

ClubDesk

Guida all'uso

Il gestionale della società sportiva



Aggiornata al 04/09/2026

<https://www.clubdesk.it> · info@clubdesk.it

Indice

1. Primi passi

Entrare, orientarsi, e capire perché lo stesso programma cambia faccia a seconda di chi lo apre.

2. Configurare la società

Le cose da impostare una volta sola, all'inizio, e da non toccare più.

3. Sport, gruppi e squadre

Come si costruisce la struttura sportiva, e perché conviene farla bene una volta sola.

4. Le persone e i loro ruoli

Un'anagrafica sola e gli incarichi sopra: la scelta da cui discende tutto il resto.

5. Le iscrizioni

Come entra un tesserato nuovo: dal sito, dalla segreteria, o dal genitore che ne iscrive un altro.

6. Il listino e le quote

Quanto si paga, chi paga meno e perché — scritto una volta, applicato da solo.

7. Incassi, ricevute e contabilità

Dal momento in cui qualcuno paga a quello in cui il bilancio torna.

8. Documenti, contratti e atti sociali

Il certificato scaduto si scopre prima della partita, non dopo.

9. Bacheca, comunicazioni e notifiche

Far arrivare un messaggio a chi riguarda, e non a tutti.

10. Calendario e presenze

Allenamenti, partite e chi c'era — segnato a bordo campo, non ricopiato la sera.

11. Il sito della società

La metà pubblica: si aggiorna da dove state già lavorando.

12. Guida per le famiglie

Da dare ai genitori. Tutto quello che serve loro, in una pagina.

13. Guida per gli allenatori

Da dare allo staff tecnico. Quattro cose, tutte usabili dal telefono.

14. Amministrare il sistema

Permessi, registri e aggiornamenti: la parte che non si vede e che decide se ci si può fidare.

15. Quando qualcosa non va

Le cose che succedono davvero, e cosa guardare prima di chiamare.

Capitolo 1

Primi passi

Entrare, orientarsi, e capire perché lo stesso programma cambia faccia a seconda di chi lo apre.

Questa è la parte che di solito nessuno legge, e che risolve metà delle domande.

Cinque minuti, e poi si va a cercare il capitolo che serve.

Entrare

L'indirizzo è quello del vostro sito seguito da /dashboard/. Le credenziali le crea la segreteria, oppure arrivano per email quando la vostra iscrizione viene approvata.

«**Resta collegato su questo dispositivo**» è la casella che conviene spuntare sul proprio telefono. Da lì in poi non si rifà il login a ogni apertura. Quanto dura dipende da cosa potete vedere: una famiglia o un allenatore restano collegati due mesi, chi vede i dati di tutti gli iscritti dodici ore. Non è una dimenticanza: un telefono si perde, e la comodità va dosata su quanto costerebbe che finisse in mano a qualcun altro.

Se avete dimenticato la password, *Password dimenticata* nella pagina di accesso manda un collegamento all'indirizzo della vostra scheda. Se quell'indirizzo non è più valido, serve la segreteria: nessuno può cambiarvelo da solo, ed è giusto così.

Metterlo sul telefono

Non c'è nessuna applicazione da scaricare da uno store. Si apre il gestionale nel browser del telefono e si usa il comando del browser stesso:

- **Android, Chrome:** compare in basso una striscia «Installa». Se non compare, menu con i tre puntini ? *Aggiungi a schermata Home*.
- **iPhone, Safari:** il pulsante di condivisione (il quadrato con la freccia in su) ? *Aggiungi alla schermata Home*. Su iPhone deve essere Safari: da Chrome non si può.

Da quel momento c'è un'icona sulla schermata iniziale e il gestionale si apre a schermo intero, come un'applicazione. È lo stesso programma: non c'è niente di diverso dentro.

Orientarsi

A sinistra c'è il menu, diviso per sezioni. In alto a destra ci sono tre cose che conviene conoscere subito:

- la **campanella**, con le notifiche: una comunicazione nuova, un documento in scadenza, una richiesta di iscrizione da approvare;
- la **busta**, con i messaggi e le comunicazioni;
- il **vostro nome**, da cui si esce e — se avete più ruoli — si cambia area.

Il **logo in alto a sinistra** riporta sempre alla vostra pagina iniziale. Non alla pagina iniziale del programma: alla vostra. Se siete dentro l'area della famiglia vi riporta lì, non nel cruscotto della società.

Perché il programma cambia faccia

In una società sportiva la stessa persona è spesso più cose insieme: il presidente che allena anche gli Under 13 e che ha un figlio nel minibasket. Quasi tutti i programmi lo risolvono male, costringendo a tre account e tre password.

Qui l'account è uno e le **aree** sono quattro:

Area	Chi ci entra	Cosa vede
Società	Presidente, segreteria, dirigenti	Tutto ciò che l'incarico consente
Staff tecnico	Allenatori, preparatori	Solo i propri gruppi, senza i dati economici
Famiglia	Genitori	Solo i propri figli
Atleta	Atleti maggiorenni	Solo sé stessi

Si passa da un'area all'altra dal menu con il proprio nome, in alto a destra. E qui c'è la regola che vale la pena ricordare, perché sorprende:

*Entrare in un'area **toglie** diritti, non ne aggiunge mai.*

Un presidente che entra nell'area della famiglia vede quello che vede un genitore, e nient'altro.

Non c'è nessuna scorciatoia che gliene faccia vedere di più finché sta lì dentro. Serve a evitare l'errore che in un gestionale con i dati di duecento minorenni fa più danno di tutti: mostrare a chi non deve una cosa che non doveva, per una svista.

Anche le notifiche seguono le aree. Una segnalazione mandata come allenatore compare nella bacheca dell'allenatore, non in quella della famiglia — e se rispondete come presidente a un messaggio che avete scritto come allenatore, il vostro «letto» da una parte non fa scomparire l'avviso dall'altra. Sono due lavori distinti anche quando li fa la stessa persona.

Chiedere aiuto

In cima a quasi tutte le pagine c'è un punto interrogativo: apre il capitolo di questa guida che parla di quella pagina, non l'indice generale. Se una pagina non ce l'ha, vuol dire che nessun capitolo la copre ancora — segnalatelo, è un buco della guida, non vostro.

Capitolo 2

Configurare la società

Le cose da impostare una volta sola, all'inizio, e da non toccare più.

Se l'installazione l'ho fatta io, questa parte è già a posto e potete saltarla. Serve quando cambia qualcosa: una sede nuova, una disciplina che si aggiunge, il consiglio che si rinnova.

