



SCUOLA DI COUNSELING TRANSPERSONALE INTEGRALE

Metodologia Biotransenergetica (BTE dal 1982)
Riconosciuto presso AssoCounseling

ITI Soft Skills Learning System (SSLS) - Soft Skills in Action
Chiavi per la padronanza dell'iper-complessità

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO FORMATIVO

Anno Accademico 2025-2026

Liberi dal passato, radicati nel presente, pronti per il futuro

Art. 1 - PROCESSO DI CANDIDATURA E SELEZIONE

La/l/l candidato/a interessato/a all'iscrizione al Training di Formazione in Counseling Transpersonale Integrato segue il seguente processo di selezione:

1. **Compilazione questionario preliminare** sul sito www.integraltranspersonallife.com con caricamento curriculum vitae e informazioni anagrafiche, formative e attitudinali
2. **Colloquio preliminare:** prenotazione appuntamento tramite agenda virtuale di 20 minuti con Docente responsabile

3. **Domanda di immatricolazione:** compilazione modulo digitale + informativa privacy ITI sulla piattaforma
4. **Colloquio finale:** prenotazione appuntamento tramite agenda virtuale di 20 minuti con il Direttore della Scuola

Entro e non oltre quindici giorni dalla presentazione della domanda, il Direttore della Scuola, sentito il parere del Collegio dei Docenti, invierà una risposta scritta sull'accettazione o meno della domanda.

Art. 2 - IMMATRICOLAZIONE

La/ll candidata/o, dopo aver ricevuto la risposta scritta di accettazione, completa il processo di immatricolazione sulla piattaforma digitale:

5. Sottoscrizione digitale delle Condizioni Generali del Contratto
6. Accettazione digitale dell' **[Ordinamento Didattico SCTI 2025-2026]**
7. Sottoscrizione del **[Consenso Informato BTE]** digitale
8. Upload fotocopia documento di identità (Carta di identità o passaporto)
9. Upload fotocopia autenticata del titolo di studio base o Certificato di Diploma
10. Pagamento tassa di immatricolazione €350 con inserimento dati fatturazione → **Rilascio automatico ITI CARD Student e SIBTE Membership**
11. Iscrizione all'**[Associazione Om]** con sottoscrizione documenti digitali e pagamento quota associativa
12. Accesso automatico alla **[Carta delle Regolarità e dei Servizi SCTI]** sulla piattaforma didattica

Art. 3 - ISCRIZIONE AGLI ANNI SUCCESSIVI

La tassa annuale di iscrizione è stabilita in €350 IVA inclusa, comprensiva di ITI Card e tessera Om.

L'iscrizione per gli allievi senza debiti formativi, amministrativi e di frequenza è automatica all'atto del versamento della Tassa annuale di iscrizione.

IMPORTANTE: MODIFICHE CONTRATTUALI ANNUALI

Ogni anno accademico l'allievo deve obbligatoriamente sottoscrivere digitalmente:

- Presa visione delle modifiche contrattuali vigenti per l'anno corrente
- Accettazione delle nuove Condizioni Generali del Contratto
- Conferma adesione alle procedure didattiche e amministrative aggiornate

Le condizioni applicabili sono sempre quelle dell'anno accademico corrente, non quelle della prima immatricolazione. L'Integral Transpersonal Institute si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, le procedure didattiche, amministrative e le quote. È responsabilità esclusiva dell'allievo mantenersi costantemente aggiornato sulle procedure vigenti consultando la piattaforma didattica.

Sistema di monitoraggio automatico:

- Email automatica inviata a giugno con indicatori di status (semafori rosso/verde) per situazione amministrativa, didattica e frequenze
- Scadenza iscrizione anni successivi: 30 giugno
- Termine recupero debiti formativi: 15 ottobre, oltre tale data è obbligatoria l'iscrizione in deroga
- La seconda iscrizione in deroga comporta automaticamente la bocciatura

Qualora, in casi particolari, l'allievo non abbia completato quanto richiesto, è prevista l'iscrizione in deroga, previa presentazione scritta di un piano personalizzato indicante i modi e i tempi di recupero. Tale piano dovrà essere approvato dal Collegio dei Docenti.

In caso di mancato recupero l'allievo dovrà ripetere l'anno.

Gli allievi che si iscrivono in deroga compilano l'apposito **[Modulo Iscrizione in Deroga]** digitale da consegnare entro il primo incontro dell'anno e versano una mora di €50 quale contributo di segreteria, oltre alla tassa di iscrizione.

