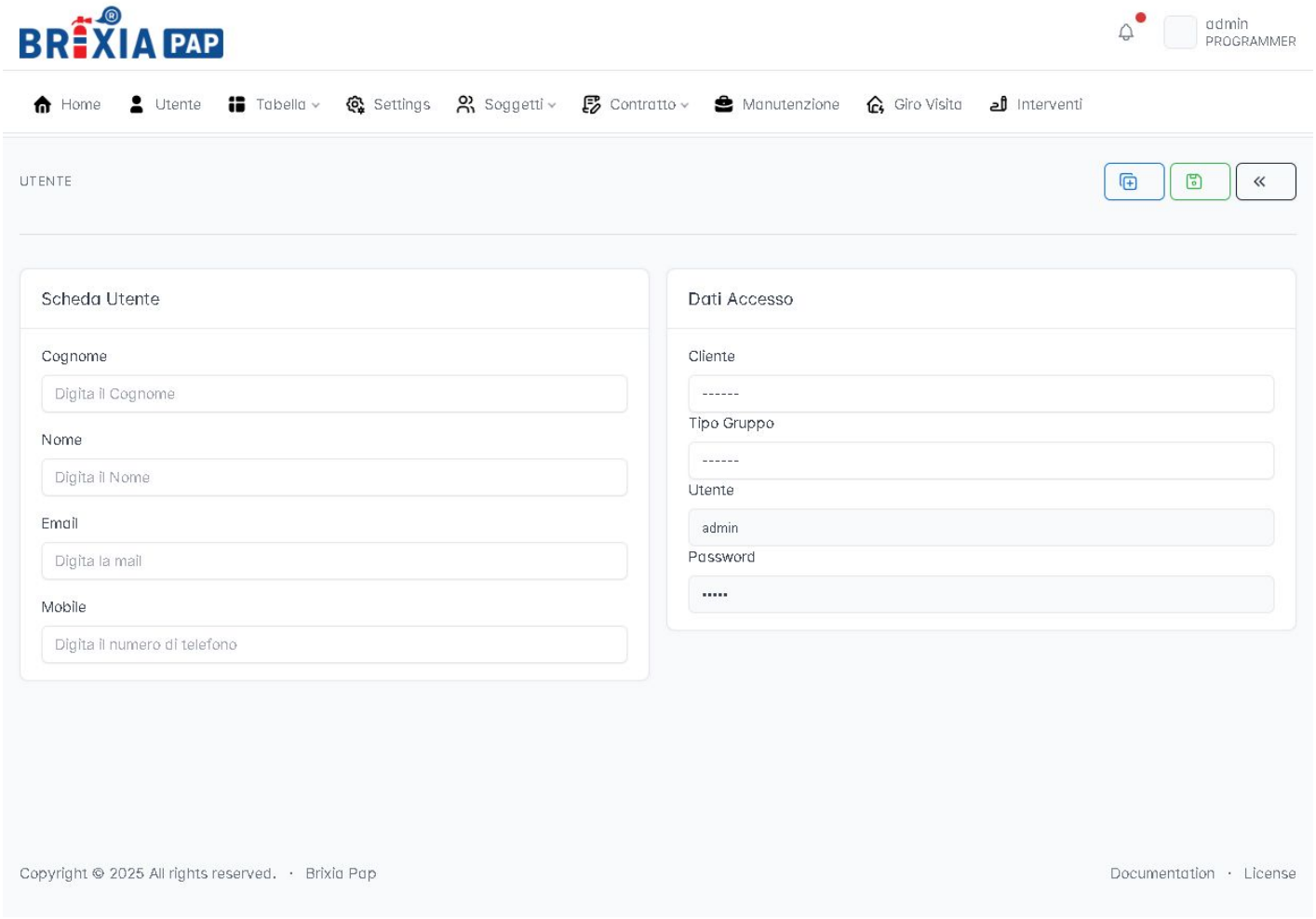
05 · Configurazione e assistenza

⚙ Gestisci utenti, tabelle e impostazioni. Risolvi i problemi più frequenti.

- □□ Utenti, ruoli e accessi
- □□ Tabelle: tipi, articoli e valori di scelta
- ⚙ Impostazioni generali e invio email
- □□ Problemi frequenti e richiesta di assistenza

? Utenti, ruoli e accessi

Percorso: Utente → Aggiungi / Apri. **Destinatari:** amministratori del portale.



Nuova scheda Utente: dati personali e Dati Accesso vuoti. Clicca sull'immagine per ingrandirla.

? Creare un utente

1. Apri Utente e premi **Aggiungi**.
2. Compila Cognome, Nome, Email e Mobile.
3. Nei Dati Accesso scegli il **Tipo Gruppo** coerente con il lavoro della persona.
4. Se l'account è di un cliente, scegli il **Cliente** corretto.
5. Imposta Utente e Password secondo la procedura aziendale.
6. Premi Salva e verifica il messaggio.

