

## MANUALE DI UTILIZZO SISTEMA INFORMATIZZATO PRENOTAZIONE E PAGAMENTO PASTI MENSA SCOLASTICA

### PREMESSA

Il presente documento è redatto con lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. In questo manuale esporremo tutte le informazioni necessarie all'utenza per gestire la prenotazione, effettuare i pagamenti ed identificare i canali di comunicazione con Ali.cot. S.r.l.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

- Modalità di iscrizione
- Modalità di rilevazione
- Modalità di pagamento
- Comunicazione con le famiglie

### ATTENZIONE

Per quanto concerne le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori) e/o invio link e/o codici personali, si rimanda alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI che vi sarà inviata a breve.

### ISCRIZIONI AL SERVIZIO MENSA:

**Portale D'iscrizione Online Ai Servizi:** il servizio di **iscrizioni on line** tramite portale internet (WEB BASED) per effettuare le nuove iscrizioni ai servizi.

Il genitore potrà:

- accedere al portale internet con un normale browser (es. internet explorer) tramite qualsiasi PC, Tablet o Smartphone.
- **compilare i moduli pubblicati e Allegare eventuale documentazione** (es. certificati, carta di identità).
- Al termine della compilazione, stampare la domanda d'iscrizione compilata, la lettera informativa che specifica le modalità di pagamento (etc) e tutti i documenti che l'Ente riterrà di pubblicare.
- **Ricevere una mail (inviata automaticamente dal programma)** con indicazione del proprio codice personale e la password provvisoria da cambiare al primo accesso per accedere al Portale genitori dedicato.

**RILEVAZIONE DELLE PRESENZE:** Avremo cura di mettere a disposizione svariati canali per gestire la rilevazione delle presenze. Le varie opzioni hanno in comune l'obiettivo di semplificare le procedure, ed evitare qualsiasi impatto sull'attività didattica. Potrete scegliere in alternativa tra

**Prenotazione del pasto in capo ai genitori "Tecnologia SET":**

Il sistema proposto introduce un modello evoluto per la rilevazione automatica dei pasti, che prevede, su base quotidiana, la prenotazione automatica del pasto per tutti gli utenti regolarmente iscritti al servizio. In caso di assenza del minore – per motivi di salute o esigenze personali – le famiglie hanno la possibilità di disdire il pasto, sospendere temporaneamente il servizio o richiedere un pasto in bianco (ove previsto dal Regolamento comunale), attraverso tre canali digitali completamente automatizzati:

-  App per smartphone e tablet
-  Portale web da PC
-  Servizio telefonico con voce guida interattiva

Questa modalità operativa consente di alleggerire completamente il personale scolastico da compiti di rilevazione manuale, spostando l'onere della comunicazione in capo alle famiglie, in modo semplice, tracciato e responsabile. In questo modo si riduce il rischio di errori e si prevengono eventuali contenziosi con l'utenza.

## Il funzionamento è estremamente intuitivo:

Ogni giorno, il gestionale effettua una prenotazione automatica del pasto per tutti gli alunni iscritti. Se un bambino non usufruirà della mensa, il genitore potrà disdire agevolmente il pasto tramite:

- App mobile
- Accesso al portale web
- Chiamata telefonica con risponditore automatico

## **Risponditore automatico intelligente e multilingua**

Una delle funzionalità distintive del sistema è l'integrazione con un risponditore automatico multilingua, accessibile tramite numero verde dedicato, comunicato all'inizio dell'anno scolastico. Dopo aver composto il numero, l'utente viene guidato da una voce automatica che richiede l'inserimento del codice personale identificativo. A seguire, il sistema presenta un menù vocale interattivo con opzioni personalizzate.

 **L'esito dell'operazione viene confermato immediatamente, senza necessità di attendere SMS o e-mail, evitando così eventuali disguidi e successive richieste di verifica agli uffici comunali.**

## **Funzionalità multilingua**

All'avvio della chiamata, l'utente può selezionare la lingua desiderata:

1. Italiano
2. Altre lingue

Scegliendo **"Altre lingue"**, il sistema proporrà il menù vocale nella lingua madre, con le seguenti opzioni attualmente disponibili:

- Inglese
- Arabo
- Cinese
- Italiano

 La navigazione nel menù vocale risulterà così chiara, accessibile e inclusiva, anche per le famiglie di origine straniera.

