DAI DOCUMENTI AI RISULTATI, UN PASSO ALLA VOLTA

Il tuo primo inventario GHG

Come raccogliere i dati, compilare uno studio aziendale o di prodotto e preparare una relazione chiara per il verificatore.

Revisione 02 | 10 ottobre 2026 | Guida pratica in italiano

> **Non devi conoscere tutto prima di iniziare.** Parti da ciò che hai: elenco delle sedi, bollette, fatture e registri. Il gestionale indica le informazioni mancanti. Le scelte tecniche che non conosci si completano con il responsabile dello studio.

Questo manuale descrive i comandi del gestionale. Il fascicolo preparato dall'azienda serve alla verifica: **l'opinione o dichiarazione dell'ente viene rilasciata dall'organismo incaricato.**

Trova subito quello che ti serve

01 Accesso, azienda e anno pag. 2
02 Il percorso in cinque passi pag. 3
03 Azienda, sedi e categorie pag. 4
04 Prodotto o servizio: CFP pag. 5
05 Inserire un dato con la guida pag. 6
06 Un esempio svolto pag. 7
07 Fattori, unità e prove pag. 8
08 Qualità e controlli interni pag. 9
09 Preparare i dati per l'ente pag. 10
10 PDF e versioni conservate pag. 11
11 Confronti ed errori comuni pag. 12
12 Assistenza e ticket pag. 13
13 Amministrazione e consegna pag. 14
14 Scope 1, 2 e 3: scegliere e controllare pag. 15

Prima controlla azienda e anno

Ogni dato deve finire nell’archivio giusto e nel periodo a cui si riferisce.

Accedere e cambiare la password temporanea

1. Apri l’indirizzo di GHG Manager ricevuto dall’amministratore, anche con Safari.
2. Inserisci **Nome utente** e **Password** assegnati.
3. Se compare «Sostituisci la password temporanea», scegli una password personale di almeno **10 caratteri**, ripetila e premi **Imposta password e continua**.
4. Al termine del lavoro usa **Esci**. Se la sessione termina, accedi di nuovo.

Se non ricordi la password o non puoi entrare, contatta l’amministratore tramite il recapito con cui hai ricevuto l’accesso. Il ticket interno richiede l’accesso al gestionale.

Le due selezioni nella barra superiore

Selezione	Che cosa controllare
Azienda attiva	È l’organizzazione di cui stai compilando dati e documenti. Gli archivi aziendali sono separati. Non copiare un consumo nell’azienda sbagliata.
Esercizio attivo	È l’anno o intervallo annuale su cui lavori. Dashboard, registrazioni e relazioni correnti usano questo periodo.

> **Abitudine utile:** prima di inserire una bolletta, leggi azienda, esercizio e date del documento. Salva il lavoro prima di cambiare azienda o anno: una schermata compilata non è ancora una registrazione salvata.

Se non trovi l’anno o l’azienda

Per un nuovo anno apri **Confronto tra gli anni → Nuovo esercizio**, verifica anno, data iniziale e finale e premi **Crea e seleziona esercizio**. I periodi devono essere coerenti, senza sovrapposizioni.

Per un’azienda mancante o non abilitata chiedi all’amministratore. Una licenza **Monocliente** riguarda un’azienda; una **Multicliente** permette più archivi entro il limite assegnato. La pagina **Stato licenza** del cliente mostra condizioni e scadenze, senza modificarle.

Anno chiuso o licenza scaduta

Un esercizio chiuso protegge le registrazioni: per correggerle occorre una riapertura esplicita. Una licenza scaduta sospende le funzioni operative; consulta lo stato e usa **Assistenza e ticket** per richiedere supporto. Non creare un’altra azienda per aggirare il problema.

La scelta del periodo non converte né sposta automaticamente i consumi già registrati.

Cinque passi, in ordine

La pagina **Da dove iniziare** propone il prossimo punto da completare. Premi **Vai a completare** per raggiungere la sezione interessata.

La mia azienda · GHG

Per raccogliere consumi ed emissioni dell'organizzazione nel periodo scelto. Riferimento del percorso: ISO 14064-1.

Non devi creare un prodotto o una commessa soltanto per usare questo percorso.