L'anagrafica della società

Impostazioni ? La società. Denominazione, codice fiscale, partita IVA se c'è, sede legale, numero di affiliazione, logo e colori sociali.

Non è una scheda burocratica da riempire e dimenticare: quei dati finiscono **dentro i documenti** — domande di ammissione, contratti dello staff, ricevute — e sull'intestazione del sito pubblico. Un codice fiscale sbagliato qui è un codice fiscale sbagliato su ogni ricevuta emessa da quel momento.

Il **logo** conviene caricarlo in formato PNG con lo sfondo trasparente: viene usato su fondo chiaro e su fondo scuro, e un logo con il rettangolo bianco attorno si vede.

Le sedi

Sport ? Sedi. Le palestre e gli impianti dove si allena, anche in comuni diversi. Ogni sede ha indirizzo, telefono e — se lo mettete — il collegamento alle mappe.

A ogni gruppo si assegna la sua sede. Da lì in poi la sede compare nel calendario, sulla pagina della squadra nel sito pubblico e nelle comunicazioni. Le società con due palestre sanno perché serve: metà delle domande dei genitori a settembre è «ma dove si allena?».

Discipline e divisioni

Impostazioni ? Struttura sportiva. Le discipline sono vostre: si creano, si rinominano, si disattivano. Ognuna ha un colore e un'icona, che poi ritrovate ovunque — nel cruscotto, nel calendario, nell'elenco dei gruppi.

Dentro ogni disciplina ci sono le **divisioni**: le categorie con cui organizzate i gruppi (minibasket, under 13, under 15, prima squadra, o come le chiamate voi).

Una disciplina con gruppi collegati non si può eliminare: prima si spostano o si chiudono i gruppi. È un impedimento voluto — cancellare una disciplina significherebbe far sparire lo storico di chi ci ha giocato.

I ruoli dello staff tecnico

Impostazioni ? Ruoli tecnici. Allenatore, vice, preparatore atletico, dirigente accompagnatore: l'elenco non è fisso, lo scrivete voi, e determina la voce «Ruolo» nella scheda di ogni tecnico.

Un ruolo già assegnato a qualcuno non si elimina: si disattiva. Sparisce dalle scelte future e resta su chi ce l'ha, così i contratti già emessi continuano a dire il vero.

L'email

Impostazioni ? Email. È la configurazione più importante e la più trascurata: senza, non parte niente. Non le credenziali di attivazione, non i promemoria delle quote, non gli avvisi delle comunicazioni.

Serve un indirizzo **della società** con i dati del suo server di posta (host, porta, utente, password, tipo di cifratura). Non usate l'indirizzo personale del presidente: quando il presidente cambia, cambiano anche tutte le email automatiche della società.

C'è un pulsante **Prova invio**. Usatelo. Una configurazione email sbagliata non dà errore: semplicemente le email non arrivano, e ve ne accorgete a settembre quando trenta famiglie dicono di non aver ricevuto niente.

I testi dei documenti

Impostazioni ? Testi documenti. Domanda di ammissione a socio, consenso al trattamento dei dati, consenso all'uso dell'immagine, regolamento. Sono i testi che il programma stampa

riempiendoli con i dati della persona.

Vanno scritti una volta e vanno scritti bene, perché li firmano i vostri soci: se dite a un legale che questi sono i testi che usate, è vero letteralmente.

Cosa far vedere

Impostazioni ? Voci di menu. Ogni sezione del programma si può spegnere. Se non tenete il libro soci nel gestionale, quella voce può sparire per tutti invece di restare lì a fare confusione.

Spegnere una voce non cancella niente: i dati restano e la voce si può riaccendere. È una questione di ordine, non di sicurezza — per quella ci sono i permessi, che sono un'altra cosa e stanno nel capitolo *Amministrare il sistema*.

Capitolo 3

Sport, gruppi e squadre

Come si costruisce la struttura sportiva, e perché conviene farla bene una volta sola.

Il gruppo è l'unità attorno a cui gira quasi tutto: le presenze, il calendario, le quote, le comunicazioni, la pagina sul sito pubblico. Vale la pena costruirlo con attenzione.

Creare un gruppo

Sport ? Gruppi ? Nuovo gruppo. Servono:

- **Nome** — quello con cui lo chiamate voi. «Under 15 maschile», non «U15M». Comparirà sul sito e nelle comunicazioni alle famiglie.
- **Disciplina e divisione** — determinano dove il gruppo si colloca e con che colore compare.
- **Stagione** — con data di inizio e di fine. Serve a distinguere gli Under 15 di quest'anno da quelli dell'anno scorso: sono due gruppi, non lo stesso gruppo con dentro persone diverse.
- **Sede** — dove si allena.
- **Giorni e orari di allenamento** — da qui nascono gli allenamenti ricorrenti del calendario, quindi metteteli anche se sembrano un dettaglio.

Assegnare gli allenatori

Sport ? Allenatori, oppure dalla scheda del gruppo. L'assegnazione fa due cose insieme, e la seconda è quella che conta:

1. l'allenatore compare sulla squadra, anche sul sito pubblico;
2. **l'allenatore vede quel gruppo, e solo quello.**

Un tecnico senza gruppi assegnati entra e non trova niente — non è un guasto, è che nessuno gli ha detto di chi si occupa. Un tecnico assegnato a tre gruppi ne vede tre.

Quello che un allenatore non vede **mai**, nemmeno sui propri gruppi: le quote, i pagamenti, le morosità. Non è una questione di fiducia. È che quei dati riguardano la situazione economica di una famiglia, e chi allena il figlio non ha motivo di sapere se i genitori sono indietro con la rata.

Mettere gli atleti nel gruppo

Dalla scheda del gruppo, oppure dalla scheda dell'atleta. Un atleta può stare in **più gruppi** nella stessa stagione: capita normalmente a chi fa due sport, o a chi gioca nell'under e si allena con la prima squadra.

Chi smette non si toglie dal gruppo cancellandolo: si disattiva. Il ragazzo resta nello storico della stagione — se lo si cancellasse, le presenze dei mesi in cui c'era diventerebbero presenze di nessuno.

A fine stagione

Il gruppo si **disattiva**, non si elimina. Sparisce dagli elenchi correnti, dal calendario e dal sito, e resta consultabile con dentro chi ne faceva parte.