 **Video tutorial:** Sono inoltre disponibili video dimostrativi e materiali formativi per agevolare l'utilizzo del sistema da parte delle famiglie:

| Tipologia Video       | Canale utilizzato  | Link video tutorial                                                                                                                       |
|-----------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disdetta pasto</b> | Portale genitori   | <a href="https://www.youtube.com/embed/oCcACkd7-tU?si=b7Z-TJGXIONZ25O">https://www.youtube.com/embed/oCcACkd7-tU?si=b7Z-TJGXIONZ25O</a>   |
| <b>Pasto bianco</b>   | Portale genitori   | <a href="https://www.youtube.com/embed/-bDDr9iK798?si=m0dLG0UEpxbl5n0j">https://www.youtube.com/embed/-bDDr9iK798?si=m0dLG0UEpxbl5n0j</a> |
| <b>Disdetta pasto</b> | APP per Smartphone | <a href="https://www.youtube.com/embed/q4VpzfUXHSY?si=ISnSuVnPsYutZO8X">https://www.youtube.com/embed/q4VpzfUXHSY?si=ISnSuVnPsYutZO8X</a> |
| <b>Pasto bianco</b>   | App per Smartphone | <a href="https://www.youtube.com/embed/0hFERR1JWA0?si=U5p6DE9iZ7BZjtrD">https://www.youtube.com/embed/0hFERR1JWA0?si=U5p6DE9iZ7BZjtrD</a> |

**MODALITA' DI PAGAMENTO:** I genitori potranno pagare online direttamente da portale web e da app inserendo l'importo e pagando tramite carta online. Al termine del pagamento il borsellino virtuale sarà ricaricato dell'importo. Il genitore avrà la possibilità di visualizzare il proprio estratto conto e lo storico dei pagamenti effettuati

**PORTALE GENITORI E APP:** Sarà nostra cura mettere a disposizione dell'utenza:



**Portale genitori WEB dedicato:** Attraverso un link messo a disposizione delle famiglie e sponsorizzato sul sito del comune, i genitori potranno osservare le informazioni di propria competenza (pasti fruiti, pagamenti effettuati, servizi attivati, prezzo del pasto, fascia di reddito, ecc.). **SI SOTTOLINEA CHE PER AGEVOLARE LE FAMIGLIE STRANIERE, IL PORTALE SARÀ MULTILINGUA.**

Sul nuovo portale saranno presenti le seguenti sezioni:

- **AVVISI E NEWS:** attraverso questa sezione l'Ente o la nostra società potranno pubblicare delle notizie o i menù in modo autonomo.
- **ANAGRAFICA:** attraverso questa sezione le famiglie potranno visualizzare i dati personali inseriti all'interno dell'applicativo (es. cognome, nome, indirizzo, codice fiscale, numero di cellulare, e-mail, saldo corrente, scuola, classe, dieta, fascia pasto, dati del pagante, ecc.).
- **PRESENZE/ASSENZE:** attraverso questa sezione le famiglie potranno visualizzare **in tempo reale** la situazione delle presenze/assenze giornaliere e mensili. Tramite il pulsante "ricerca" potranno infatti selezionare il mese di riferimento e monitorare i pasti consumati.
- **PAGAMENTI:** attraverso questa sezione le famiglie potranno ricaricare il credito **in automatico** tramite l'applicativo e visualizzare l'elenco dei pagamenti effettuati (con indicazione della data di ricarica, dell'importo ricaricato, ecc.). Sottolineiamo che il genitore potrà scaricare **in tempo reale** anche l'estratto conto personale.
- **GESTIONE MODULO 730:** sempre mediante il sistema, si avrà lo storico delle ricariche presenti nel gestionale che permetterà agli utenti di **stamparsi in autonomia** ogni anno il modulo compilato per il 730, dichiarazione spese sostenute. Il personale preposto potrà occuparsi di personalizzare ogni anno la stampa per la dichiarazione dei redditi.

**APP PER SMARTPHONE DEDICATA:** avremo cura di mettere a disposizione un'applicazione per Smartphone, scaricabile gratuitamente dagli Store, che permetta a ciascun utente di poter accedere in tempo reale a tutte le sezioni consultabili sul portale genitori. Tale applicazione è attiva per Smartphone (native Android – Ios). È possibile visualizzare una demo dell'APP al seguente link: <https://www.appnet-it.com/comunicapp/#home>

