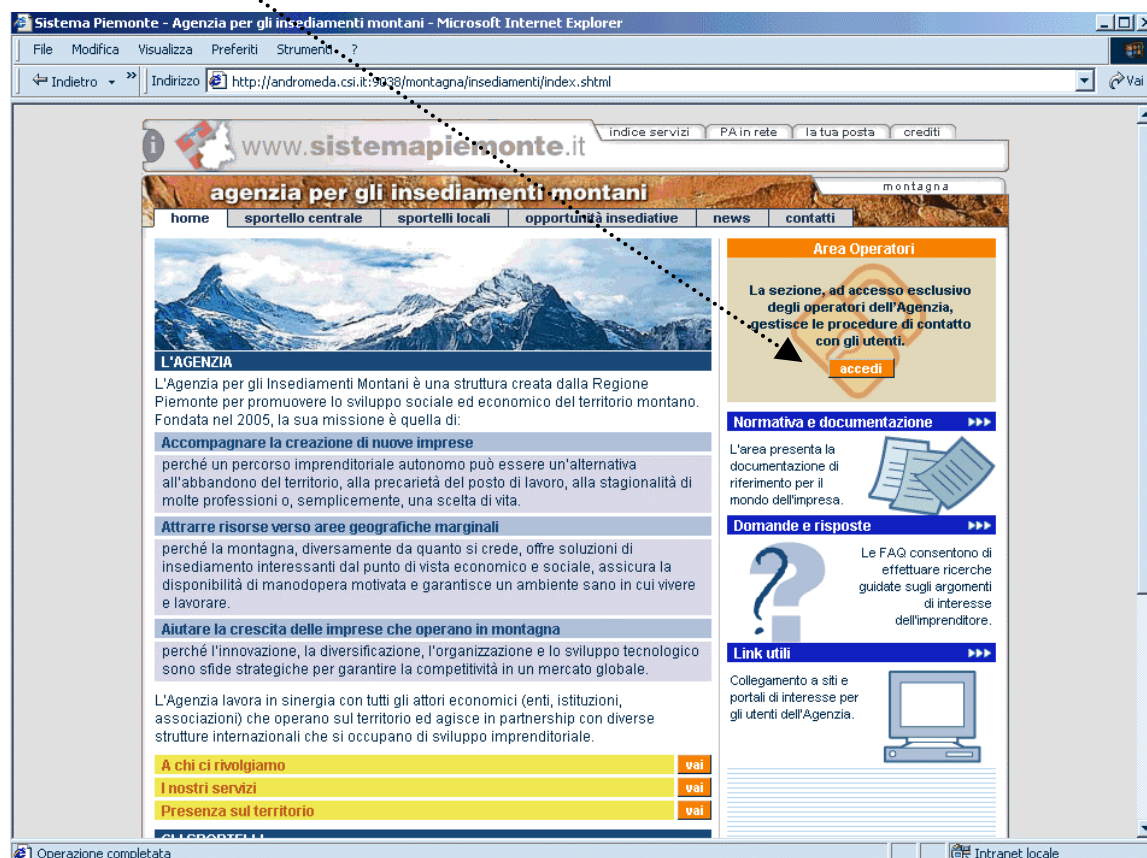
Per l'utilizzo dell'applicativo è necessario disporre di:

- ❑ chiave di [autenticazione personale](#) fornita dal CSI-Piemonte (username, password abilitati per l'accesso al servizio ANIMGC, oppure un certificato rilasciato da SistemaPiemonte Certification Authority).

