



Comune di Viterbo

SETTORE CULTURA E PUBBLICA ISTRUZIONE

ANNO SCOLASTICO 2021-2022

Guida all'utilizzo del Centro messaggi

Per informazioni rivolgersi a:

Comune di Viterbo - Servizio Pubblica Istruzione - Via I. Garbini 84/B

Tel. 0761.348485 - 0761.348360

Il Centro Messaggi per l'ANNO SCOLASTICO 2021-2022 è uno strumento a disposizione dei genitori per comunicare con la Ditta EP SPA che eroga il servizio di refezione scolastica.

Il Centro Messaggi consente al genitore di chiedere direttamente al personale a disposizione della Ditta EP SPA (team di dietiste/nutrizioniste) richieste relative ai menu somministrati o a chiarimenti e/o consigli circa l'alimentazione dei propri piccoli.

Ogni altra richiesta relativa al servizio scolastico dovrà essere inviata invece al Comune utilizzando i canali ufficiali che si riportano di seguito:

Ufficio Scuola e Istruzione:

Tel. 0761/348485, 348488; 348381;

Fax 0761.348370;

e-mail pubblicaistruzione@comune.viterbo.it;

pec cultura@pec.comuneviterbo.it;

Orario di ricevimento al Pubblico:

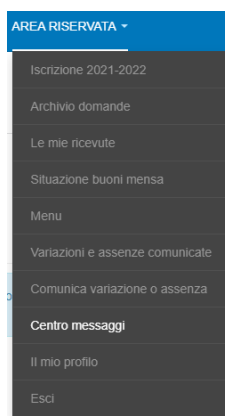
martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00;

giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00;

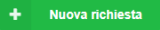
EP SPA prenderà in considerazione tutte le richieste riguardanti il contributo nutrizionale dei pasti oppure eventuali richieste di variazioni che potranno essere concordate con il team di dietiste/nutrizioniste che risponderà ai messaggi inoltrati dal genitore.

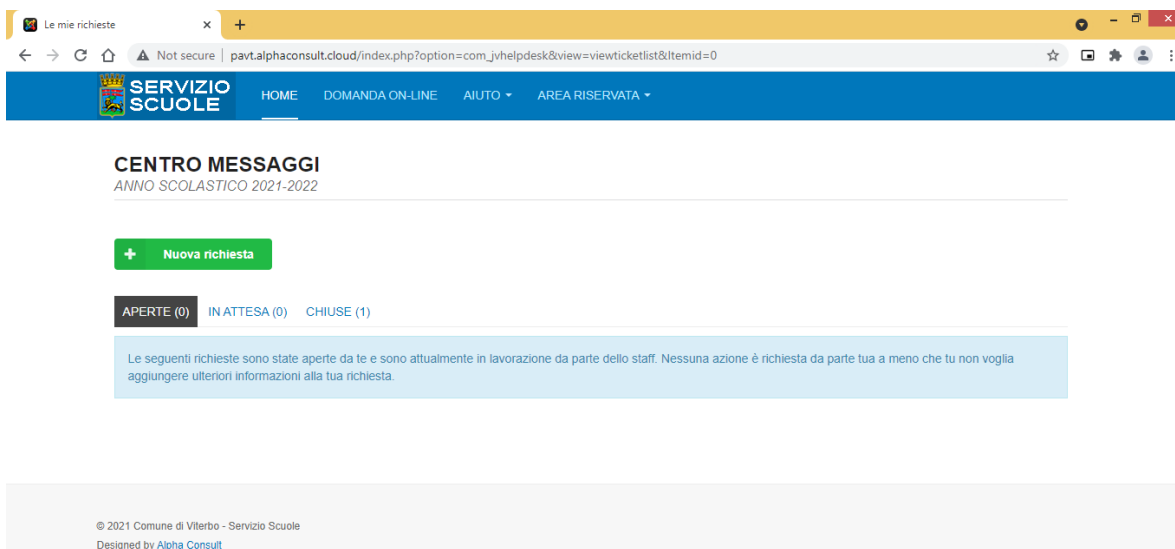
I tempi di risposta potranno variare a seconda del carico di messaggi ricevuti e il sistema consentirà anche di effettuare più messaggi relativi alla stessa richiesta iniziale. Il Centro messaggi consentirà così un dialogo costante e concreto con gli utenti i quali potranno comunicare con gli operatori e porre quesiti in merito al servizio di refezione.