Per la stagione nuova si crea un gruppo nuovo. Sembra più lavoro di «rinominare quello vecchio e cambiare i ragazzi», ed è esattamente il punto: rinominandolo si perde la storia dell'anno prima, e la si perde in un modo che non si accorge nessuno finché non serve.

La pagina «Staff»

Soci e Atleti ? Staff. Il quadro d'insieme di chi lavora con le squadre: chi allena cosa, chi non ha gruppi assegnati, chi ha il contratto e chi no. È la pagina da guardare a settembre prima che cominci il campionato.

Capitolo 4

Le persone e i loro ruoli

Un'anagrafica sola e gli incarichi sopra: la scelta da cui discende tutto il resto.

Questo è il capitolo che spiega perché il programma è fatto come è fatto. Vale la pena leggerlo per intero: dopo, molte cose che sembrano strane diventano ovvie.

Una persona è una persona

Nella maggior parte dei gestionali, un signore che è insieme allenatore, genitore di due atleti e consigliere esiste come *tre schede separate*. Cambia numero di telefono e va cambiato in tre posti — cioè in uno solo, e negli altri due resta sbagliato per tre anni.

Qui la persona è **una**, con un'anagrafica sola. Sopra ci stanno gli **incarichi**: atleta, genitore, tecnico, dirigente, collaboratore. Uno stesso signore ne può avere quattro. Il codice fiscale è la chiave: se lo inserite e la persona esiste già, il programma non ne crea una seconda.

Gli incarichi

Soci e Atleti ? Incarichi. Un incarico dice **cosa** fa una persona e **dove**: su tutta la società, su una disciplina, su un gruppo.

L'ambito è la parte che si dimentica ed è quella che conta. Un dirigente «di tutta la società» riceve le segnalazioni di ogni squadra; un dirigente «del gruppo Under 15» riceve quelle di quel gruppo. Se assegnate tutti a tutta la società, tutti ricevono tutto, e dopo un mese nessuno legge più niente.

Assegnare un incarico **crea da solo la scheda che serve**: dando l'incarico di dirigente a una persona, la scheda dirigente compare. Togliendolo, la scheda si disattiva se non restano altri incarichi equivalenti, e i permessi dell'account si riallineano. Non c'è niente da ricordarsi di fare a mano nell'una o nell'altra direzione.

Account e persone

Impostazioni ? Gestione utenze. Non tutte le persone hanno un account: un ragazzo di dieci anni sta in anagrafica e non entra nel programma. L'account nasce quando serve — a un genitore, a un tecnico, a un dirigente.

Un account per persona, mai due. Se la stessa persona ha bisogno di entrare come presidente e come allenatore, non si creano due utenze: si danno due incarichi allo stesso account, e lui passa da un'area all'altra dal menu con il suo nome.

Un account può essere *in attesa* (registrato ma non ancora approvato), *attivo*, o *disattivato*. Il disattivato non entra più, ma resta collegato a tutta la sua storia.

Gli atleti

La scheda dell'atleta tiene insieme cose che di solito stanno in cinque posti diversi: anagrafica e residenza, genitori collegati, gruppi di quest'anno e degli anni passati, tessera federale, documenti con le loro scadenze, quote richieste e pagate.

Il **codice fiscale** viene verificato: se non torna con nome, data e comune di nascita, il programma lo dice. È un controllo che salva ore, perché un codice fiscale sbagliato si scopre normalmente al momento del tesseramento federale, cioè troppo tardi.

L'**atleta maggiorenne** non ha bisogno di un genitore: ha un'area sua, dove modifica i propri dati, carica i propri documenti e vede le proprie quote.

I genitori

Un atleta minorenni può avere **due genitori collegati**, ciascuno con il proprio accesso. È la situazione normale in una società ed è sorprendentemente rara nei programmi: quasi tutti prevedono un «tutore» solo, e la seconda persona resta fuori.

Un genitore vede **i propri figli e nessun altro**. Può iscriverne un altro da solo, dalla propria area: compila il codice fiscale, il programma controlla se quella persona esiste già,

e i recapiti si precompilano dai suoi.

Perché non c'è il cestino

Non si cancellano persone. Si disattivano.



Un atleta cancellato porta via con sé le sue quote, le sue ricevute e le sue presenze. Il bilancio dell'anno scorso smette di tornare, e nessuno capisce perché.

Chi è disattivato sparisce dagli elenchi correnti e non entra più nel programma, ma la sua storia resta. Se torna dopo due anni, si riattiva e ritrova tutto.

Capitolo 5

Le iscrizioni

Come entra un tesserato nuovo: dal sito, dalla segreteria, o dal genitore che ne iscrive un altro.

Settembre è il mese in cui una società guadagna o perde i ragazzi dell'anno. Le iscrizioni arrivano tutte insieme, e chi le raccoglie è la stessa persona che deve anche fare tutto il resto.

Tre strade, un solo punto d'arrivo

1. **Dal sito pubblico** — il genitore compila da casa, di sera, dal telefono.
2. **Dalla segreteria** — qualcuno si presenta in palestra e lo si inserisce.
3. **Da un genitore già dentro** — che iscrive un secondo figlio dalla propria area.

In tutti e tre i casi la persona finisce nella stessa anagrafica, e in tutti e tre il codice fiscale impedisce i doppioni.

Dal sito pubblico

Sul sito della società c'è la voce *Iscriviti*. Il modulo raccoglie l'anagrafica del ragazzo, i recapiti di chi lo iscrive e lo sport di interesse.

Non manda una email a qualcuno che poi la ricopia. La richiesta entra direttamente in *Soci e Atleti ? Richieste iscrizione*, e la segreteria riceve una notifica. L'errore di trascrizione non può proprio succedere, perché non c'è nessuna trascrizione.

Approvare

Soci e Atleti ? Richieste iscrizione. Ogni richiesta si apre, si controlla, e si approva o si rifiuta.

All'approvazione succedono tre cose insieme: la persona entra in anagrafica, l'account si attiva, e parte l'email con le credenziali. Da quel momento la famiglia carica i documenti da sola — che è il vero motivo per cui questa strada conviene.

L'account resta *in attesa* finché non approva: chi si è registrato non può entrare e

guardarsi attorno prima che qualcuno abbia detto di sì.

Dalla segreteria

Soci e Atleti ? Atleti ? Nuovo atleta, oppure Iscrivi atleta. Si compila l'anagrafica e si collega al genitore (che si crea nello stesso momento, se non c'è).

Vale la pena inserire l'**email del genitore** anche quando l'iscrizione la fate voi: è quella che gli permetterà di entrare, di caricare il certificato e di smettere di telefonarvi per chiedere quanto deve.