Un prodotto o servizio · CFP

Per l'impronta di uno specifico oggetto: per esempio un prodotto, servizio o commessa. Riferimento del percorso: ISO 14067.

Servono oggetto, quantità, unità e fasi comprese nello studio.

1. **Descrivi la tua azienda**
   Compila identità, attività, responsabile, scopo e destinatari. Parti dai dati che conosci e salva il lavoro parziale.

2. **Definisci che cosa includere**
   Per l'azienda: sedi, attività, fonti ed esclusioni motivate. Per la CFP: prodotto o servizio, unità di riferimento e fasi del ciclo di vita.

3. **Raccogli consumi e documenti**
   Inserisci un dato alla volta con **Aggiungi un consumo o un'attività**. Collega la prova e usa il fattore adatto.

4. **Controlla i dati con il responsabile**
   Riesamina fonti, dati mancanti, stime, qualità e scelte di metodo. Registra chi ha controllato e su quale prova.

5. **Prepara la relazione per l'ente**
   Apri la bozza, risolvi le lacune e conserva la versione da consegnare. L'organismo svolgerà la propria verifica.

Che cosa significano gli stati

Stato	Come comportarti
Da completare	Mancano informazioni: segui le indicazioni e recupera i dati.
Da riesaminare	Ci sono fonti, decisioni o controlli da verificare con il responsabile.
Dati raccolti	Non risultano lacune nei controlli di compilazione. Rileggi comunque il contenuto: non è un esito positivo dell'ente.

Cambiare «La mia azienda» / «Un prodotto o servizio» cambia il riepilogo e il percorso visualizzato. L'uso di ogni singolo dato è stabilito nella sua registrazione.

Azienda, sedi e categorie

Menu: **Azienda e perimetro → Salva i dati dell’azienda**

Apri le sezioni richiudibili e compila ragione sociale, identificativo fiscale, sede, attività effettive e responsabile della raccolta. Spiega **perché fai lo studio** e **chi lo riceverà**. Il logo è facoltativo.

Il perimetro è l’elenco di ciò che includi

In **Sedi e attività comprese nello studio** premi **+ Sede / attività**. Per ciascuna voce indica nome, tipo, proprietario o gestore, periodo, inclusione, quota, motivo della decisione e approvazione interna.

L’**approccio di consolidamento** stabilisce come includere le attività: controllo operativo, controllo finanziario o quota di partecipazione. Concordalo con chi segue lo studio. Il valore proposto dal gestionale non è una decisione già approvata.

Le sei categorie dell’inventario aziendale

N.	Voce del gestionale	Domanda utile per iniziare
1	Emissioni e rimozioni dirette	Quali fonti sono possedute o controllate dall’azienda?
2	Energia importata	Quale elettricità, calore o altra energia acquistiamo?
3	Trasporto	Quali trasporti di merci o persone sono pertinenti?
4	Prodotti usati	Quali beni e servizi utilizzati generano emissioni indirette?
5	Uso dei prodotti	Quali emissioni dipendono dall’uso dei prodotti forniti?
6	Altre emissioni indirette	Ci sono altre fonti da descrivere e valutare?

Per ogni categoria scegli **Inclusa**, **Esclusa con motivazione** o **Non applicabile**. La classificazione dipende dal caso reale: le domande qui sopra aiutano la ricognizione, non sostituiscono la decisione tecnica.

> **«Non ho il dato» non significa «Non applicabile».** Se una fonte esiste ma manca la prova, indica la lacuna. Le decisioni sulle fonti indirette si documentano in **Controlli e correzioni → Significatività delle emissioni indirette**, con motivazione e approvazione.

Anno base e completezza

Indica l’anno da usare per i confronti, i casi in cui ricalcolarlo e le modifiche intervenute. Descrivi come hai confrontato sedi, contatori, mesi e documenti. Per il primo inventario scrivi che non esiste ancora una serie precedente.

Definisci bene l’oggetto dello studio

Menu: **Prodotti, servizi e commesse** → crea l’oggetto → selezionalo per la relazione CFP

Descrivi esattamente che cosa vuoi misurare. Il codice identificativo viene assegnato al salvataggio. Seleziona poi lo stesso oggetto nei dati che gli appartengono e come **oggetto di studio selezionato** nelle impostazioni.