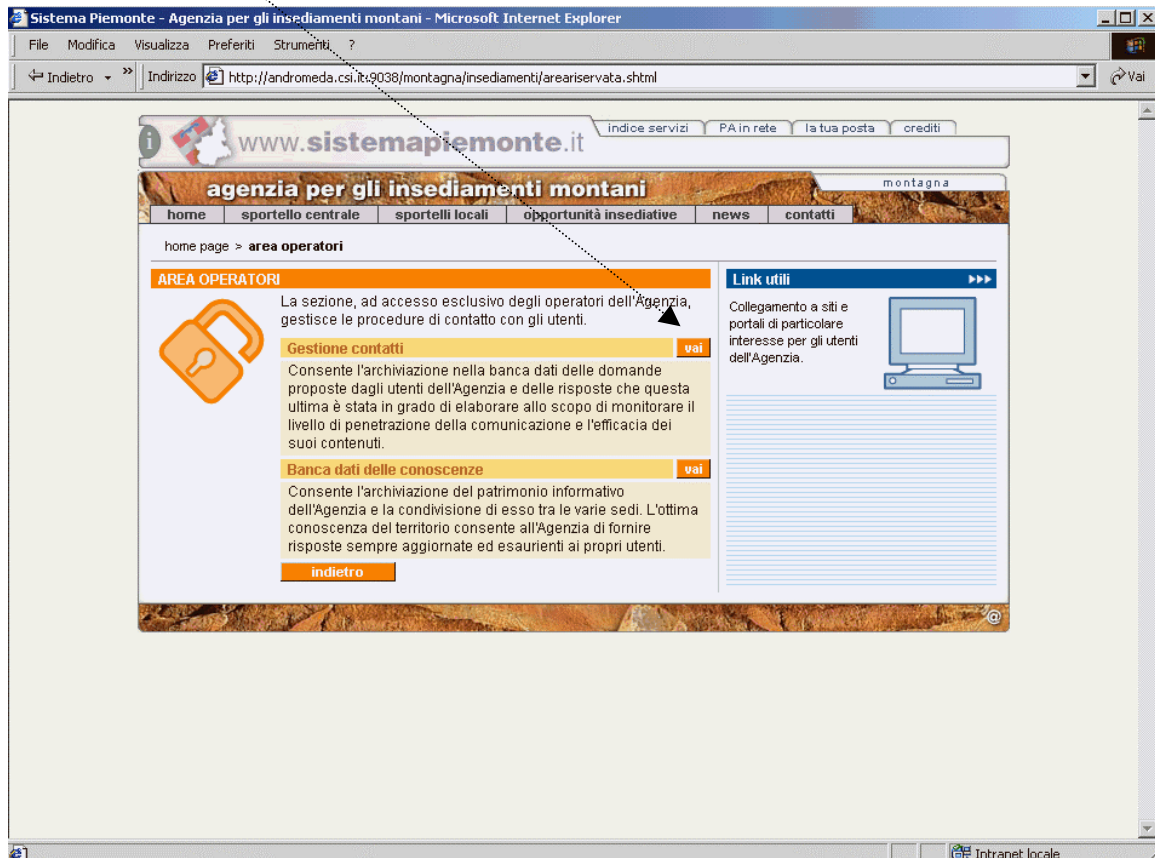
2.2 Accesso al servizio – Sito Internet Agenzia per gli insediamenti montani

Per accedere all'applicativo occorre:

- attivare Microsoft Internet Explorer
- digitare la URL: http://www.sistemapiemonte.it/montagna/gestione_contatti/
- cliccare su “**accedi**”, pulsante dell'area Operatori



- cliccare su “vai” di Gestione Contatti



- nella sezione “Accesso tramite username,password” digitare username, password e cliccare su “login”
- procedere premendo login

- In seguito alla connessione il sistema propone la *home page* dell'applicativo. Verificare che le informazioni su utente ed ente di appartenenza siano corrette.

2.3 Accesso al servizio – Rupar Piemonte

Per accedere all'applicativo occorre:

- (1) aprire il collegamento ad internet tramite browser (Microsoft Internet Explorer)
- (2) digitare la URL: http://intranet.ruparpiemonte.it/gestione_contatti/
- (3) premere il pulsante “vai”
- (4) entrati nell'area di autenticazione, digitare username e password, cliccare su “login”
- (5) in alternativa, nella sezione “Accesso tramite certificati digitali” cliccare “vai”

3 Descrizione delle funzionalità

L'applicativo **Gestione Contatti** consente le seguenti funzionalità:

Funzionalità del sistema
Inserire domanda e risposta
Associare un contatto alla scheda lavoro
Ricerca una scheda lavoro
Modificare o completare una scheda lavoro
Stampare un caso esemplare
Ricerca contatto
Modificare un contatto e relativi dati anagrafici
Stampare Scheda completa del contatto