Art. 4 - QUOTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Corrispettivo annuo: €2.400 IVA inclusa (aliquota 22%)

Dettaglio: imponibile €1.967,21 + IVA €432,79 = €2.400

Modalità di pagamento:

- **Rateizzazione:** Prima rata €600 all'accettazione + 4 rate bimestrali da €450 (scadenze: 5 ottobre, dicembre, febbraio, aprile, giugno)
- **Pagamento anticipato:** €2.280 IVA inclusa (sconto cassa -5%)

Sistemi di pagamento:

- **Tasse e tessere:** pagamento immediato tramite piattaforma integrata
- **Rateizzazione:** domiciliazione bancaria automatica TSpay
- **Pagamento unico:** bonifico bancario

Per dettagli completi sui sistemi di pagamento e strumenti digitali consultare → [\[Allegato A - Ecosistema Digitale SCTI\]](#)

La quota comprende la partecipazione ai seminari teorico-pratici e agli intensivi tecnico-applicativi.

Accesso alla piattaforma didattica vincolato a:

- Pagamento della rata corrente nei termini stabiliti
- Consegna dei compiti e relazioni del modulo precedente

La frequenza alle lezioni è vincolata al rispetto delle scadenze di pagamento. Le somme versate non verranno restituite in caso di interruzione degli studi. In caso di interruzione degli studi durante l'anno dovranno essere versate per intero le quote dell'anno in corso.

Art. 4.1 - DIRITTI DI MORA

Il mancato rispetto delle scadenze di versamento delle rate di frequenza comporta un contributo supplementare di €50 dopo 15 giorni di ritardo.

Nel caso non vengano pagate le tasse nei termini stabiliti, l'allievo perde automaticamente il diritto di frequentare i corsi e di accedere alla piattaforma didattica.

Art. 5 - FREQUENZA

La frequenza è obbligatoria. Sono ammesse assenze non superiori al 20% del monte ore annuale, e solo per giustificati motivi.

Gestione presenze tramite app ConnecTeam:

- Richiesta di assenza preventiva
- Giustificazione assenze
- Monitoraggio automatico delle presenze
- Alert automatici per superamento soglia assenze

[Guida ConnecTeam per Studenti]

In caso di mancata partecipazione l'allievo/a è tenuto/a ad avvisare e giustificare la sua assenza tramite app ConnecTeam.

Assenze superiori a quelle ammesse, se non giustificate e concordate, comporteranno l'automatica esclusione dall'anno in corso.

Le date sono stabilite con largo anticipo e tendenzialmente stabili. In casi eccezionali potrebbero variare per cause di forza maggiore o motivi organizzativi.

Art. 6 - PIATTAFORMA DIDATTICA

La piattaforma Integral Transpersonal Academy, nella sezione Integral Transpersonal Trainings - Scuola di Counseling Transpersonale Integrata (SCTI), offre tutto il supporto didattico per il percorso formativo.

Include:

- Piattaforma e-learning ufficiale ITI
- Portale per upload relazioni, feedback, esami

- Sistema di annotazioni private
- Monitoraggio progressi automatico
- Materiale didattico e di approfondimento
- **[Manuale Completo Piattaforma Didattica]**
- **[Tutorial dettagliati]** con indice e glossario
- Supporto tecnico dedicato

Supporto e assistenza: info@iti-life.com

Art. 7 - RELAZIONI MENSILI

Ogni allievo è tenuto alla redazione di relazioni mensili così suddivise:

- Sintesi del testo in bibliografia (1000 parole)
- Contenuti teorico-pratici del seminario (2000-2500 parole)
- Vissuto personale durante il seminario
- Eventuali note sul processo interiore durante il mese

Le relazioni devono essere obbligatoriamente caricate sulla piattaforma didattica (non più inviate via email) utilizzando i format strutturati disponibili per ogni modulo.

Le indicazioni dettagliate sono fornite al termine di ogni modulo sulla piattaforma, secondo le **[Linee Guida Relazioni ed Esami SCTI 2025]**.

Il mancato upload delle relazioni nei termini stabiliti blocca automaticamente l'accesso al modulo successivo e non consente il passaggio all'anno successivo, salvo iscrizione in deroga approvata dalla Direzione.

Art. 8 - LIBRETTO E REGISTRAZIONE ORE

È cura di ogni partecipante utilizzare il sistema ConneCTeam per:

- Registrazione presenze con firma digitale docenti
- Monitoraggio ore di frequenza

- Rendiconto automatico ore individuali e tirocinio

L'esame di fine anno potrà essere sostenuto solo se il sistema registra la frequenza completa in ogni sua parte.