Campo	Che cosa scrivere
Tipo e descrizione	Che cos’è il prodotto o servizio, che cosa comprende e come si distingue dagli altri. Un nome commerciale da solo può essere insufficiente.
Date dello studio	Periodo coperto dai dati. Deve essere coerente con l’esercizio attivo e con le registrazioni.
Unità funzionale / dichiarata	Che cosa rappresenta un’unità: per esempio «pezzo di prodotto descritto nello studio» o «kg di prodotto finito». La definizione tecnica va confermata.
Quantità unità	Quante unità sono coperte dai consumi inseriti. Se lo studio copre 1.000 pezzi, indica 1.000, non 1 soltanto per ottenere un risultato.
Confine CFP	Le fasi incluse: dalla culla al cancello, al cliente, alla tomba, ciclo parziale o personalizzato. Descrivi le fasi escluse e il motivo.
PCR, allocazione, esclusioni	Nelle impostazioni registra le regole di prodotto applicabili, la ripartizione dei consumi comuni e i criteri per le esclusioni.

> **In parole semplici:** «allocazione» significa ripartire un consumo comune fra più prodotti. «PCR» indica regole per la categoria di prodotto. «Cut-off» riguarda i criteri con cui si valutano eventuali esclusioni. Non inserire percentuali o regole soltanto per riempire le caselle.

Il periodo e la quantità devono raccontare la stessa cosa

Il calcolo corrente usa i dati dell’esercizio selezionato. Non dividere i consumi di un solo anno per la produzione di più anni. Per uno studio pluriennale o con confini temporali particolari definisci prima con il responsabile come suddividerlo e rappresentarlo nel gestionale.

Collegare un dato a entrambi gli studi

Puoi usare una registrazione per GHG e CFP quando è pertinente a entrambi. Controlla separatamente **quota di consolidamento** e **quota CFP**. Non duplicare il consumo intero in ogni prodotto per comodità: documenta la ripartizione effettiva.

Benefici oltre confine, crediti e compensazioni si descrivono separatamente. Non usarli come consumi negativi per abbassare il totale principale.

Inserire un consumo senza perdersi

Premi **+ Aggiungi un dato** oppure apri **Aggiungi un consumo o un'attività**.

Il percorso generale ha cinque passi; la scheda per inserire *un singolo dato* contiene queste sei domande.

1. **Per quale studio stai raccogliendo il dato?**
   Scegli azienda, prodotto/servizio oppure entrambi. Per CFP seleziona l'oggetto corretto; puoi crearlo dalla stessa schermata.

2. **Che cosa leggi nel documento?**
   Scegli il tipo di attività. Il riquadro di aiuto indica dove cercare la prova, quale quantità usare e gli errori più comuni.

3. **Qual è la quantità?**
   Copia il dato effettivo e seleziona il fattore documentato. L'unità richiesta appare dal fattore: deve coincidere con quella della quantità.

4. **A quale luogo e periodo si riferisce?**
   Indica data, sede/reparto e descrizione. Esempio: «energia del magazzino, dal 1 al 31 marzo». La data deve appartenere all'esercizio attivo.

5. **Quale documento permette di ricontrollarlo?**
   Seleziona la prova oppure premi **+ Carica o registra un documento**. Indica chi può spiegare il dato. Una prova ancora mancante resta una lacuna.

6. **Come sarà usato il dato?**
   Per l'azienda scegli Scope, eventuale categoria 3 e motivo (capitolo 14), mantenendo la categoria ISO. Per CFP controlla la fase. Rileggi quote, metodo e risultato, poi salva.

Dopo il salvataggio

In **Dati inseriti** ritrovi la registrazione e il suo codice. Usa **Modifica** per completare prove o note e correggere dati. Se l'anno è chiuso, prima occorre riaprirlo.

> **Non conosci ancora la quantità?** Non sostituirla con zero: registra prima il documento o la lacuna e recupera il dato. Il consumo non si salva con quantità vuota. Puoi invece salvare un consumo noto e completare in seguito il collegamento alla prova.

La guida conserva temporaneamente quanto hai scritto mentre aggiungi un documento o un fattore. Questa memoria di lavoro non sostituisce il salvataggio: non chiudere la pagina prima della conferma.

Da una quantità a un risultato

Tutti i dati di questa pagina sono inventati. Il fattore serve soltanto a mostrare il funzionamento e non va usato negli studi reali.