3.1 Inserire una nuova domanda e risposta

- (1) Tramite “**ricerca domanda e risposta**” assicurarsi che la domanda non sia già archiviata;
- (2) dalla home page dell'applicativo cliccare su “**inserimento domanda e risposta**”;
- (3) procedere inserendo i dati richiesti per la sezione domanda (*Argomento**, *Settore**, *Domanda**). I campi contrassegnati con l'asterisco sono i obbligatori. Cliccare “**avanti**” ed entrare nella pagina “risposta”.

intranet.rupar piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home inserimento domanda e risposta ricerca domanda e risposta ricerca contatto help

nome utente: CS PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione [chiudi sessione](#)

domanda risposta

I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori

Inserimento domanda e risposta

Domanda

Numero scheda

* Argomento

* Settore

* Domanda

indietro annulla **avanti** vai

- (4) Per inserire la risposta compilare tutti i campi della sezione.

Per inserire uno o più allegati:

- I. cliccare “**sfoglia**”: l'applicativo apre la finestra “risorse del computer” per individuare il percorso del file;
- II. cliccando “**inserisci**” il file viene aggiunto nella sezione allegati.

Inserimento allegati	Sfoglia...	inserisci
Allegati inseriti	COMUN.1.sql	elimina

(5) Cliccare “conferma dati” per concludere l'inserimento.

home inserimento domanda e risposta ricerca domanda e risposta ricerca contatto help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione

domanda **risposta**

I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori

Inserimento domanda e risposta

Risposta

Modalità di risposta: SI direttamente

Soggetti esterni: selezionare

Dove rivolgersi: Regione Piemonte

Referente ufficio: Bianca Eula

Telefono ufficio:

Orario ufficio:

Sito:

* Risposta:

Riferimenti normativi:

Note:

Inserimento allegati: Sfoglia...

* Caso esemplare: ☒

3.2 Associare un contatto alla scheda lavoro

Dopo aver inserito in archivio la nuova domanda si accede alla videata “elenco domande e risposte” in cui è presentato il dettaglio della domanda appena inserita (oppure tramite “ricerca domanda e risposta” ricerca la domanda e risposta/scheda lavoro di interesse).

1. Selezionare dall'elenco la domanda di interesse e cliccare su “**associa contatto**”.
2. Procedere inserendo i dati richiesti per la sezione dati anagrafici (*Cognome**, *Nome**, *Indirizzo...*): i campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori. Cliccare su “**avanti**”.

intranet.rupar.piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home inserimento domanda e risposta ricerca domanda e risposta ricerca contatto help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEM022 | ente: Regione [chiudi sessione](#)

dati anagrafici **dati contatto**

I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori

Inserimento contatto

Dati contatto	
* Ambito d'interesse	selezionare
* Tipologia	selezionare
* Modalità di contatto	selezionare
Struttura ricevente	Regione
Data arrivo	
Data registrazione	28/09/2005
Data evasione	
* Stato contatto	selezionare
Scheda di valutazione	associa
Patto di consulenza	associa
Note	

Genera un codice alfanumerico da associare al documento cartaceo o elettronico esterno al sistema

[indietro](#) [annulla](#) [conferma dati](#) [val.](#)

3.3 Ricercare una scheda lavoro

Il sistema permette di cercare una domanda e la relativa risposta sulla base di uno o più dei seguenti filtri:

- allegati;
- numero domanda;
- argomento;
- settore;
- domanda;
- risposta;
- caso esemplare.

intranet.rupar piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home | inserimento domanda e risposta | **ricerca domanda e risposta** | ricerca contatto | help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione chiudi sessione

Ricerca domanda e risposta

Ricerca

Numero ricerca puntuale

Argomento

Settore

Domanda

Risposta

Caso esemplare

indietro annulla **esegui la ricerca** vai

A seguito della ricerca, se vengono reperite più domande e risposte che soddisfano i criteri di ricerca impostati, il sistema ricava un elenco da cui è possibile selezionare la domanda su cui operare.