Per accedere al centro messaggi utilizzare l'apposita funzione "Centro messaggi" nel menu "Area Riservata".

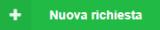


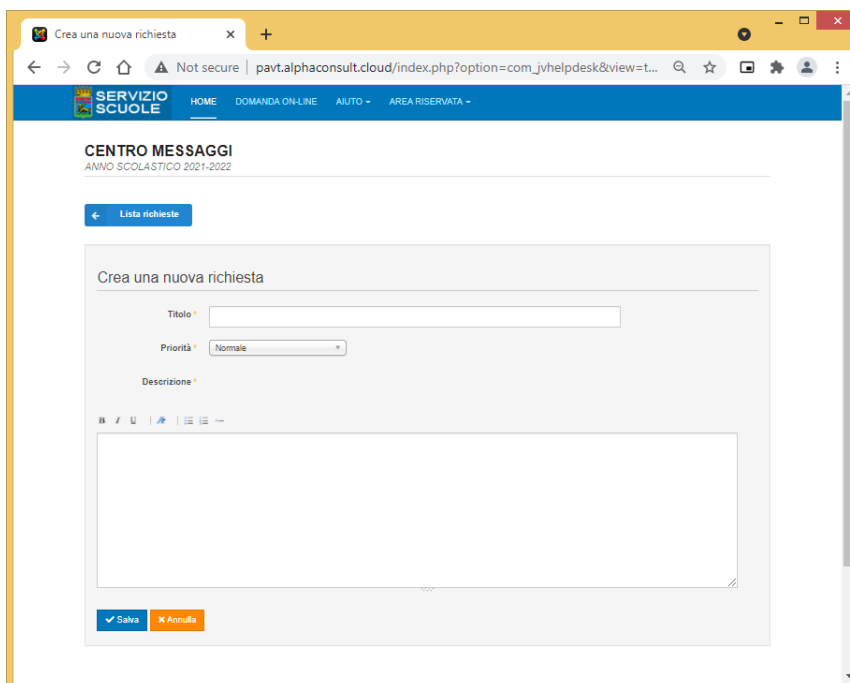
Funzionalità di accesso al centro messaggi tramite il menu "area riservata"

Una volta selezionata la Funzionalità di accesso “Centro messaggi” tramite il menu “area riservata” sarà visualizzata la schermata seguente dalla quale è possibile effettuare la richiesta selezionando il pulsante verde “nuova richiesta”  in alto.



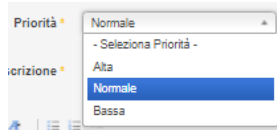
Schermata iniziale del Centro messaggi

Selezionando il pulsante  il sistema apre quindi la schermata seguente nella quale inserire il proprio messaggio.