FACSIMILE DEMO — PRIVO DI VALIDITÀ

Documento	Registro sintetico del consumo — marzo 2026
Luogo e attività	Sede di prova; combustibile consumato nel mese
Quantità documentata	100 litri
Fattore didattico	2,5 kg CO_2e per litro — valore inventato
Quota dell'esempio	100%, perché il dato riguarda soltanto lo studio descritto

100 l × 2,5 kg CO_2e/l = 250 kg CO_2e

250 ÷ 1.000 = 0,250 t CO_2e

CO_2e significa anidride carbonica equivalente: esprime l'effetto dei gas serra con un'unità comune. **t** significa tonnellate; 1 t corrisponde a 1.000 kg.

Come registrare questo esempio

1. Carica il documento sintetico e registrane periodo, riferimento e responsabile.
2. In un archivio di prova registra il fattore didattico con fonte dichiarata «Esempio inventato»; non confonderlo con un fattore operativo.
3. Inserisci quantità 100, unità l, luogo, data e descrizione; collega la prova.
4. Controlla categoria/fase e quota; salva e rileggi il risultato.

Se il dato fosse riferito a 10 unità di prodotto

Soltanto in questo esempio, con tutte le emissioni considerate pari a 250 kg CO_2e e 10 unità coperte dallo studio:

250 kg CO_2e ÷ 10 pezzi = 25 kg CO_2e per pezzo. Il risultato per unità dipende dalla quantità di prodotto realmente coperta dai dati e dalle fasi incluse.

> Un calcolo aritmeticamente corretto non dimostra che siano state raccolte tutte le fonti. In uno studio reale vanno confermati perimetro, consumo, fattore, prove e qualità dei dati.

Scegliere e documentare il dato giusto

Fattori di calcolo e GWP

In **Fattori di calcolo** registra valore, unità, fonte, riferimento preciso, anno, area geografica e parte del processo coperta. La spunta di approvazione indica un **controllo interno realmente svolto**, non una certificazione.

Per i gas fluorurati serve il gas o la miscela esatti e il relativo **GWP100**, cioè il valore usato per convertirne l'effetto in CO_2e. Fonte ed edizione devono essere coerenti con il set dichiarato nello studio.

Situazione	Controllo da fare
Dato in kg; fattore per tonnellata	Unità diverse: fai verificare e documenta l'eventuale conversione prima dell'inserimento. Il programma non la esegue automaticamente.
Bolletta di elettricità	Trascrivi kWh o MWh del consumo, non l'importo da pagare. Controlla conguagli e sovrapposizioni.
Location-based / Market-based	Conferma con il responsabile il metodo elettrico. Metodo della riga, fattore e impostazione devono essere coerenti; non sommare due alternative.
Gas fluorurati	La guida usa la perdita documentata in kg. La carica totale o la sola ricarica non dimostrano automaticamente una perdita. Per il bilancio di massa usa la scheda completa.
TTW / WTT / LCA	Sono confini diversi del fattore: uso diretto, fasi precedenti o ciclo di vita. Chiedi quale parte serve per evitare omissioni e doppioni.

Documenti di prova

In **Documenti di prova** aggiungi bolletta, fattura, registro o rendiconto. Indica tipo, sede/fornitore, periodo, riferimento e, se pertinente, oggetto CFP. Carica il file oppure registra un riferimento che consenta di reperire l'originale.

Annota **chi ha controllato** e l'esito solo dopo il controllo. Collega poi l'ID della prova al dato. La sola presenza di un file non dimostra che periodo, quantità e oggetto siano corretti.

Zero oppure mancante?

Zero è un valore da dimostrare e motivare nelle note. Se manca il documento o non conosci la quantità, segnala il limite.

Incertezza

Descrive approssimazioni e limiti. Non inventare percentuali. Un campo storico a zero non prova assenza di incertezza.

Chiudere le lacune con le prove

Menu: **Controlli e correzioni** + **Controlli e approvazione interna**

1. Valuta la qualità di ogni dato

Premi **+ Valutazione qualità**. Nel campo **Fonte / dato** riporta il codice della registrazione, per esempio `EM-…` : una descrizione generica o il solo nome della bolletta può non creare il collegamento. Per più codici usa virgole o spazi.