1. Dalla home page dell'applicativo andare su **"ricerca domanda e risposta"**;
2. impostare uno o più filtri di ricerca: è possibile effettuare una ricerca puntuale impostando l'identificativo della domanda (numero domanda);
3. cliccare su **"esegui la ricerca"**.

intranet.rupar piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home
inserimento domanda e risposta
ricerca domanda e risposta
ricerca contatto
help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione
chiudi sessione

Elenco domande e risposte

Risultato della ricerca

Paginazione

5 risultati trovati

pagina 1 di 1 vai

II.	domanda	Argomento	Settore	Domanda	Risposta
☐	12	Attività produttive artigianali	Editoria, stampa e arti grafiche	hjkgkghkhk dfrsktfjdsssssss sssssssssss sssssssssss ssssssss sssssss sssssssssssssss sssssssssss s sss sss ssssssss sss sssssss sssssss ss sssssssss sss s sssssss ssssss sssssss sssssss sssssss sssssssssssssssssssssss ssssssssssssssssssss sssssss sssssss sssssss sssssss s ssssssss sssss sssssssssss sssss sss sssssss sssssssssss ssssssssssss sssssss sssssss sssssssssssss sssssssssssss ssssssssss sssssssss	
☐	16	Attività produttive artigianali	Editoria, stampa e arti grafiche	libri	asd
☐	19	Attività produttive artigianali	Cuoio e tappezzeria	Che animali si possono usare per fare tappezzeria di cuoio?	
☐	24	Attività produttive artigianali	Editoria, stampa e arti grafiche	kjkjhj	
☐		commentare		a	

visualizza la scheda lavoro

5 risultati trovati

pagina 1 di 1 vai

visualizza
elimina
modifica
stampa
associa contatto
visualizza contatti

nuova ricerca
vai

Per effettuare una nuova ricerca

elimina scheda lavoro con
nessun contatto associato

visualizza elenco contatti associati ad una determinata scheda lavoro

3.4 Modificare o completare una scheda lavoro

ATTENZIONE: è possibile effettuare una modifica sui dati appartenenti a una scheda lavoro **solo se** è di competenza dell'Agenzia per cui si sta operando.

1. Tramite “**ricerca domanda e risposta**” individuare la scheda lavoro di interesse.
2. Dalla videata “elenco domande e risposte” selezionare la scheda e cliccare su “**modifica**”.
3. Il sistema presenta una videata, suddivisa in due sezioni, contenente tutti i dati relativi alla domanda e risposta, pronti per essere modificati.
4. In ciascuna sezione è presente il pulsante “**conferma dati**”. Salvare le modifiche apportate cliccando sul pulsante “**conferma dati**”.

ATTENZIONE: il sistema non conserva le versioni precedenti alle modifiche.

intranet.rupar piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home inserimento domanda e risposta **ricerca domanda e risposta** ricerca contatto help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione [chiudi sessione](#)

domanda risposta

I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori

Modifica domanda e risposta

Domanda

Numero scheda	25
* Argomento	Attività produttive industriali
* Settore	Cuoio e tappezzeria
* Domanda	E' possibile comprare....

indietro **conferma dati** val

3.5 Stampare un caso esemplare

1. Tramite “ricerca domanda e risposta”, filtrando solamente sui casi esemplari, è possibile trovare la scheda lavoro di interesse.

intranet.rupar.piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home inserimento domanda e risposta **ricerca domanda e risposta** ricerca contatto help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione chiudi sessione

Ricerca domanda e risposta

Ricerca

Allegato

Numero

Argomento

Settore

Domanda

Risposta

Caso esemplare

indietro annulla **esegui la ricerca** vai

2. Dalla videata “elenco domande e risposte” selezionare la scheda e cliccare su “stampa”.

intranet.rupar.piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home inserimento domanda e risposta **ricerca domanda e risposta** ricerca contatto help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione chiudi sessione