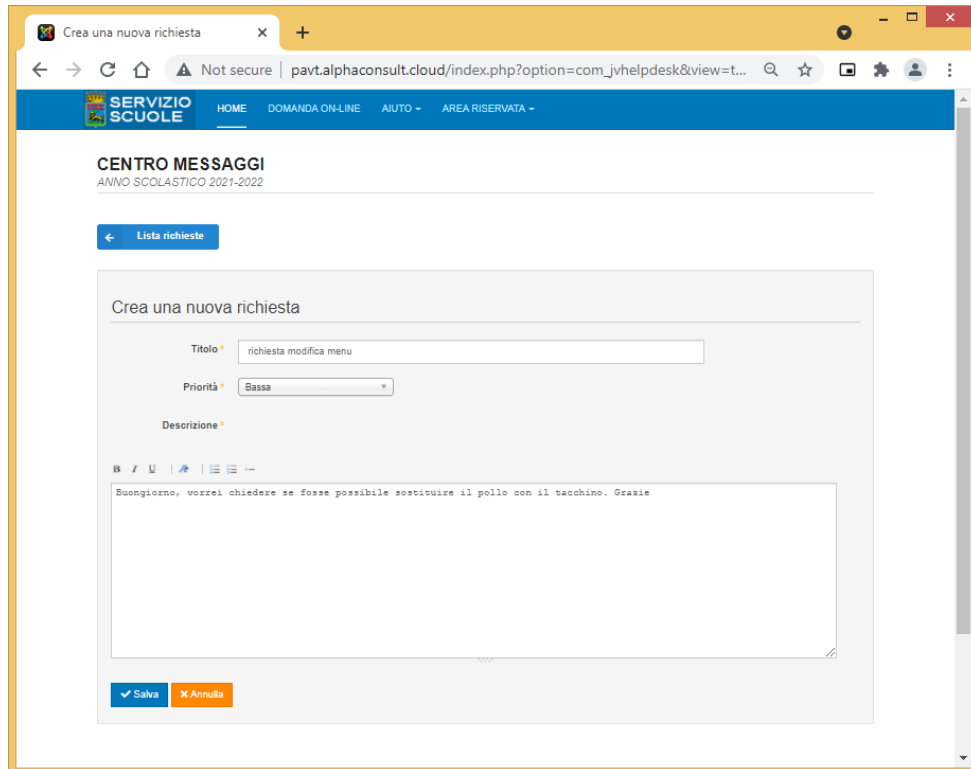


Schermata con la funzione di l'inserimento del messaggio

Nella richiesta di messaggio è possibile precisare il titolo attribuito al messaggio, il grado di priorità e inserire il messaggio nel campo aperto "Descrizione".



Menu a tendina per la scelta della priorità da attribuire alla richiesta



Esempio di richiesta da effettuare

Per inviare il messaggio occorre selezionare il pulsante blu in basso a sinistra



Se si seleziona il pulsante arancione "annulla" o si esce dalla pagina il messaggio non viene inoltrato al sistema e viene perso.

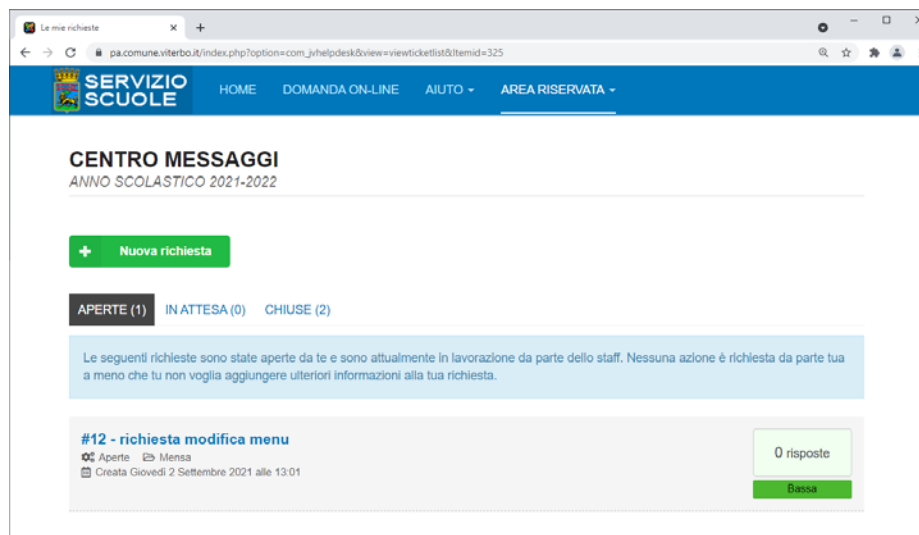


L'avvenuto salvataggio viene confermato nella parte alta della schermata.



