



# PRATICHE PRIMO ORIENTAMENTO BREVETTUALE

## MANUALE OPERATORE

GESTIONE DELLE PRATICHE DI RICHIESTA APPUNTAMENTI PER IL PRIMO  
ORIENTAMENTO IN MATERIA BREVETTUALE

CONSIGLI E PROCEDURA IN POCHI PASSI

Ver 3.01 del 5 maggio 2014

InfoCamere SCpA – Laboratorio Sistemi Digitali  
Sede operativa: Piazza P. Mascagni, 87 - 50127 - Firenze  
Tel. 055-7956911 - Fax. 055-7956922  
<http://www.lab-sd.infocamere.it>

"InfoCamere"

**Funzionalità in generale per gli operatori camerali**

- Gestione della banca dati consulenti brevettuali con relative specializzazioni
- Gestione della banca dati clienti (persone fisiche e giuridiche)
- Possibilità per un'impresa di inoltrare on line una richiesta
- Possibilità per l'impresa di suggerire la modalità dell'appuntamento (reale o virtuale) con preferenza
- Gestione riservata dall'iter della pratica da parte della segretaria di ciascuna CCIAA, con particolare riferimento all'oggetto della richiesta, fino all'individuazione del consulente brevettuale.
- Gestione dell'agenda degli incontri e relativo planning settimanale
- Gestione della banca dati delle sedi disponibili per gli appuntamenti fisici,
- Gestione di tutto il backoffice della pratica
- Gestione degli esiti della pratica
- Statistiche sugli esiti della pratica

I clienti sono stati suddivisi in:

- Persone fisiche
- Soggetti imprenditoriali

Se la domanda viene presentata da una associazione di categoria per conto di un suo associato, la domanda risulterà essere presentata dal Soggetto imprenditoriale "ASSOCIAZIONE X", che potrà dire nella domanda stessa il settore di attività del suo associato.

I consulenti sono stati suddivisi in:

- Professionisti
- Società di consulenza

Indirizzo per la gestione da parte degli operatori camerali.

<http://gestione-brevetti.praticaonline.net>

**PER ASSISTENZA ANCHE PER GLI OPERATORI CAMERALI:**

**UTILIZZARE IL SEGUENTE INDIRIZZO EMAIL:**

[help@praticaonline.net](mailto:help@praticaonline.net)

**Funzionalità in generale per gli utenti esterni**

Indirizzo per gli utenti esterni che presentano le domande:

<http://www.praticaonline.net/users/nomecciaa>

Rete delle CCIAA Toscane dove è attivo il servizio:

Firenze

Lucca

Pisa

Pistoia

Prato

Arezzo

Grosseto

Livorno

Le presentazioni delle domande da parte degli utenti sono attive ai seguenti indirizzi web.

<http://www.praticaonline.net/users/lucca>

<http://www.praticaonline.net/users/pisa>

<http://www.praticaonline.net/users/pistoia>

<http://www.praticaonline.net/users/prato>

<http://www.praticaonline.net/users/firenze>

<http://www.praticaonline.net/users/arezzo>









<http://www.praticaonline.net/users/grosseto>

<http://www.praticaonline.net/users/livorno>

## Struttura




Per le CCIAA

### Gestione Pratiche

-  Richieste
-  Consulenti (esclusivamente per consulenti locali in aggiunta a quelli regionali)
-  Clienti
-  Scadenze
-  Appuntamenti
-  Sedi (già prevaricata 1 sede per ogni CCIAA)
-  Schede valutazione servizio
-  Disponibilità (esclusivamente di consulenti locali in aggiunta a quelli regionali)

Per il coordinamento regionale

### Gestione Pratiche

-  Consulenti (per la gestione dei consulenti)
-  Disponibilità (per la gestione delle disponibilità)
-  Richieste (2014 per le statistiche regionali)

## Note

I consulenti e disponibilità sono gestiti a livello regionale dal coordinamento.

Ci sono le sezioni anche a livello locale ma solo eventualmente per chi ha Consulenti e Disponibilità in aggiunta a quelle Regionali.

Sedi: è già prevaricata una sede per ogni CCIAA.

Su ciascuna “Richiesta”:

- sulla destra: ci sono tutte le funzioni organizzate per argomento.
- sulla sinistra: ci sono le funzioni rapide di utilizzo costante per fissare e sfissare appuntamenti rapidamente.

**Per il coordinamento regionale: gestione consulenti e disponibilità**

**Caricare i consulenti**

**Caricare le disponibilità**

**Fare le verifiche di congruenza con gli appositi comandi**

**Richieste: per le statistiche a livello regionale**

**Per la singola CCIAA: Gestione delle richieste (se arrivano cartacee)**

**Passo 1: Verifica anagrafiche**

Andare nell'anagrafica dei clienti

Verificare che sia presente la persona fisica che ha firmato la domanda, altrimenti inserirla.

Verificare che sia presente il soggetto imprenditoriale che ha presentato la domanda altrimenti inserirlo.