Elenco domande e risposte

Risultato della ricerca

14 risultati trovati pagina 1 di 2 vai succ >> ultima

N. domanda	Argomento	Settore	Domanda	Risposta
2	Attività produttive industriali	Agroalimentare	dom pr	risp pr
8	Turismo	Pubblici esercizi	D'AMICO	
13	Altri servizi		cater	
16	Attività produttive artigianali	Editoria, stampa e arti grafiche	libri	asd
19	Attività produttive artigianali	Cuoio e tappezzeria	Che animali si possono usare per fare tappezzeria di cuoio?	
20	Commercio	Misto	Ciucciami il calzinoldktdsfjdsfjdsfdfs	
22	Attività produttive industriali	Decorazione, conservazione e restauro in edilizia	JHGGGFGFGFGFGF	
23	Attività produttive industriali	Cuoio e tappezzeria	PROVA anomalia	
24	Attività produttive artigianali	Editoria, stampa e arti grafiche	kjkhjl	
25	Attività produttive industriali	Cuoio e tappezzeria	E' possibile comprare....	

14 risultati trovati pagina 1 di 2 vai succ >> ultima

visualizza **elimina** **modifica** **stampa** **associa contatto** **visualizza contatti**

nuova ricerca vai

3. Il sistema prepara un file in formato PDF pronto per essere stampato.

4. Stampare la scheda premendo il pulsante “**stampa**” di Acrobat

Funzionalità di stampa di Acrobat

Domanda

Numero scheda	5
Argomento	Commercio
Settore	Alimentare
Domanda	Campeggi? 1) tende 2) piazzole 3) "SADSADSAD"

Risposta

Modalità di risposta	SI attraverso altro soggetto
Soggetti esterni	Sportello unico
Dove rivolgersi	info
Referente ufficio	pippo
Telefono ufficio	011-928292892
Orario ufficio	dalle ore 8 alle 16
Sito	http://www.yahoo.it
Risposta	Certo!
Riferimenti normativi	art1 *** art2
Note	
Allegati	Laura_e_Alessandro.jpg *** comunita.xls
Caso esemplare	S
Data ultima modifica	19/09/2005
Utente ultima modifica	DEMO22 CSI PIEMONTE

Operazione completata

Intranet locale

3.6 Cercare un contatto

Il sistema permette di aggiornare i dati, e la relativa anagrafica, relativi a un contatto che abbia inoltrato una richiesta.

1. Dalla home page dell'applicativo andare su **"Ricerca contatto"**
2. Impostare uno o più dei seguenti filtri:
 - Numero
 - Cognome richiedente
 - Data arrivo
 - Ambito di interesse
 - Stato
3. Cliccare **"esegui la ricerca"**

intranet.rupar piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home | inserimento domanda e risposta | ricerca domanda e risposta | **ricerca contatto** | help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione | [chiudi sessione](#)

Ricerca contatto

Ricerca

Numero		← Ricerca puntuale
Cognome richiedente		
Data arrivo	da 01/01/2005 a 29/09/2005	
Ambito d'interesse	Creazione di nuova impresa	
Stato	Aperto	

[indietro](#) | [annulla](#) | **[esegui la ricerca](#)** | [vai](#)

3.7 Modificare un contatto e i relativi dati anagrafici

ATTENZIONE: è possibile effettuare una modifica sui dati appartenenti a un contatto **solo se** è di competenza dell'Agenzia per cui si sta operando.

1. Tramite **"ricerca contatto"** è possibile individuare il contatto di interesse;
2. dalla videata "elenco contatti" selezionare il contatto e cliccare su **"modifica"**;
3. il sistema presenta una videata, suddivisa in quattro sezioni, contenente tutti i dati relativi al contatto, l'anagrafica del contatto e la scheda di lavoro associata, pronti per essere modificati:
 - dati anagrafici
 - dati contatto
 - domanda
 - risposta

intranet.rupar piemonte.it

Sezioni | **contatto - agenzia per gli insediamenti montani**

home | ins | risposta | ricerca domanda e risposta | ricerca contatto | help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione | [chiudi sessione](#)

dati anagrafici | **dati contatto** | **domanda** | **risposta**

I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori

Modifica contatto

Dati anagrafici

* Cognome	rossi	
* Nome	mario	
Indirizzo	via Roma 100	
Provincia	CUNEO	
Comune	VINADIO	pulisci
C.A.P.	12010	
* Telefono	0171-3168303	
* E-mail	mario.rossi@csi.it	
* Et�	Minore di 20 anni	
* Sesso	☒ M ☐ F	
Nazionalit�	Italiana	
* Titolo di studio	Licenza di Scuola dell'obbligo	
Data ultima modifica	01/09/2005	
Utente ultima modifica	CSI PIEMONTE DEMO 29	