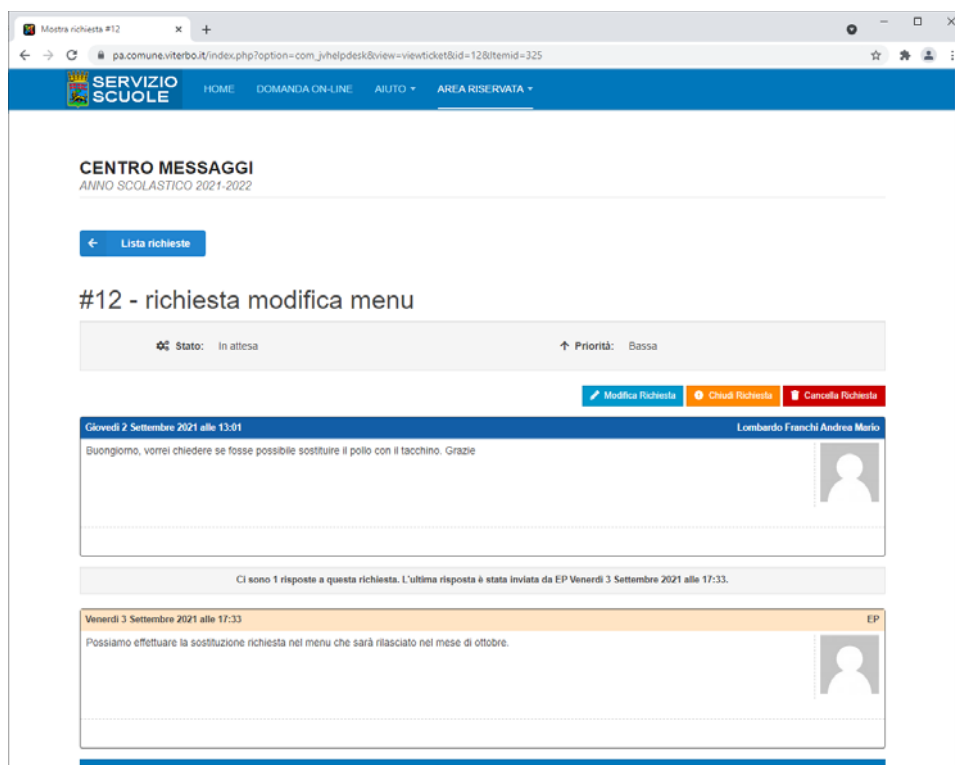
Notifica di avvenuto salvataggio del messaggio

Una volta salvato il messaggio questo verrà visualizzato nel riepilogo delle richieste effettuate come visibile nella schermata seguente.



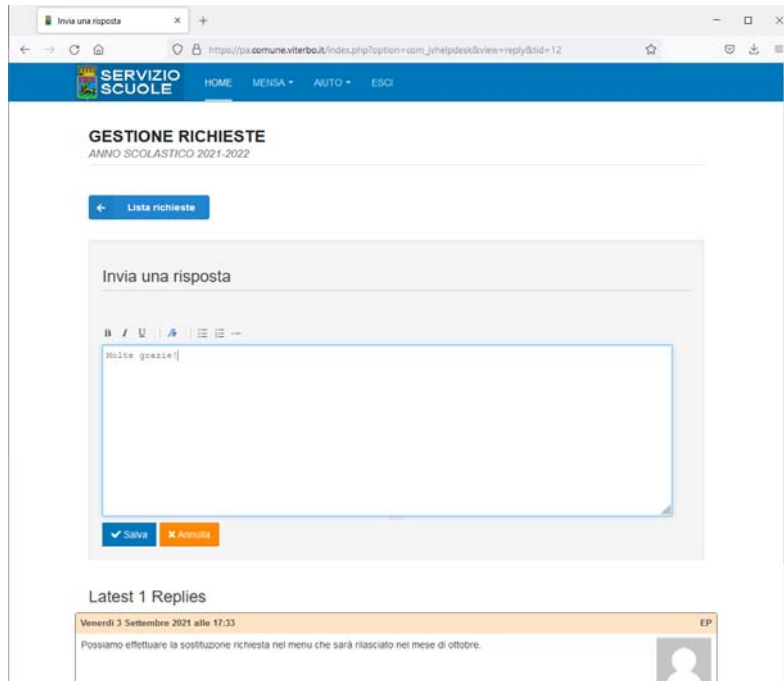
Schermata di riepilogo delle richieste effettuate

A questo punto il team di dietiste/nutrizioniste potrà rispondere alla richiesta ricevuta con un messaggio che sarà visibile sotto il proprio messaggio analogamente a come illustrato dall'immagine seguente.