Il secondo figlio

Un genitore già dentro trova nella propria area il comando per iscrivere un altro figlio. Inserisce il codice fiscale, e a quel punto:

- se quella persona **non esiste**, compila un modulo essenziale con residenza e recapiti già precompilati dai suoi;
- se **esiste già** — capita: il ragazzo era iscritto due anni fa — viene ricollegato invece di essere duplicato.

La segreteria riceve la notifica e trova la scheda pronta.

Iscrivere a uno sport

Iscriversi alla società e iscriversi a un corso sono due cose distinte. Un atleta può fare pallacanestro da settembre e aggiungere la ginnastica a gennaio senza reinscrivere.

Dall'area del genitore, sul riquadro del figlio, c'è *Iscrivi a uno sport*. All'iscrizione a un corso si aggancia — se lo avete previsto nel listino — la **richiesta della quota corrispondente**, che compare subito fra quelle da pagare.

Capitolo 6

Il listino e le quote

Quanto si paga, chi paga meno e perché — scritto una volta, applicato da solo.

Il listino è la cosa che nelle società vive su un foglio di calcolo con dentro dodici eccezioni che conosce una persona sola. Quando quella persona non c'è, nessuno sa più quanto deve pagare chi.

Costruire il listino

Amministrazione ? Listino quote. Una voce di listino è: una disciplina, una fascia o divisione, un importo, una cadenza.

Le **cadenze** disponibili sono mensile, bimestrale, trimestrale, stagionale e una tantum. La cosa che conviene sapere: non serve un listino separato per chi paga a rate. Si imposta l'importo di stagione e la cadenza, e il programma genera le rate con le loro scadenze.

Alla **quota di iscrizione** — quella una tantum di inizio anno, che spesso comprende l'assicurazione e il kit — si dedica una voce a sé: è di natura diversa dalle mensilità e nell'estratto conto è giusto che si veda separata.

Le agevolazioni

Amministrazione ? Agevolazioni. Qui si scrivono le eccezioni, invece di ricordarsele:

- **Sconto fratelli** — il secondo figlio paga meno, il terzo ancora meno.
- **Riduzioni deliberate** — quelle che il consiglio approva caso per caso.
- **Quota offerta dalla società** — il ragazzo che la società ha deciso di tenere gratis. Non è «non si registra»: si registra a zero, con il motivo. La differenza è che a fine anno sapete quanto è costata quella scelta.
- **Quote a zero euro** — restano tracciate, escono dal computo dei crediti, e non compaiono negli insoluti.

Una quota gratuita che non viene registrata è una quota che a giugno risulta non pagata, e qualcuno manda un sollecito alla famiglia a cui il consiglio l'aveva regalata.

I voucher

Amministrazione ? Voucher. I contributi regionali per l'avviamento allo sport si gestiscono come una **forma di pagamento**, non come una nota a margine.

Si registra il voucher sull'atleta, e la quota risulta coperta per la parte corrispondente. L'eventuale differenza resta a carico della famiglia e compare come tale. Quando arriva il momento di rendicontare alla Regione, l'elenco è già fatto.

Richiedere le quote

La quota si richiede all'atleta: da quel momento compare fra i suoi «da pagare» e la famiglia la vede nella propria area. Le quote si possono richiedere una per una oppure in blocco a tutto un gruppo — che è quello che si fa a inizio stagione.

Ogni quota ha una **data di scadenza**. È quella che fa funzionare tutto il resto: lo scadenziario, i promemoria automatici, l'evidenza delle morosità sul cruscotto. Una quota senza scadenza è una quota che non solleciterà mai nessuno.

I metodi di incasso

Impostazioni ? Metodi di pagamento. Contanti, bonifico, POS, carta. Per ciascuno si può indicare la **commissione**, in percentuale o fissa.

Serve a una cosa sola ma importante: sapere quanto è entrato davvero. Trecento euro incassati con una carta che trattiene l'1,5% sono duecentonovantacinque e cinquanta in cassa, e il bilancio deve dire quello.

Lo scadenziario

Amministrazione ? Scadenziario. Tutte le quote non saldate, con le scadute in evidenza, filtrabili per gruppo, per disciplina e per periodo.

È la pagina da aprire una volta alla settimana. Non serve costruire niente: se le quote hanno la loro scadenza, l'elenco si popola da solo.

Capitolo 7

Incassi, ricevute e contabilità

Dal momento in cui qualcuno paga a quello in cui il bilancio torna.

Questa è la parte in cui un gestionale si dimostra utile o inutile. Il criterio è semplice: a giugno, quando bisogna chiudere il bilancio, dovete poter rispondere a «quanto è entrato e da chi» senza mettervi a sommare.

Registrare un incasso

Amministrazione ? Incassi. Si sceglie la quota da saldare, il metodo, la data e l'importo. Se l'importo è inferiore, la quota resta parzialmente aperta per la differenza — serve per chi paga in due volte.

Al momento della registrazione la **ricevuta si genera da sola**, numerata in progressione, e la famiglia la trova nella propria area senza doverla chiedere.

I bonifici

Il caso più fastidioso: il genitore paga, voi lo scoprite dall'estratto conto tre giorni dopo, e nel frattempo lui vi ha già scritto due volte.

La famiglia può **caricare la contabile** dalla propria area. La quota passa in stato «in verifica»: non è saldata, ma è chiaro che qualcosa è successo, e la segreteria conferma quando vede l'accredito. È una piccola cosa che toglie una quantità sorprendente di messaggi.

Le ricevute

Amministrazione ? Ricevute. Tutte le ricevute emesse, ricercabili per atleta, per periodo e per metodo, scaricabili una per una o in blocco.

Il blocco serve a gennaio, quando le famiglie chiedono le ricevute dell'anno per la detrazione delle spese sportive dei figli. Con l'elenco già pronto è mezz'ora; a mano è una settimana.

Promemoria e solleciti

I promemoria partono da soli: uno quando la quota viene richiesta, uno **dieci giorni prima della scadenza**. Non servono elenchi da preparare né invii da lanciare.

Il sollecito vero e proprio — quello a chi è già in ritardo — si manda dallo scadenziario, scegliendo chi. Deliberatamente non è automatico: mandare un sollecito automatico a una famiglia che sta attraversando un momento difficile è il genere di cosa che in una società di paese non si recupera.

Le uscite

Amministrazione ? Movimenti e uscite. Affitto della palestra, arbitri, materiale, rimborsi allo staff, assicurazioni. Ogni movimento ha una categoria e una data.