L'email associata è necessaria per il recupero delle credenziali. Non pubblicare password o schermate con credenziali compilate nel manuale.

? Ruoli disponibili

Il progetto prevede Programmer, Super User, Resp Amministrazione, Amministrazione, Ufficio Tecnico, Resp Operai, Operai, Consultazione e Cliente.

? Menu e permessi

Il menu dipende dal ruolo e dai relativi file di configurazione. Nel servizio menu esaminato sono gestiti esplicitamente Programmer, Super User, Resp Amministrazione e Operai; gli altri ruoli possono avere il menu vuoto. La presenza di una voce non garantisce da sola l’accesso alla funzione.

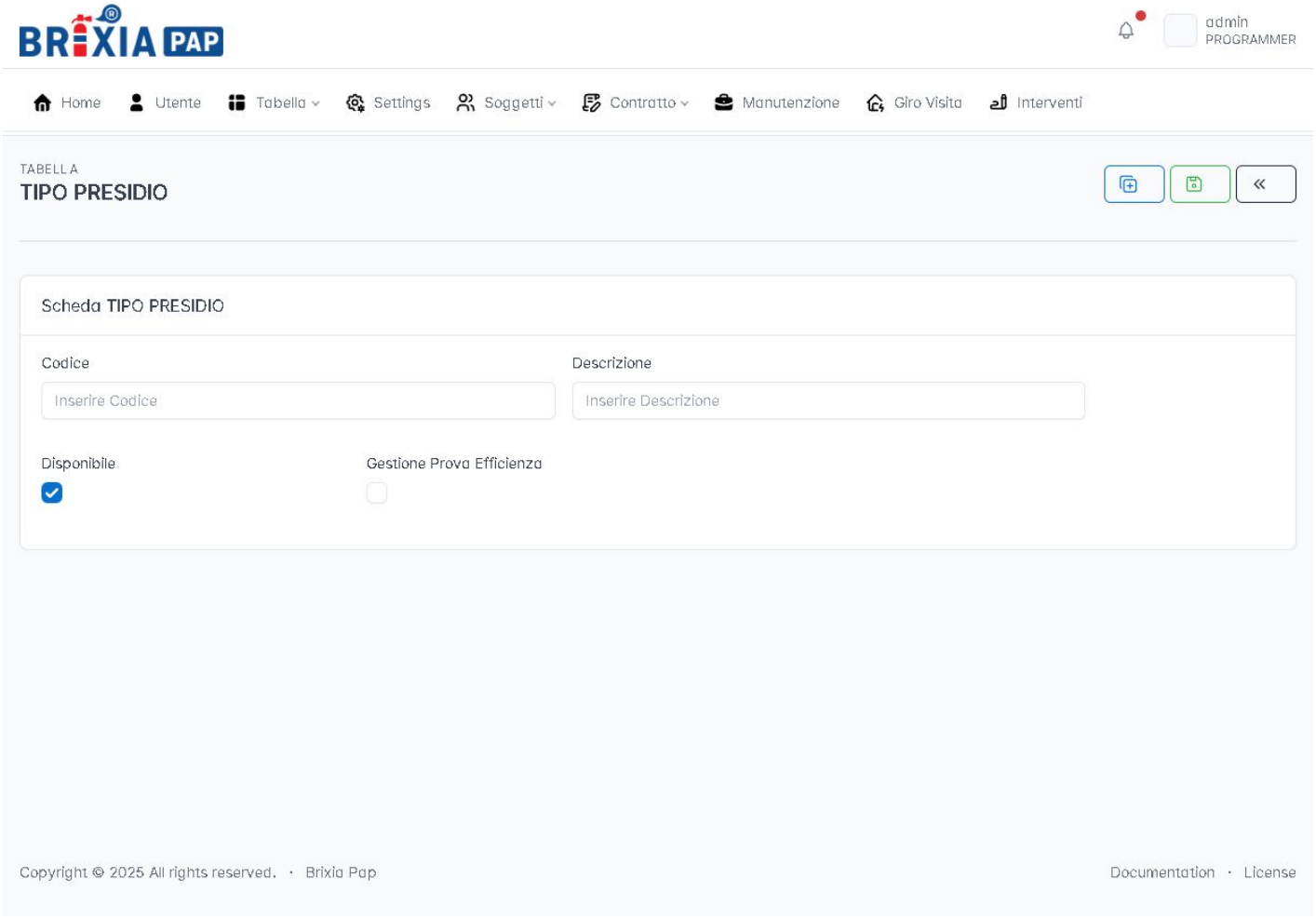
? Verificare un account

- Controlla il gruppo assegnato.
- Per il cliente verifica l’associazione al soggetto corretto.
- Verifica il primo accesso con la persona interessata.
- Controlla che le funzioni necessarie siano raggiungibili.

?? Tabelle: tipi, articoli e valori di scelta

Percorso: Tabella → voce da gestire.

Le tabelle alimentano i valori che compaiono nelle scelte di sedi, presidi e contratti.