La verifica può essere fatta tramite ricerca (*CONSIGLIATA*) o elenco alfabetico a vista. Dal risultato della ricerca è infatti possibile inserire subito la nuova persona con «Inserisci nuova persona»

[«Verifica situazione cliente»](#) permette di vedere se la stessa persona ha pratiche presso altre CCIAA.

**Passo 2: Inserimento della richiesta e apertura pratica**

Andare sulla persona fisica o giuridica presentatrice della richiesta.

«Crea pratica»

Inserire i dati della pratica.

Se si parte dalla persona i dati della persona sono presi automaticamente.

Confermare (viene assegnato automaticamente un numero progressivo alla pratica) e la pratica viene creata nello stato "NUOVE"

*Non considerare le parti in basso !!!!*

**Passo 3: Inserimento rappresentate firmatario della domanda**

Andare sulla pratica

Assegnare il rappresentante firmatario con Assegna rappresentante (se di interesse)

**Passo 4a: Fissazione appuntamento presso la Camera**

Andare sulla pratica

Sulla sinistra ci sono le funzioni rapide:

[Fissa appuntamento per questa pratica dal planning settimanale disponibilità](#)

*Andare sul giorno in cui è presso la propria CCIAA (dal planning) e fissare*

La pratica viene assegnata automaticamente al consulente previsto per quel giorno.

Oppure

[Fissa appuntamento per questa pratica da elenco disponibilità o passa pratica](#)

*Andare sul giorno in cui è presso la propria CCIAA (dalla tabella) e fissare*

La pratica viene assegnata automaticamente al consulente previsto per quel giorno.

Cambiare stato alla pratica mettendola appuntamento fissato (questo viene fatto automaticamente la notte successiva)

*La mattina dopo parte l'avviso di conferma del nuovo appuntamento fissato.*

#### **Passo 4b: Passare la pratica ad altra CCIAA**

Andare sulla pratica

[Fissa appuntamento per questa pratica da elenco disponibilità o passa pratica](#)

per passare la pratica ad altra cciaa (cliccare sul nome dell'altra CCIAA)

Passa ad altra CCIAA

La pratica va automaticamente nello stato **Passate ad altra CCIAA**

La CCIAA ricevente trova una copia della pratica nello stato **Pervenute da altra CCIAA**

E' presente un avviso via email agli operatori.

#### **Passo 4c: Cancellazione appuntamento presso la Camera**

Andare sulla pratica

Sulla sinistra ci sono le funzioni rapide:

[Cancella appuntamento fissato per questa pratica](#)

*Parte subito l'avviso di cancellazione !!*

#### **Passo 5: Rendicontazione delle presenze all'appuntamento (NON IMPORTA)**

Andare sull'incontro

**Rendiconta presenze all'appuntamento** permette di rendicontare chi sono le persone fisiche presenti nell'incontro.

**NOTA:** Per poter essere rendicontate ad un incontro le persone (solo fisiche) DEVONO essere necessariamente coinvolte nella pratica. Se non sono coinvolte nella pratica NON possono essere convocate e presenti negli incontri.

**Passo 6A: (CONSIGLIATO)**

Andare sulla pratica

Cambiare stato alla pratica mettendola in **attesa di feedback**

**Il feedback viene dato automaticamente dagli utenti che concludono la pratica**

Oppure:

**Passo 6B:**

Andare sulla pratica

Cambiare stato alla pratica mettendola in **concluse**

Modificare la pratica inserendo l'esito

Oppure: cliccare su **“Concludi pratica”**. Al cambiamento dell'esito la pratica viene conclusa.

**Funzionalità di collaborazione e personalizzazioni**

Sono state implementate le seguenti personalizzazioni per poter condividere consulenti e calendari

- Calendario disponibilità consulenti a livello regionale
- 
- Statistiche sulle pratiche a livello regionale
- 
- Passaggio di pratica da una cciaa all'altra in caso di mancanza di disponibilità
- 
- Possibilità di consultare il calendario delle altre cciaa ma prenotare solo sulla propria disponibilità
- 
- **2014:** Avviso istantaneo in caso di cancellazione dell'appuntamento
- 
- **2014:** Avviso di conferma appuntamento per ciascun nuovo appuntamento la mattina successiva a quando viene fissato.
- 
- Meccanismi di report automatici per i consulenti  
Cioè a tutti i consulenti del coordinamento regionale, arriva all'indirizzo email che è scritto in anagrafica consulente 3 giorni prima e 2 giorni prima l'incontro una email con il report degli appuntamenti previsti 3 giorni dopo e 2 giorni dopo.
- Consultazione da parte dei consulenti: possono vedere solo i report delle pratiche ad essi assegnati
- 
- Meccanismi di feedback per gli utenti  
A distanza di giorni 60 120 e 180 da quando la richiesta è stata messa nello stato IN ATTESA DI FEEDBACK viene spedita una email all'utente invitandolo a dare un feedback nelle due ipotesi:  
Ha dato seguito alla sua iniziativa?  
Non ha dato seguito alla sua iniziativa?  
Al 210 esimo giorno la pratica si conclude automaticamente con esito senza feedback.
- Differenza di colori nel planning settimanale tra appuntamenti presso la propria CCIAA e presso altre CCIAA quando sono nello stesso giorno.