Non è contabilità in partita doppia e non pretende di esserlo: serve a sapere dove vanno i soldi e a preparare i numeri per chi fa il bilancio.

I riepiloghi

Amministrazione ? Report. Entrate per disciplina, per gruppo, per periodo; incassato contro atteso; morosità.

Il riepilogo più utile all'atto pratico è **incassato contro atteso per gruppo**: dice a colpo d'occhio quale squadra è indietro, e di solito la risposta non è quella che ci si aspetta.

Cosa non c'è ancora

Detto qui e non nascosto in fondo:

- **I pagamenti online** (carta, Satispay) sono predisposti ma non attivi in produzione. Oggi l'incasso si registra a mano.
- **Le fatture in entrata e in uscita** sono in lavorazione. La voce c'è e lo dichiara.

Capitolo 8

Documenti, contratti e atti sociali

Il certificato scaduto si scopre prima della partita, non dopo.

I certificati medici

È il documento per cui esiste questa parte del programma. Un ragazzo senza certificato valido non può scendere in campo, e il modo normale di accorgersene è che se ne accorge l'arbitro.

Il certificato si carica con la sua **data di scadenza**. Da quel momento:

- la scadenza compare sul cruscotto della società, con i «già scaduti» e gli «in scadenza» contati a parte;
- l'allenatore vede sulla sua squadra chi è a posto e chi no;
- la famiglia riceve l'avviso e può caricare il rinnovo dal telefono, fotografandolo.

Chi lo carica è quasi sempre il genitore. Chi ne ha bisogno è l'allenatore. Fra i due, senza un sistema, c'è un messaggio in una chat che nessuno ritrova.

Gli altri documenti

Documento d'identità, tessera sanitaria, domanda di ammissione firmata, consenso al trattamento dei dati, consenso all'uso dell'immagine. Ogni tipo di documento si può richiedere come obbligatorio: chi non lo ha compare fra gli incompleti.

Dove finiscono i file

Questa è una cosa che vale la pena sapere, perché è il punto in cui molti gestionali sbagliano.

*I documenti personali **non** stanno in una cartella raggiungibile indovinandone l'indirizzo. Si scaricano solo passando da un controllo che verifica chi sta chiedendo e se ha diritto a quel documento.*

Prima che fosse così, il nome del file conteneva il codice fiscale: chi lo conosceva poteva

scaricare il certificato medico di un minorenne senza nemmeno entrare nel programma. Adesso ogni richiesta passa da un controllo, e i tentativi finiscono nel registro di sicurezza.

Contratti e moduli

Documenti ? Contratti. I modelli si scrivono una volta e si riempiono da soli con i dati della società e della persona: domanda di ammissione, contratto di collaborazione sportiva, accordo con il tecnico.

Nei contratti dello staff tecnico compare anche la **tessera federale**, che è uno di quei dati che serve una volta l'anno e che si cerca sempre da un'altra parte.

Si genera, si scarica in PDF, si stampa, si fa firmare e si ricarica firmato: il documento firmato resta attaccato alla persona.

Gli atti sociali

La Società ? Atti sociali. Libro soci, verbali di assemblea, verbali del consiglio direttivo.

Sono le cose che servono una volta l'anno — al rinnovo delle cariche, a un controllo, alla richiesta di un contributo pubblico — e che si cercano sempre nel posto sbagliato. Tenerle qui costa dieci minuti dopo ogni riunione e ne fa risparmiare una giornata quando servono.

Capitolo 9

Bacheca, comunicazioni e notifiche

Far arrivare un messaggio a chi riguarda, e non a tutti.

Il modo più veloce per far smettere di leggere le comunicazioni di una società è mandarle a tutti. Dopo tre avvisi che non lo riguardano, un genitore non le apre più — compreso quello sul cambio di orario della domenica.

La bacheca

Comunicazioni ? Bacheca. Gli avvisi della società: chiusura per le feste, convocazione all'assemblea, cambio di palestra, torneo di fine anno.

Ogni avviso ha:

- **una priorità** — quelli importanti restano in cima e si vedono di più;
- **una finestra di pubblicazione** — da quando a quando compare. Un avviso che scade da solo è un avviso che non resta lì a settembre a parlare del Natale precedente;
- **dei destinatari**, scelti per ruolo (tutte le famiglie, tutto lo staff) e per gruppo (solo i genitori dell'Under 15), *combinabili*;
- **l'invio per email**, se lo spuntate: l'avviso compare nel gestionale e arriva anche nella posta.

Le segnalazioni dello staff

Comunicazioni. È il canale che va dall'allenatore alla società. Tre tipi:

- **Feedback di un allenamento** — com'è andata, chi mancava, cosa serve.
- **Segnalazione di infortunio** — con l'atleta indicato. Serve anche a fissare la data, che con l'assicurazione conta.
- **Comunicazione generica** — tutto il resto.

Una segnalazione non finisce in una casella generica: arriva alla **presidenza**, al **dirigente di quel gruppo** e allo **staff che segue quel gruppo**. Come notifica e come email. Chi non c'entra non la riceve.

Rispondere

Chi riceve una segnalazione può rispondere. La risposta torna a chi ha scritto — di nuovo: notifica e email — e nell'elenco la comunicazione mostra «*Risposta da: ...*» con il nome dell'ultimo che è intervenuto.

Lo stato «letta» è **di chi legge**: che l'abbia aperta il presidente non la fa risultare letta all'allenatore. E se siete insieme presidente e allenatore con lo stesso account, le due bacheche restano distinte: leggerla in una veste non la fa sparire dall'altra.

Escludere qualcuno

Al momento dell'invio si possono togliere uno o più destinatari. Serve nei casi in cui una comunicazione riguarda una persona e mandargliela sarebbe fuori luogo.

Presidenza e dirigente del gruppo non si escludono. È voluto: sono i responsabili, e una comunicazione che li salta è una comunicazione che formalmente non è mai arrivata a nessuno.

Archiviare ed eliminare

Notifiche, messaggi e comunicazioni si possono **archiviare** (mettere da parte, restano consultabili nella linguetta Archivio) o **eliminare** (togliere di mezzo).

Attenzione al secondo verbo: eliminare qui vuol dire *rendere invisibile*, non cancellare. La riga resta e la dirigenza continua a vederla. Chi manda avanti una società deve poter ricostruire cosa è stato detto e quando, anche se qualcuno ha fatto pulizia nella propria schermata.