Criterio	Domanda pratica
Temporale	Il dato rappresenta il periodo studiato?
Geografica	Rappresenta il luogo o l’area pertinenti?
Tecnologica	Riguarda il processo, mezzo o tecnologia effettivi?
Completezza	Copre tutti i mesi e le attività che dovrebbe coprire?
Affidabilità	La fonte è documentata e ricontrollabile?

La scala del gestionale è interna: **1 = qualità bassa, 5 = alta**, secondo criteri aziendali da documentare. Le etichette di sintesi non sono giudizi ISO. Indica tipo del dato, azione di miglioramento e responsabile quando necessari.

2. Registra problemi, decisioni e riferimenti

- **Errori, omissioni e correzioni:** collega il problema al dato, descrivi la correzione e conserva la prova. Chiudilo solo dopo il riscontro.
- **Significatività delle emissioni indirette:** registra fonte/processo, valutazione, decisione, motivo e approvazione. Non escludere una fonte solo perché difficile da misurare.
- **Norme, PCR e requisiti applicabili:** indica titolo, edizione, campo, applicabilità motivata e responsabile del riesame.

3. Compila i controlli prima della consegna

Per ciascuna voce indica **Controllo positivo**, **Da correggere** oppure **Non applicabile (motivare)**; aggiungi documento/motivazione e persona che ha controllato, quindi **Salva**. La voce G13 sul congelamento si completa conservando effettivamente la versione.

Registra preparatore, approvatore interno e data nelle impostazioni dell’azienda. Compila solo attività avvenute. I controlli spuntati non eliminano una prova mancante o un’incoerenza rilevata dal server.

> **Se un blocco rimane:** apri «Cosa manca e cosa controllare» nelle relazioni. Il comando associato porta alla sezione da correggere. Salva la modifica e controlla di nuovo l’elenco.

I dati che l’ente potrà richiedere

Azienda e perimetro → sezione dell’incarico di verifica

Scegli, se utile, una guida **Generico**, **RINA**, **DNV** o **Altro**. Scrivi separatamente il **nome legale dell’ente incaricato** come compare nell’accordo. La scelta della guida non assegna un organismo e non sostituisce la sua domanda ufficiale.

Prima dell’accordo lascia le condizioni da concordare

Campo, criteri, periodo, livello di garanzia e rilevanza devono corrispondere all’incarico. I valori già proposti dal gestionale non sono condizioni confermate. Seleziona **Concordati con l’ente** solo dopo l’accordo e annota riferimento e data.

Informazione	Come prepararla
Richiedente e beneficiario	Indica le ragioni sociali effettive. Se coincidono con l’azienda, dichiaralo; il gestionale non lo deduce.
Siti della verifica	Elenco di sedi/stabilimenti con indirizzi e attività. Spiega eventuali differenze dal perimetro dello studio.
Reperibilità dei dati	Dove sono originali, calcoli e archivi; chi può metterli a disposizione. Non scrivere password o codici di accesso.
Referente dell’ente	Nome e recapito di lavoro comunicati dall’organismo, se disponibili. È distinto dal responsabile aziendale dei dati.

Guida RINA

Completa richiedente, beneficiario, siti e ubicazione dei dati. Prepara relazione, formule accessibili, prove e procedure per la qualità dell’inventario.

Per CFP includi prodotto, quantità/unità, fasi e regole pertinenti; rendi consultabile anche il progetto nell’eventuale software di calcolo.

Guida DNV

Completa siti e condizioni dell’incarico. Organizza dati, documenti e risposte ai chiarimenti.

Per CFP registra il riferimento delle PCR e i chiarimenti con DNV. Il promemoria segnala la condizione del programma sulle PCR pubbliche o validate DNV, da confermare nell’incarico.

> Le fonti pubbliche e la data di consultazione sono visibili nei promemoria dell’app e nella relazione. L’ente può chiedere integrazioni. Una casella compilata non dimostra che una regola sia stata accettata o che la verifica sia positiva.

Per un organismo diverso scegli «Altro» e usa le richieste ricevute. Non usare una denominazione simile o abbreviata per attribuire automaticamente l’identità di un ente.