Art. 9 - ESAMI E VERIFICHE PERIODICHE

Le relazioni mensili costituiscono l'insieme delle verifiche periodiche.

In base all'evoluzione del percorso di apprendimento e del processo di individuazione del singolo, potranno essere previste verifiche periodiche e prove supplementari.

Un viaggio di realizzazione interiore difficilmente può essere valutato in termini di conoscenze teoriche e abilità tecniche. Per questo, oltre agli esami, l'allievo sarà chiamato ad affrontare verifiche periodiche che consentiranno di valutare, oltre alle sue conoscenze teorico-pratiche, anche il grado di evoluzione psico-spirituale.

La valutazione così espressa dal Direttore del Corso è insindacabile.

Art. 9.1 - ELABORATO ANNUALE

L'elaborato di fine anno valuterà la padronanza teorica e pratica del Counseling Transpersonale Integrato secondo il modello della Biotransenergetica.

IMPORTANTE: Non si tratta di un esame da superare, ma di un elaborato per feedback approfondito.

Consegna obbligatoria entro il 30 settembre tramite format disponibile sulla piattaforma al termine di tutti i moduli dell'anno.

I contenuti della prova sono indicati nel documento [\[Linee Guida Relazioni ed Esami SCTI 2025\]](#) disponibile sulla piattaforma.

La valutazione viene espressa come feedback qualitativo. In caso di elaborati non adeguati potrà essere richiesta un'integrazione.

Alla fine del quarto anno si svolgerà un esame finale.
Il costo dell'esame finale è di €200.

Art. 9.2 - ISCRIZIONE FUORI CORSO

L'allievo che entro la fine del quarto anno non avrà superato le prove richieste o non avrà completato le relazioni assegnate, il tirocinio o le frequenze richieste potrà iscriversi fuori corso fino al completamento delle incombenze, oltre alla tassa di iscrizione.

L'allievo che non superi l'esame di tesi entro la sessione estiva successiva all'anno di conclusione della frequenza dovrà iscriversi fuori corso per poter completare il suo percorso di studi.

Per l'iscrizione fuori corso l'allievo dovrà presentare regolare domanda digitale, versando contestualmente un importo pari al 30% della rata annuale.

Art. 10 - PERCORSO INDIVIDUALE

Il percorso individuale potrà essere svolto con un counselor a scelta o con uno della Scuola per un monte ore minimo di 50 ore nel quadriennio.

L'allievo deve caricare obbligatoriamente sulla piattaforma il certificato delle ore di terapia dell'anno precedente entro il 30 settembre.

Il sistema CRM invierà automaticamente 3 reminder durante l'anno per il caricamento del certificato.

In caso di percorsi pregressi, questi dovranno essere documentati entro il primo anno di corso.

In ogni caso, al termine di ogni anno di corso le ore del percorso individuale dovranno essere documentate e registrate sul sistema.

In caso di mancanza non sarà consentito l'accesso all'esame finale.

[Vademecum Percorso Individuale]

Art. 11 - ATTIVITÀ EXTRA-CURRICOLARE

L'ITI Card Student (rilasciata annualmente, esclusi fuori corso e ripetenti) **concede il 50% di sconto per le settimane estive di Masterclass BodyMind Work.**

La domanda di partecipazione dovrà essere compilata e inviata via email entro il 30 aprile dell'anno al quale si intende partecipare.

[Guida Benefit ITI Card]

Art. 12 - TIROCINIO E SUPERVISIONE

La formula didattica ad impronta esperienziale prevede un tirocinio e supervisione permanente nei quattro anni di formazione. Gli allievi dal terzo anno saranno chiamati alla dimostrazione costante delle loro competenze professionali, ad una particolare attenzione agli aspetti di messa a punto di uno stile personale.

Il quarto anno equivale al tirocinio e alla supervisione intensiva.

Nell'arco del quarto anno, qualora l'allievo/la abbia compiuto un percorso individuale con professionisti di altro orientamento, dovranno essere pianificati almeno 10 incontri individuali con finalità didattica con un Counselor Trainer della Scuola o dalla stessa approvato, per la messa a punto dello stile personale.

Sono altresì proposti 2 incontri individuali all'anno con il Responsabile Didattico per monitorare e supportare il percorso di studi. Lungo il percorso formativo, ed in particolare durante la preparazione del lavoro di tesi, ogni allievo/la avrà a disposizione 3 dei 10 incontri per momenti di supervisione e tutoraggio, individuali o in micro-gruppo.