La campanella

Raccoglie quello che richiede attenzione: comunicazioni nuove, risposte, iscrizioni da approvare, documenti in scadenza. Cliccando si va dritti alla cosa.

Chi manda una comunicazione **non** riceve la notifica della propria: lo sa già di

averla scritta. Ma se siete allenatore e presidente insieme, la notifica come presidente vi arriva lo stesso — perché in quella veste ci dovete fare qualcosa.

Capitolo 10

Calendario e presenze

Allenamenti, partite e chi c'era — segnato a bordo campo, non ricopiato la sera.

Gli allenamenti

Non si inseriscono uno per uno. Nella scheda del gruppo si dichiarano i **giorni e gli orari** di allenamento, e il calendario si popola per tutta la stagione.

Le eccezioni si gestiscono sul singolo giorno: si sposta, si annulla, si cambia sede. Le festività nazionali sono già dentro (*Impostazioni ? Festività*) e quelle locali — il santo patrono, che chiude la palestra come e più delle altre — si aggiungono a mano.

Le partite

Si inseriscono con data, ora, avversario, casa o trasferta, sede. Dopo si registra il risultato.

Le partite compaiono nel calendario dei genitori dei ragazzi convocati e sul sito pubblico della società: chi guarda dal fuori vede il prossimo impegno senza che nessuno lo abbia ricopiato.

Il registro presenze

Dalla squadra ? Registro presenze. L'allenatore segna chi c'è, dal telefono, a bordo campo, in trenta secondi. È fatto per essere usato in piedi con una mano sola: se richiedesse di sedersi al computer la sera, non lo userebbe nessuno.

Le presenze servono a tre cose, in ordine di importanza crescente:

1. i tabulati che a volte chiedono le federazioni o chi eroga un contributo;
2. capire se un gruppo funziona;
3. **accorgersi che un ragazzo sta smettendo prima che smetta.**

Nessuno annuncia che si ritira. Prima salta un allenamento, poi due di fila, poi non si vede più. Fra il primo segnale e la decisione passano settimane in cui una telefonata cambia le cose — e quelle settimane si vedono solo se qualcuno ha segnato le presenze.

Il calendario della famiglia

Il genitore vede il calendario dei **propri figli**: gli allenamenti dei gruppi in cui sono e le partite a cui sono convocati. Non tutto il calendario della società, che non gli serve.

È la funzione che toglie più messaggi in assoluto. La domanda «a che ora si allena?» smette di arrivare quando la risposta è a due tocchi sul telefono.

Capitolo 11

Il sito della società

La metà pubblica: si aggiorna da dove state già lavorando.

Il sito non è un programma a parte con un suo accesso: è la faccia pubblica degli stessi dati. Si governa da *Media center*.

Quello che si aggiorna da solo

Non c'è niente da fare perché queste cose siano giuste sul sito: lo sono perché lo sono nel gestionale.

- **Le squadre** — con la disciplina, l'allenatore, la sede e i giorni di allenamento. Dei minorenni compare solo il nome, mai cognome, data di nascita o recapiti.
- **Le sedi** — nella pagina dei contatti, con indirizzo e collegamento alle mappe.
- **Il modulo di iscrizione** — che scrive direttamente in anagrafica.
- **Il prossimo impegno** di ogni squadra, dal calendario.

Se create un gruppo nuovo alle 21 di sera, alle 21 e un minuto è sul sito. Non c'è nessuna sincronizzazione da far partire e nessuno da avvisare.

L'aspetto

Media center ? Sito web. Logo, colori, immagine di apertura, testo di presentazione, contatti, orari della segreteria.

L'impianto grafico è uno e si adatta alla società: non è un costruttore di pagine dove si sposta ogni elemento. È una scelta — un costruttore di pagine in mano a chi ha altro da fare produce quasi sempre un sito peggiore di un modello fatto bene.

Notizie e articoli

Media center ? Articoli. Si scrive dal gestionale, dove siete già entrati per fare altro: è tutta la differenza fra un sito che vive e uno fermo da tre anni.

Un articolo ha titolo, immagine di apertura, testo e data di pubblicazione. Si può salvare in bozza e pubblicare dopo.

Il consiglio, da chi ha visto molti siti di società: **è meglio un articolo al mese per dodici mesi che quindici a settembre e più niente**. Il risultato della partita di domenica scritto in cinque righe vale più di un comunicato di due cartelle.

La galleria

Media center ? Galleria. Album per data, sfogliabili per anno e per mese. Le foto si caricano anche **in blocco da un file compresso**, che è l'unico modo pratico quando dopo un torneo ce ne sono duecento.

Sul consenso all'immagine: quello è una cosa che la società raccoglie dalle famiglie, e il gestionale conserva il modulo firmato insieme agli altri documenti dell'atleta. Prima di pubblicare una foto vale la pena sapere che c'è.

I social

Media center ? Social. Gli indirizzi dei profili della società compaiono nell'intestazione del sito. Si aggiungono e si tolgono senza toccare niente di tecnico.

Capitolo 12

Guida per le famiglie

Da dare ai genitori. Tutto quello che serve loro, in una pagina.

Questa pagina è pensata per essere mandata così com'è alle famiglie. Il collegamento si trova nella barra degli indirizzi mentre la leggete.

Cos'è

È lo spazio della società dove trova le cose di suo figlio: le quote, i documenti, il calendario, gli avvisi. Non deve installare niente: si apre dal browser del telefono o del computer.

Serve a lei per non dover chiedere, e alla società per non dover rispondere sempre alle stesse cinque domande. Ne guadagnano tutti.

Entrare la prima volta

Le credenziali arrivano per email quando la segreteria approva l'iscrizione. Al primo accesso conviene **cambiare la password** e mettere una che ricorda.

Spunti **«Resta collegato su questo dispositivo»**: sul suo telefono resta collegata per due mesi e non deve rifare l'accesso ogni volta.

Metterlo sulla schermata iniziale

Così si apre come un'applicazione, senza cercare l'indirizzo ogni volta:

- **Android:** compare una striscia «Installa». Altrimenti: menu con i tre puntini ? *Aggiungi a schermata Home.*
- **iPhone:** deve usare **Safari**. Pulsante di condivisione (il quadrato con la freccia in su) ? *Aggiungi alla schermata Home.*

I miei figli

La pagina iniziale mostra un riquadro per ogni figlio, con a colpo d'occhio: i gruppi in cui è, se i documenti sono a posto, se ci sono quote da pagare.