Aprire, conservare e scaricare il PDF

Menu: **Relazioni per il verificatore**

1. **Scegli l’ambito**
   «La mia azienda» per GHG oppure «Un prodotto o servizio» per CFP. Controlla azienda, esercizio e oggetto selezionato.

2. **Apri la bozza**
   Nel **Fascicolo da consegnare al verificatore** premi **Apri bozza / stampa PDF**. Sono disponibili anche relazione tecnica, dichiarazione aziendale e confronto degli anni.

3. **Leggi prima la sintesi, poi le lacune**
   Controlla identità, periodo, perimetro e unità. Leggi «Cosa manca o deve essere riesaminato» e gli allegati di dati, calcoli, fattori e prove.

4. **Conserva la versione da consegnare**
   Dopo il riesame e la chiusura delle lacune, premi **Conserva versione per l’ente**. Il server ricontrolla i dati e crea una copia con ID, revisione e data.

5. **Esporta la copia conservata**
   Nello storico premi **Apri copia conservata**, poi **Stampa o salva in PDF**. In Safari su Mac usa il menu PDF della finestra di stampa e scegli «Salva come PDF».

Documento	Che cosa cambia
Bozza corrente	Segue i dati salvati oggi e può essere incompleta. Stampare la bozza non la trasforma in una versione conservata.
Copia conservata	Congela contenuto, dati e logo al rilascio. Le modifiche successive richiedono una nuova revisione; la precedente resta nello storico.
Documento dell’ente	È emesso dall’organismo dopo la propria attività. Il gestionale non genera la sua opinione, firma o numero di attestazione.

> **Il fascicolo non incorpora automaticamente gli originali.** Contiene l’indice delle prove e i dati congelati. Metti a disposizione del verificatore anche i file originali e gli altri allegati richiamati, secondo l’incarico.

Se il pulsante di conservazione è disabilitato, la bozza resta leggibile: completa le voci elencate sotto. Se Safari blocca la nuova finestra, apri la versione dallo storico. Prima di inviare il PDF, controlla che azienda, periodo e revisione siano quelli voluti.

L’impronta SHA-256 serve al controllo dell’integrità della copia. Non è una firma digitale qualificata e non equivale a verifica indipendente.

Confronti e correzioni

Confronto tra gli anni

Apri **Confronto tra gli anni** per vedere totali, variazioni e categorie degli esercizi. I periodi aperti mostrano dati correnti; la chiusura conserva una revisione annuale. Il comando **Riapri** permette correzioni e una successiva chiusura crea una nuova revisione.

Una riduzione apparente può dipendere da mesi mancanti, sedi escluse o fattori diversi. Prima di comunicarla controlla completezza, confini, metodi, GWP e ricalcoli dell'anno base. **Chiudere l'anno non sostituisce il rilascio del fascicolo per l'ente.**

Se qualcosa non torna

Problema	Prima cosa da controllare
Non vedo il dato appena inserito	Verifica azienda, esercizio, filtri e ambito. Per CFP controlla l'oggetto collegato e quello selezionato.
«Data fuori esercizio»	Seleziona l'anno corretto. Non cambiare la data del documento soltanto per riuscire a salvarlo.
Il totale è troppo alto	Cerca doppioni e periodi sovrapposti, errori kg/t o kWh/MWh, quote sbagliate, carburante contato anche tramite km.
Il totale è troppo basso	Controlla mesi/sedi mancanti, righe escluse, fattori assenti, quote a zero e dati finiti in un altro esercizio.
La CFP per unità non si calcola	Seleziona l'oggetto, completa unità e quantità positiva, controlla periodo e dati pertinenti. Non sostituire il mancante con zero.
La prova è «da controllare»	Verifica originale o riferimento, periodo, esito, controllore e coerenza con l'oggetto. Il caricamento da solo non basta.
Manca la qualità del dato	Collega la valutazione al codice della registrazione e completa tutti e cinque i criteri.
Contrasto su categoria, GWP o elettricità	Riesamina le scelte registrate con il responsabile. Non cambiare solo l'etichetta lasciando lo stesso dato incoerente.
Non posso modificare	Controlla se l'esercizio è chiuso o la licenza è scaduta. Una copia conservata si corregge creando una nuova revisione.
Il PDF non si apre	Controlla le nuove schede di Safari e riapri la copia dallo storico. Se il problema persiste, apri un ticket con pagina e messaggio.