[indietro](#) | [conferma dati](#) | [vai](#)

1. In ciascuna sezione   presente il pulsante **"conferma dati"** per salvare le modifiche apportate.
ATTENZIONE: il sistema non conserva le versioni precedenti alle modifiche.
2. Stampare una Scheda completa del Contatto
3. Tramite **"ricerca contatto"**, si pu  cercare il contatto desiderato;
4. dalla videata "elenco contatti" seleziona il contatto e clicca su **"stampa"**;

intranet.rupar piemonte.it

gestione contatto - agenzia per gli insediamenti montani

home | inserimento domanda e risposta | ricerca domanda e risposta | ricerca contatto | help

nome utente: CSI PIEMONTE | cognome utente: DEMO22 | ente: Regione | [chiudi sessione](#)

Elenco contatti

Risultato della ricerca

2 risultati trovati | pagina 1 di 1 | [vai](#)

N. contatto	Ambito d'interesse	Cognome e nome	Indirizzo	Stato
7	Riqualificazione di impresa esistente	ezio ezio	corso bdbdb SA	Aperto
22	Riqualificazione di impresa esistente	anomalia anomalia		Aperto

2 risultati trovati | pagina 1 di 1 | [vai](#)

[visualizza](#) | [elimina](#) | [modifica](#) | [stampa](#)

nuova ricerca | [vai](#)

1. il sistema prepara un file in formato PDF pronto per essere stampato;
2. per stampare la scheda premere il pulsante **"stampa"** di Acrobat

http://proxytest.csi.it:7051/animgcwa/controller/cElencoContatti.jsp?operazione=stampa - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo http://proxytest.csi.it:7051/animgcwa/controller/cElencoContatti.jsp?operazione=stampa

Dati anagrafici

Cognome	anomalia
Nome	anomalia
Indirizzo	
Provincia	
Comune	
Cap	
Telefono	anomalia
E-mail	anomalia
Età	Minore di 20 anni
Sesso	F
Nazionalità	Italiana
Titolo di studio	Licenza di Scuola dell'obbligo

Dati Contatto

Numero contatto	22
Ambito di interesse	Raqualificazione di impresa esistente
Tipologia	Amministrazioni pubbliche
Modalità di contatto	Fax
Struttura ricevente	Sede Centrale
Data arrivo	
Data registrazione	16/09/2005
Data evasione	
Stato contatto	Aperto
Scheda di valutazione	
Patto di consulenza	
Note	

Domanda

Numero scheda	23
Argomento	Attività produttive industriali
Settore	Cuoio e tappezzeria
Domanda	PROVA anomalia

Risposta

Modalità di risposta	
Soggetti esterni	

Dove rivolgersi

Referente ufficio	
Telefono ufficio	
Orario ufficio	
Sito	
Risposta	
Riferimenti normativi	
Note	
Allegati	
Caso esemplare	No
Data ultima modifica	16/09/2005
Utente ultima modifica	DEMO22 CSI PIEMONTE

4 Procedura operativa

Fase 1: accoglienza

L'operatore di sportello viene contattato: via mail, telefono, fax, contatto diretto allo sportello...

Analizza la richiesta dell'utente

Fase 2: registrazione

1. Verifica se la domanda è presente in archivio utilizzando la funzionalità di ricerca domanda e risposta.

2a. **Se la domanda è presente**, consulta la scheda lavoro cliccando sul pulsante **"visualizza"** presente nella videata "elenco domande e risposte".

2b. **Se la domanda non è presente**, la inserisce in archivio (funzionalità "inserisci")

3. Inserisce in archivio il contatto e i relativi dati anagrafici utilizzando la funzionalità **"associa contatto"**.

Fase 3: evasione della richiesta

4. Ricerca la domanda in archivio e completa la scheda aggiungendo/completando i dati relativi alla risposta

5. Ricerca il contatto e aggiorna i dati (codice Scheda di Valutazione / Patto di Consulenza, stato del contatto, data evasione, ..)