Da lì si entra nella sua scheda e si possono correggere i dati che cambiano — indirizzo, telefono, email. Se qualcosa non si riesce a modificare, è un dato che deve cambiare la segreteria: le scriva.

Caricare un documento

I miei documenti. Il certificato medico, il documento d'identità, i moduli firmati.

Basta fotografarli con il telefono. Non serve uno scanner e non serve un PDF: la foto va bene, purché si legga. Sul certificato medico le viene chiesta la **data di scadenza**: la metta giusta, perché è quella che fa partire l'avviso di rinnovo — a lei e all'allenatore.

Il certificato scaduto è il motivo per cui un ragazzo resta fuori il giorno della partita. Con la scadenza inserita, l'avviso arriva con settimane di anticipo.

Quote, pagamenti e ricevute

Quote e pagamenti. Quanto è stato pagato, quanto resta e per quando. Il listino della società si consulta da *Listino quote*: sa quanto costa cosa senza doverlo chiedere.

Le **ricevute** si scaricano da qui, una per una o tutte insieme. A gennaio, per la detrazione delle spese sportive, le trova già pronte senza chiederle in segreteria.

Se ha pagato con **bonifico**, può caricare la contabile: la quota passa in «in verifica» e la segreteria conferma quando vede l'accredito. Così non deve scrivere per dire che ha pagato.

Il calendario

Gli allenamenti dei gruppi dei suoi figli e le partite a cui sono convocati, con orario e sede. Solo i suoi figli, non tutta la società.

Avvisi e comunicazioni

Gli avvisi della società sono nella *Bacheca*. Quelli importanti arrivano anche per email. La campanella in alto segnala quello che è nuovo.

Cosa vede e cosa non vede

Vede **i suoi figli e nessun altro**. Non vede gli altri atleti, non i loro documenti, non chi ha pagato e chi no. Lo stesso vale per gli altri genitori nei confronti dei suoi figli.

Gli allenatori vedono chi hanno in squadra e i documenti che servono a farli giocare. Non vedono la situazione dei pagamenti: quella riguarda lei e la segreteria.

Iscrivere un altro figlio

Dalla sua area, senza passare dalla segreteria. Le viene chiesto il codice fiscale del ragazzo e i suoi dati di contatto sono già compilati. La segreteria riceve la richiesta e la approva.

Capitolo 13

Guida per gli allenatori

Da dare allo staff tecnico. Quattro cose, tutte usabili dal telefono.

Questa pagina è pensata per essere mandata così com'è allo staff tecnico.

Cosa trovi, e cosa no

Entrando trovi i **tui gruppi** — quelli a cui la società ti ha assegnato — e per ciascuno: la squadra, il registro presenze, il calendario.

Non trovi le quote, i pagamenti e le morosità. Nemmeno dei tuoi ragazzi. Non è sfiducia: sono dati sulla situazione economica di una famiglia, e chi allena il figlio non ha motivo di sapere se i genitori sono indietro con la rata. È una cosa che ti toglie di mezzo una conversazione imbarazzante.

Se entri e non trovi nessun gruppo, non è un guasto: vuol dire che nessuno te li ha ancora assegnati. Chiedi in segreteria.

La squadra

L'elenco dei tuoi ragazzi con i recapiti dei genitori, e — la parte che serve davvero — **chi può scendere in campo e chi no**: il certificato medico con la sua scadenza, in evidenza quando è scaduto o sta per scadere.

È la cosa da guardare il giovedì prima della partita di domenica, non la domenica mattina.

Il registro presenze

Si segna a bordo campo, dal telefono, in trenta secondi. È fatto per essere usato in piedi con una mano sola.

Vale la pena farlo ogni volta, e il motivo migliore non è quello burocratico:

Nessun ragazzo annuncia che smette. Prima salta un allenamento, poi due di fila, poi non si vede più. Fra il primo segnale e la decisione passano settimane in cui una telefonata cambia le cose. Quelle settimane si vedono solo se qualcuno ha segnato le presenze.

Il calendario

Gli allenamenti del tuo gruppo e le partite. Gli allenamenti ricorrenti li ha impostati la società dai giorni e dagli orari del gruppo; le eccezioni — una palestra chiusa, un recupero — le gestisce la segreteria.

Se un allenamento salta, non basta scriverlo nella chat: chiedi che venga cambiato anche qui, perché è quello che vedono i genitori sul telefono.

Comunicare con la società

Comunicazioni. È il canale ufficiale verso la dirigenza, e sostituisce i messaggi che si perdono. Tre tipi:

- **Feedback allenamento** — com'è andata, chi mancava, cosa serve.
- **Segnalazione infortunio** — indicando l'atleta. **Fallo sempre, e fallo subito:** fissa la data, e con l'assicurazione la data conta.
- **Comunicazione generica** — tutto il resto: un pallone rotto, un genitore da richiamare, un problema con la palestra.

La segnalazione arriva alla presidenza, al dirigente del tuo gruppo e agli altri tecnici che lo seguono. Quando qualcuno risponde, ti arriva una notifica e una email: non devi tornare a controllare.

Se sei anche un genitore

Capita spesso. L'account resta uno: dal menu con il tuo nome, in alto a destra, passi all'area della famiglia e vedi i tuoi figli. Le due cose restano separate — una comunicazione che mandi come allenatore non compare fra gli avvisi che ricevi come genitore.

Capitolo 14

Amministrare il sistema

Permessi, registri e aggiornamenti: la parte che non si vede e che decide se ci si può fidare.

I permessi

Impostazioni ? Permessi. Per ogni ruolo e per ogni modulo si dichiara chi può **vedere** e chi può **modificare**.

Due regole che vale la pena conoscere, perché spiegano comportamenti che altrimenti sorprendono:

- **Chi non ha un permesso non vede nemmeno la voce di menu.** Un collegamento che porta a «non sei autorizzato» fa credere a un guasto, e genera una telefonata.
- **Chiusura per difetto.** Una pagina che nessuno ha classificato è chiusa, non aperta. Se una pagina nuova risulta inaccessibile a tutti, è questo — ed è il verso giusto in cui sbagliare.

I permessi sono una cosa diversa dalle *voci di menu* (capitolo *Configurare la società*): quelle nascondono per ordine, questi impediscono per sicurezza. Nascondere una voce non protegge niente.

Le aree, e perché tolgono

Sopra i permessi c'è l'area in cui si sta. Entrare nell'area della famiglia **toglie** diritti: finché siete lì, siete un genitore, anche se siete il presidente.