> **Prima di eliminare una riga:** controlla il codice e i documenti collegati. Per correggere quantità, classificazione o note usa «Modifica». L'eliminazione dal registro corrente è un'operazione diversa dalla conservazione dello storico dei rapporti.

Un problema, una conversazione

Menu: **Assistenza e ticket** → **+ Nuovo ticket** o **Apri un ticket**

Il ticket raccoglie richiesta e risposte in un unico filo. È disponibile dopo l'accesso anche senza azienda attiva o con licenza scaduta. Il cliente vede le proprie richieste.

Aprire una richiesta utile

1. **Oggetto:** una frase concreta, per esempio «Non riesco a conservare il fascicolo CFP».
2. **Argomento e priorità:** scegli le voci adatte e spiega se il problema blocca il lavoro. La priorità non promette un tempo di risposta.
3. **Descrizione:** scrivi cosa stavi facendo, cosa ti aspettavi, cosa è accaduto e il testo del messaggio visualizzato.
4. **Pagina del problema e azienda:** aggiungile quando utili, insieme a esercizio, codice del dato o versione interessata.
5. Premi **Invia ticket all'assistenza** e verifica la conferma di salvataggio. Conserva il codice della richiesta.

Esempio di descrizione

«Nella pagina Relazioni per il verificatore, esercizio 2026 e oggetto PRD di prova, il comando Conserva versione è disabilitato. Ho collegato la prova al dato EM di prova. Compare ancora "Valuta la qualità". Quale collegamento devo completare?»

Usa i codici effettivi del tuo caso nel ticket. Non inviare password, codici di accesso o dati non necessari.

Leggere e integrare

Apri il ticket per leggere la conversazione. Usa **Invia risposta** per aggiungere chiarimenti nello stesso ticket, senza creare richieste duplicate. Le risposte dell'assistenza si consultano **nel gestionale**; non sono inviate automaticamente al cliente via email. Una tua nuova risposta a un ticket **Risolto** o **Chiuso** lo riapre.

Stato	Significato
Aperto	Richiesta registrata.
In lavorazione	L'assistenza sta gestendo il caso.
In attesa di informazioni	Leggi la richiesta di chiarimenti e integra la conversazione.
Risolto	L'assistenza ha indicato una soluzione; controlla il risultato.
Chiuso	La gestione è stata chiusa. Leggi l'ultima risposta per le indicazioni.

Non sono previsti allegati nei ticket. L'amministratore riceve notifiche email per nuove richieste e integrazioni del cliente quando l'invio è disponibile. Se l'email fallisce, il ticket già salvato resta presente: controlla lo stato mostrato e non ripetere l'invio della richiesta solo per quel motivo.

Chi fa che cosa

Ruolo / funzione	Operatività descritta dal gestionale
Utente del cliente	Lavora nelle aziende consentite, inserisce e riesamina i dati, consulta lo stato licenza e le proprie conversazioni di assistenza.
Supervisor	Gestisce clienti, aziende, abilitazioni, credenziali, rinnovi e limiti in **Licenze e aziende**.
Amministratore principale dell'assistenza	Vede tutti i ticket, risponde, cambia stato e configura il destinatario delle notifiche. Questa funzione non è attribuita automaticamente a ogni cliente o Supervisor.
Responsabile dello studio	È la persona indicata nei dati aziendali per coordinare raccolta e metodo. Scriverne il nome non equivale a un'autorizzazione software o a una firma.

Per il Supervisor: consegnare un accesso

In **Licenze e aziende** crea il cliente e scegli Monocliente o Multicliente. Controlla email, nome amministratore e nome utente. La schermata successiva permette di copiare le credenziali, preparare/inviare l'email quando disponibile e confermare la consegna. Il cliente cambierà la password temporanea al primo accesso.

Crea / reinvia accesso rigenera credenziali e invalida le sessioni precedenti: usalo per una reale esigenza di ripristino. Controlla le date effettive prima di rinnovi, sospensioni o ampliamenti. Non inserire credenziali nei ticket.