Art. 13 - TUTOR

Durante la formazione viene assegnato automaticamente un tutor che segue l'allievo nel percorso. L'[\[Elenco Tutor\]](#) è disponibile sulla piattaforma con possibilità di agenda virtuale per prenotazioni.

Sulla piattaforma viene creato un team/community dedicato con il proprio tutor che:

- Legge e valuta tutti i compiti dell'allievo
- Produce relazioni semestrali automatiche sul percorso
- Fornisce supporto continuativo
- Monitora l'evoluzione formativa

[\[Guida Scelta e Gestione Tutor\]](#)

Art. 14 - TESI

Le procedure tesi sono indicate nell'apposito documento [\[Procedure Tesi e Scadenze\]](#) disponibile sulla piattaforma che costituisce parte integrante del presente contratto, con scadenze e modalità dettagliate.

Il costo dell'esame di tesi è di €300.

[\[Guida Preparazione Tesi\]](#)

Art. 15 - ATTESTATI

Alla fine del quarto anno, dopo la presentazione del lavoro di tesi, l'allievo che ha frequentato con regolarità le lezioni, svolto le incombenze indicate nel presente Contratto e superato le prove richieste, riceverà un attestato di "Counseling Transpersonale Integrale Metodologia BTE".

L'ottenimento di tale attestato consentirà all'allievo di essere registrato nell'[\[Elenco EPCBTE\]](#) in qualità di Counselor Transpersonale Integrale.

Art. 15.1 - NEGAZIONE ATTESTATO

In caso di gravi violazioni del **[Codice Deontologico SIBTE]** o di gravi sopraggiunti problemi psicologici e comportamentali certificati da una diagnosi specialistica è prevista la possibilità da parte del Direttore Responsabile di negare il diploma.

Art. 16 - SIBTE

Al fine di tutelare i Diplomati in Counseling Transpersonale Integrato che esercitano secondo la metodologia Biotransenergetica è istituita dal 1986 la Società Italiana di Biotransenergetica, d'ora in poi SIBTE.

La SIBTE è dotata di un Elenco Professionale e di una serie di documenti **[Regolamento SIBTE]**, **[Codice Deontologico SIBTE]**, **[Condizioni Generali di Contratto SIBTE]**, **[Memorandum sulla Proprietà Intellettuale]**, delibere del Consiglio), alla cui conoscenza e rispetto sono tenuti tutti i suoi iscritti. L'**[Elenco SIBTE]** e tutti i documenti sono consultabili sulla piattaforma.

Chiunque inizi, stia compiendo o abbia compiuto un percorso di formazione in BTE è iscritto di diritto all'elenco professionale EPCBTE.

Art. 16.1 - SIBTE AGGIORNAMENTI

La SIBTE offre ai suoi iscritti, che versano una quota annua, una formazione permanente mediante aggiornamenti periodici. Il versamento della quota e la frequenza agli aggiornamenti danno diritto a una serie di benefit indicati nella domanda d'iscrizione e nel documento **[SIBTE Membership Benefits 2026]** disponibile sulla piattaforma.

Art. 17 - SEMINARIO INTENSIVO ESTIVO

Le cinque giornate dell'intensivo saranno suddivise tra lezioni teoriche sulle materie d'esame con diversi docenti e momenti esperienziali di insegnamento e confronto con il Dott. P. L. Lattuada.

Gli intensivi saranno suddivisi per biennio e raggrupperanno tutti gli allievi di tutti i corsi attivi.

Il costo di vitto e alloggio è escluso dalla retta. Sono disponibili sulla piattaforma le [\[Indicazioni Fattoria Monte Carmel\]](#) con informazioni su esperienza, arrivo, collaborazioni con strutture vicine e [\[Regolamento della Struttura\]](#).

Art. 18 - BIBLIOGRAFIA

La bibliografia indicata nel programma fa da riferimento per i test mensili e la prova di fine percorso.

È prevista la possibilità, entro il primo anno di corso, di presentare un eventuale piano personalizzato che dovrà essere approvato dal Collegio dei Docenti.

La [\[Bibliografia BTE Completa 2025\]](#) è composta da tutti i libri di Pier Luigi Lattuada aggiornati al 2025 più i testi di ITI Edizioni inerenti alla BTE fino al 2025, disponibile sulla piattaforma.