Nuova voce Tipo Presidio: codice, descrizione e opzioni. Clicca sull'immagine per ingrandirla.

? Quale tabella usare

- **Presidi:** Tipo Presidio, Tipo Sotto Presidio, Modello Lancia, Tipo Azionamento, Tipologia, Tipo Serratura, Tipo REI, Tipo Classe.
- **Anagrafiche:** Tipo Sede, Area, Produttori e Costruttori.
- **Contratti:** Tipo Contratto, Stato Contratto, Pagamento, Articolo, Unità di Misura.
- **Interventi:** Tipo Anomalia.

? Inserire un valore

1. Apri la tabella corretta.
2. Premi Aggiungi.
3. Compila i campi mostrati nella scheda e quelli obbligatori.
4. Se la scheda prevede una relazione con un tipo superiore, selezionalo.
5. Premi Salva.
6. Riapri la funzione che usa quel valore e controlla che compaia nella scelta.

?? Modificare

Apri il valore esistente, correggi la descrizione o gli altri campi pertinenti e salva. I campi della scheda cambiano in base alla tabella.

? Tipi e sotto tipi

Un sotto tipo appartiene al tipo di presidio. La selezione del tipo e del sotto tipo determina i valori tecnici pertinenti e i parametri usati per le prossime date degli eventi.

? Prima di eliminare

Verifica con il responsabile se il valore è già utilizzato in presidi, sedi o contratti. Non creare varianti quasi identiche della stessa voce per correggere un semplice errore di scrittura.

?? Impostazioni generali e invio email

Percorso: Settings. **Destinatari:** amministratori.

?? Mail Settings

La scheda comprende SMTP Server, SMTP Port Number, SMTP Server User, SMTP Server User Password, E-Mail con cui uscire ed E-Mail in copia e conoscenza.

1. Inserisci i parametri comunicati dal gestore della posta.
2. Controlla mittente e destinatari in copia.
3. Premi Salva e leggi il messaggio.
4. Verifica l’invio seguendo la procedura aziendale con un account di prova.

Non copiare le credenziali SMTP in richieste di assistenza o screenshot. La richiesta di recupero credenziali modifica la password dell’account: non usarla come semplice test su un account in uso.

? Settings

La pagina mostra Versione, Nome Azienda, Url Base Portale, % Rivalutazione Contratti e opzioni per Sorveglianza, Controllo, Revisione, Collaudo e Prova Efficienza.

Controlla i valori dopo il salvataggio. La presenza di un campo nell’interfaccia non implica che tutte le funzioni collegate siano operative: l’applicazione automatica della rivalutazione non è documentata dal flusso esaminato.

? Rigenera Scadenze Contratti

È un’operazione amministrativa che interviene sulle scadenze dei contratti. Usala secondo la procedura concordata con il responsabile, verificando giri già assegnati e risultato in Manutenzione. Prima dell’uso serve una verifica tecnica della periodicità settimanale e dei collegamenti esistenti.

? Se compare un errore

Leggi il messaggio completo e controlla la funzione interessata. Per problemi email verifica server, porta, account e mittente con il responsabile tecnico.

? Problemi frequenti e richiesta di assistenza

? Non riesco ad accedere

Controlla nome utente e password. Se hai richiesto il recupero, usa le nuove credenziali ricevute. Se l’email non è stata inviata dopo il reset, contatta il responsabile.

? Non vedo una voce di menu

Chiedi di verificare Tipo Gruppo e configurazione del menu. Alcuni ruoli previsti nel progetto non hanno un menu caricato dal servizio.

? Non trovo una manutenzione

Amplia il periodo e includi Disabilitate e Con Giri Visita. Controlla il contratto, la sede collegata alla riga e la periodicità.

? Non vedo il giro assegnato

Controlla data, Operatore Assegnato e condivisioni. La dashboard operatore usa l’account con cui sei entrato.

? Numero presidio doppione

Il messaggio è un avviso e il presidio può essere già salvato. Riaprilo, correggi il numero e verifica l’elenco.

? Esiste già un’azione

È già presente un dettaglio per il presidio in quel rapportino. Controllalo e correggilo prima della firma, senza registrare un secondo dettaglio identico.

? Allegati non disponibili

Chiedi di controllare i permessi della pagina e l’esistenza del file. Il comando sul giro può essere visibile anche quando il ruolo non ha accesso agli allegati.

? Excel non scarica un file

Nel progetto esaminato i pulsanti Excel degli elenchi Contratti, Manutenzioni, Giri Visita e Interventi non hanno una procedura di esportazione implementata.

? PDF non disponibile

Indica numero e data del rapportino. Gli appuntamenti extra senza scadenza richiedono una verifica del collegamento letto dal generatore PDF.

? Cosa comunicare all’assistenza

- Pagina e operazione che stavi eseguendo.
- Numero di contratto, giro o rapportino coinvolto.
- Data e ora del problema.
- Messaggio ricevuto e risultato atteso.
- Screenshot dei soli elementi utili, senza password o dati personali non necessari.