Per l'amministratore principale: gestire i ticket

Apri **Assistenza e ticket**, seleziona la richiesta, rispondi e usa **Aggiorna stato**. Se mancano dati, indica quali servono. In **Impostazioni dell'assistenza · amministratore principale** compila **Email per gli avvisi dei ticket** e premi **Salva impostazioni assistenza**. Ricevi avvisi per nuove richieste e integrazioni degli altri utenti, non per i tuoi stessi messaggi.

Consulta **Stato degli avvisi email**: «Accettata dal server email» non conferma consegna o lettura. Per «Non configurata», «Non inviata» o «Esito incerto» usa **Riprova avviso** soltanto dopo il controllo richiesto; un esito incerto può produrre duplicati. Cambiare le impostazioni non reinvia gli avvisi precedenti. Le risposte ai clienti restano nel gestionale.

Controllo finale prima di consegnare un fascicolo

- ☐ Azienda, periodo, siti e oggetto CFP corretti.
- ☐ Dati completi per il perimetro dichiarato; limiti e stime spiegati.
- ☐ Quantità, unità, fattori, GWP e quote riesaminati.
- ☐ Prove reperibili, qualità collegata ai dati e problemi risolti.
- ☐ Condizioni dell'incarico e dati dell'organismo confermati.
- ☐ Versione conservata, PDF riletto e originali pronti da condividere.

> **Riparti da qui quando hai un dubbio:** leggi «Prossimo passo suggerito», usa i messaggi «Cosa manca e cosa controllare» e, se serve, apri una conversazione in «Assistenza e ticket».

GHG Manager · Manuale d'uso · Revisione 02 del 10 ottobre 2026. Contenuti operativi riferiti all'interfaccia descritta; esempi sintetici. Nessuna attestazione di conformità o promessa di esito della verifica.

Da dove arrivano le emissioni?

Gli **Scope** distinguono le emissioni dell'azienda secondo il GHG Protocol. Si aggiungono alle categorie ISO 14064-1: **non sono tre fasi del prodotto** e non sostituiscono le fasi CFP.

Scelta	Che cosa comprende, con esempi da verificare
Scope 1	Emissioni dirette da fonti possedute o controllate: combustione del gasolio nei propri mezzi, gas in una caldaia, perdite di refrigerante.
Scope 2	Emissioni della produzione di energia acquistata e consumata: elettricità, calore, vapore o raffrescamento.
Scope 3	Altre emissioni indirette lungo la catena del valore: materiali, rifiuti, trasporti di terzi, trasferte e produzione del combustibile prima del suo impiego.

Aggiungi un dato → Controlla come sarà usato il dato. Per correggere una registrazione: **Dati inseriti → Modifica**.

1. **Controlla fonte e fattore**
   Chi controlla il mezzo o l'impianto? Il fattore riguarda la combustione, l'energia acquistata o la produzione a monte? Il solo nome «gasolio» non basta.

2. **Scegli oppure usa il suggerimento**
   Usa il suggerimento riempie Scope, eventuale categoria 3 e motivo. Non salva il dato e non cambia quantità, quote, categoria ISO o fase CFP. Rileggi prima di confermare.

3. **Spiega la scelta e salva**
   In **Perché questo Scope?** scrivi, per esempio: «gasolio bruciato nei mezzi sotto il nostro controllo operativo». Per Scope 3 scegli una delle 15 categorie: per esempio 1 materiali, 3 energia a monte, 5 rifiuti, 6 trasferte o 7 casa-lavoro.

> **Non sai ancora come classificarlo?** Lascia il campo vuoto e salva la bozza. In **Dati inseriti** usa il filtro **Da classificare**. Anche le scelte incoerenti restano da riesaminare: non diventano zero né risultano completate.

Scope 2: location-based usa fattori territoriali; market-based richiede fattori e strumenti contrattuali pertinenti. Sono letture alternative, da rendicontare secondo i requisiti applicabili: **non sommarle**. Un fattore energetico a monte nello Scope 3 non richiede il metodo Scope 2.

In **Relazioni per il verificatore** apri **Relazione Scope 1, 2 e 3**: presenta risultati, categorie 3 e righe da completare. «Nessun dato» non significa che una categoria sia esclusa o abbia emissioni nulle.

Riferimenti informativi: GHG Protocol Corporate Standard, Scope 2 Guidance e Scope 3 Standard. Applicabilità, confini e prove richiedono riesame; nessuna conformità automatica.