È il meccanismo che impedisce l'errore più costoso possibile in un archivio con dentro i dati di duecento minorenni — far vedere a qualcuno una cosa che non doveva, per una svista di configurazione.

I registri

Impostazioni ? Registri. Tre viste, scritte in italiano e non in gergo:

- **Riepilogo** — in cima una frase sola: «il programma sta funzionando», oppure «ci sono tre problemi diversi». Un numero senza contesto non dice niente a chi non sa quanti errori siano normali.
- **Persone** — chi ha usato il gestionale, quali pagine ha aperto, per quanto.

Si può aprire la giornata di una persona e vedere in fila cosa ha fatto.

- **Problemi** — gli errori del programma, *raggruppati*: un errore che si ripete mille volte è un problema, non mille righe da scorrere.
- **Accessi** — entrate riuscite e fallite, pagine negate, sospetti di credenziali rubate.

La pagina è visibile soltanto al presidente (e al proprietario della società) e all'utenza di assistenza. Non al vicepresidente, non a chi tiene la contabilità.

Questi dati dicono cosa fa ciascuna persona minuto per minuto. Riguardano volontari e famiglie che non hanno chiesto di essere osservati, e consultarli è una responsabilità che in una società è di una persona sola.

Non si registrano mai: password, contenuto dei moduli inviati, dati che una pagina mostra. Il registro dice *quale pagina* è stata aperta, non cosa c'era scritto dentro — è la differenza fra uno strumento diagnostico e la sorveglianza delle persone.

Gli aggiornamenti

Arrivano da soli. Prima di applicarli il programma fa una **copia di sicurezza**, e se qualcosa non va **torna indietro** da solo. Le modifiche al database si applicano in sequenza, in automatico.

In *Impostazioni ? Cronologia versioni* si legge cosa è cambiato in ogni versione, con le note scritte per essere capite da chi usa il programma, non da chi lo scrive.

Non c'è niente da scaricare, niente da pagare, e non serve chiamare nessuno.

Password dimenticate

Chi la dimentica usa *Password dimenticata* nella pagina di accesso: gli arriva un collegamento all'indirizzo della sua scheda.

Se quell'indirizzo non è più valido, la segreteria può forzare il cambio da *Gestione*

utenze. Nessuno può cambiarsi da solo l'indirizzo email di recupero: sarebbe la porta più larga di tutte.

La licenza

Il gestionale controlla periodicamente la propria licenza. Se scade, il sistema passa in **sola lettura**: si entra, si consulta e si stampa tutto, non si inserisce e non si modifica. Gli avvisi arrivano per email a trenta, quindici e sette giorni dalla scadenza.

I dati non vengono mai cancellati né trattenuti: restano sul vostro spazio e restano esportabili.

Capitolo 15

Quando qualcosa non va

Le cose che succedono davvero, e cosa guardare prima di chiamare.

Nessuno di questi è un guasto: sono tutte situazioni con una causa precisa, e nove volte su dieci si risolvono in un minuto.

«Le email non arrivano»

Il caso più frequente in assoluto, e quasi sempre è la configurazione della posta.

1. *Impostazioni ? Email*, pulsante **Prova invio**. Se la prova fallisce, il problema è lì e non altrove.
2. Se la prova riesce ma le persone dicono di non ricevere: fate controllare nella posta indesiderata. Le email automatiche ci finiscono spesso, soprattutto le prime.
3. Controllate che l'indirizzo sulla scheda della persona sia quello giusto. Capita di trovare indirizzi con un errore di battitura fatti mesi prima.

Una configurazione email sbagliata non dà errore a schermo: le email semplicemente non partono. Per questo il pulsante di prova esiste, e per questo va usato subito dopo ogni modifica.

«Non riesco a entrare»

- **«Account in attesa di approvazione»** — la registrazione c'è ma nessuno l'ha ancora approvata. *Soci e Atleti ? Richieste iscrizione*.
- **«Account non attivato»** — l'email con le credenziali non è mai arrivata. Vedi il punto sopra.
- **«Password errata»** — *Password dimenticata*. Se l'indirizzo sulla scheda non è più valido, deve intervenire la segreteria.
- **Disattivato** — controllate in *Gestione utenze*: può essere stato disattivato togliendo un incarico.

«Entro e non vedo niente»

Quasi sempre è una delle tre:

- **Un allenatore senza gruppi assegnati.** *Sport ? Allenatori*.
- **Un genitore senza figli collegati.** Il collegamento genitore–atleta non è stato fatto: si crea dalla scheda dell'atleta.

- **Un utente senza incarichi.** Ha l'account ma nessuno gli ha detto cosa fa.

«Manca una voce di menu»

Due cause diverse, e conviene distinguerle:

1. **Voce spenta** — *Impostazioni ? Voci di menu*: è nascosta per tutti, per ordine.
2. **Permesso mancante** — *Impostazioni ? Permessi*: quel ruolo non ha diritto di vederla. Chi non ha il permesso non vede nemmeno la voce, di proposito.

E c'è un terzo caso che sembra un guasto e non lo è: **siete in un'area**. Nell'area della famiglia il menu è quello di un genitore anche se siete il presidente. Guardate il menu con il vostro nome, in alto a destra.

«Le quote non tornano»

- **Una quota gratuita non registrata** risulta non pagata. Vanno registrate a zero con il motivo, non omesse.
- **Le commissioni**: se il metodo di incasso ne ha una, l'incassato lordo e il netto in cassa sono diversi, e devono esserlo.
- **Un pagamento parziale** lascia la quota aperta per la differenza. È corretto: cercatela fra le parziali, non fra le non pagate.

«È lento»

Di solito è lo spazio web, non il programma. Le pagine con molte immagini — la galleria — sono le prime a risentirne. Se rallenta tutto insieme e da un giorno all'altro, conviene guardare i *Registri ? Problemi* prima di scrivermi: se c'è un errore che si ripete, è lì.

Quando scrivere a me

Sempre, se non si risolve in cinque minuti. Ma serve che il messaggio contenga tre cose, altrimenti la prima risposta è una domanda e si perde un giorno:

- **Chi** — l'utente e con quale ruolo stava entrando.
- **Dove** — la pagina, e l'indirizzo che si legge in alto nel browser.
- **Cosa** — cosa vi aspettavate e cosa è successo invece. Una fotografia dello schermo vale più di mezza pagina di descrizione.

Se c'è un messaggio di errore, copiatelo per intero: anche la parte che sembra incomprensibile,

che è quella che serve.