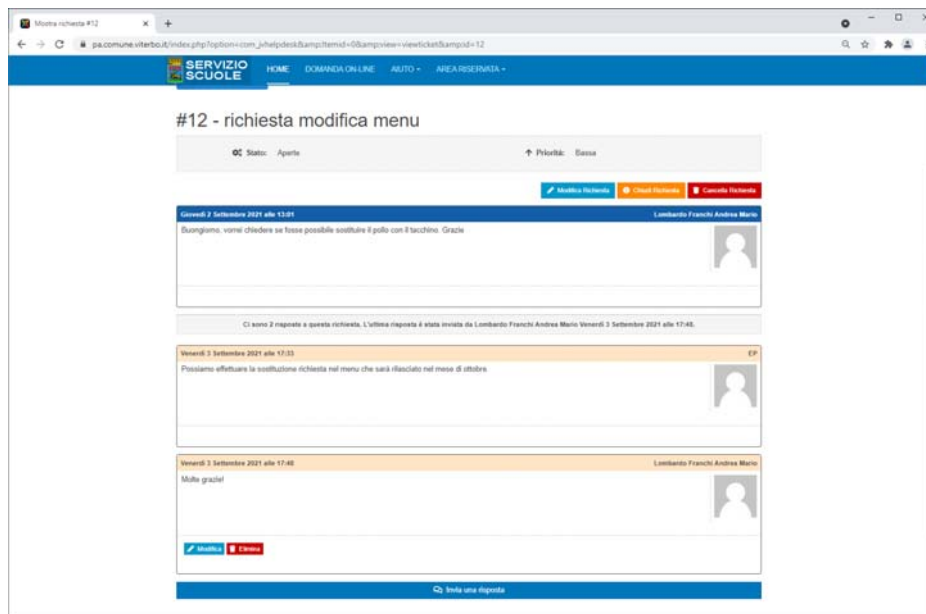
La risposta della ditta EP SPA viene visualizzata sotto il proprio messaggio

Qualora si volesse rispondere ulteriormente al dialogo con la ditta è possibile continuare ad inserire messaggi collegati alla prima richiesta.



Invio di un ulteriore messaggio relativo alla prima richiesta

Il messaggio più recente viene riportato quindi in basso.




Riepilogo del dialogo intrapreso con la Ditta EP SPA

Per ogni messaggio sono visibili la data di invio dello stesso e il mittente.


Nel centro messaggi sono poi disponibili i seguenti pulsanti



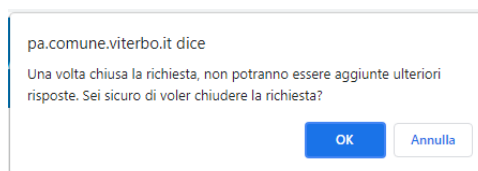
di cui si articolano nel seguito le funzionalità.

Il pulsante  può essere utilizzato per modificare il testo precedentemente inviato (se si intende riformulare la frase o correggere eventuali errori).

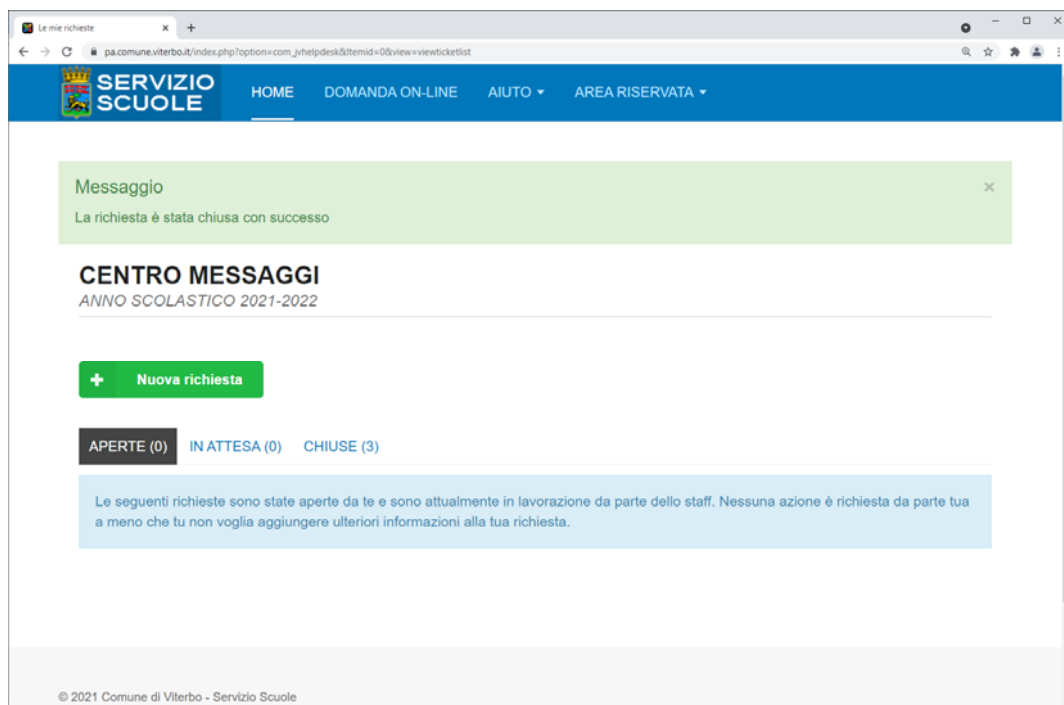
Le modifiche vengono memorizzate dall'applicazione.

Il pulsante  può essere utilizzato quando si ritiene che la conversazione sia conclusa e non si vuole più aggiungere messaggi al dialogo (la conversazione rimane salvata ed è possibile visualizzarla successivamente ma non è più modificabile).

Premendo pertanto sul pulsante  per chiudere la richiesta si aprirà un box di conferma della chiusura come visibile nell'immagine seguente.



Richiesta di conferma



Message in green at the top to confirm the successful closure of the request

Le mie richieste

pa.comune.viterbo.it/index.php?option=com_jvhelpdesk&Itemid=0&view=viewticketlist

SERVIZIO SCUOLE HOME DOMANDA ON-LINE AIUTO AREA RISERVATA

CENTRO MESSAGGI

ANNO SCOLASTICO 2021-2022

+ Nuova richiesta

APERTE (0) IN ATTESA (0) **CHIUSE (3)**

Le seguenti richieste sono state aperte da te e sono attualmente chiuse. Non è possibile aggiungere ulteriori risposte ad esse. Non possono essere aperte nuovamente, ma puoi sempre aprire una nuova richiesta in qualunque momento.

#12 - richiesta modifica menu

Chiusa Mensa

Creata Giovedì 2 Settembre 2021 alle 13:01

Ultima risposta da Lombardo Franchi Andrea Mario, 1 ore fa


Chiusa da Lombardo Franchi Andrea Mario Venerdì 3 Settembre 2021 alle 19:00

2 risposte

Bassa

Elenco delle richieste chiuse

Selezionando il pulsante in alto "CHIUSE" si accede all'elenco delle richieste evase.

Il pulsante  consente invece di eliminare richieste quando il messaggio è errato o non più di interesse.

Una volta cancellata la richiesta l'applicazione invia il messaggio di conferma come riportato nell'immagine seguente e la richiesta non sarà più visibile.

Messaggio

La richiesta è stata cancellata

Conferma di avvenuta eliminazione della richiesta

Per altri contatti con la ditta EP SPA è a disposizione il canale Facebook:

www.facebook.com/GruppoEp/