Art. 19 - INTERRUZIONE STUDI

In caso di interruzione degli studi l'allievo/a dovrà presentare una richiesta scritta e motivata tramite piattaforma. In caso di accettazione della domanda, al momento della ripresa (fatta eccezione per i casi di gravidanza e malattia), lo studente, per poter mantenere valido il percorso fino ad allora svolto, dovrà iscriversi fuori corso versando la quota prevista del 30% per ogni anno trascorso fuori corso. In caso di interruzione studi durante l'anno, se non diversamente concordato, l'allievo dovrà saldare per intero la quota annua.

Art. 20 - TEMPO MASSIMO

Il tempo massimo per il completamento del percorso di studi è di otto anni. Oltre tale termine non sarà più possibile accedere all'esame di tesi.

Art. 21 - ACCORDI E CONDIZIONI PERSONALIZZATE

Qualsiasi accordo, intercorso con il Direttore Responsabile, il Supervisore e i Docenti, che modifica le presenti condizioni, è da ritenersi valido solo se comunicato tramite email all'indirizzo info@iti-life.com e registrato sulla piattaforma.

Art. 22 - CONTROVERSIE

Per ogni controversia sarà competente il foro di Milano.

Milano, li _____

La/Il sottoscritt/a/o

-----,

ha letto attentamente le presenti condizioni generali di contratto e le accetta in ogni sua parte.

Ha letto le norme sulla privacy allegate alla scheda di immatricolazione e il consenso informato del Training di Formazione in Counseling Transpersonale e ne accetta termini e condizioni.

Letto, approvato, sottoscritto

Il Candidato _____ Il Direttore della Scuola

L'allievo autorizza Integral Transpersonal Institute ad utilizzare il materiale prodotto (registrazioni audio, video, feedback seminari, temi d'esame e tesi) in forma del tutto anonima e a soli fini di ricerca.

Accetto

Firma

ITI - Integral Transpersonal Institute

www.integraltranspersonallife.com

Via Montalbino 7, 20159 Milano

Sede legale Via Villapizzone 26, 20156 Milano

Tel. 02/8393306 email: info@iti-life.com

Tutti i diritti riservati © 2025 Integral Transpersonal Institute - Versione agosto 2025 per anno accademico 2025-2026

ALLEGATO A - ECOSISTEMA DIGITALE SCTI

Guida Completa Sistemi di Pagamento e Strumenti Digitali

SISTEMI DI PAGAMENTO INTEGRATI

PAGAMENTI IMMEDIATI (Stripe)

Cosa: Tassa immatricolazione €350, ITI Card Student, Tessera Associazione Om

Come: Carrello integrato in piattaforma con pagamento immediato

Quando: All'immatricolazione e rinnovi annuali

Vantaggi: Processamento istantaneo, ricevute automatiche, integrazione CRM

RATEIZZAZIONE AUTOMATICA (TSpay)

Cosa: 4 rate bimestrali da €450 (dopo prima rata €600)

Come: Link personalizzato TSpay con setup domiciliazione bancaria SEPA

Quando: Addebiti automatici il 5 di ogni bimestre (ott, dic, feb, apr, giu)

Vantaggi: Zero gestione manuale, riduzione insoluti, integrazione CRM, notifiche automatiche

PAGAMENTI TRADIZIONALI

Cosa: Pagamento unico anticipato €2.280

Come: Bonifico bancario su coordinate fornite via email

Quando: Per chi sceglie lo sconto cassa -5%

Coordinate: Fornite automaticamente via email post-accettazione

ECOSISTEMA STRUMENTI DIGITALI

NOTION - Cassetto Digitale Studente

Funzione: Dashboard personale completa e centro di controllo

Contenuti:

- **Monitoraggio presenze** in tempo reale con percentuali
- **Stato incombenze** e consegne con semafori colorati
- **Situazione amministrativa** con alert automatici
- **Calendario personalizzato** eventi e scadenze
- **Archivio documenti** e certificati scaricabili
- **Progressi didattici** visualizzati con grafici
- **Comunicazioni personalizzate** dalla segreteria

CONNECTTEAM - Gestione Seminari e Presenze

Funzione: Sistema completo gestione turni formativi e presenze (App)

Processo Completo:

1. **Visualizzazione turni** per anno di corso e sede (es. SCTI MC Q4 2025)
2. **Claim turni** con approvazione amministrativa automatica
3. **Clock in/out** con geolocalizzazione e timestamp
4. **Invio scheda presenza** obbligatoria post-seminario
5. **Chat interna** per comunicazioni logistiche immediate
6. **Richieste giustificazioni** e certificati digitali

Sedi gestite: Montalbino, Villapizzone, Fattoria Monte Carmel

Integrazione: Dati sincronizzati automaticamente con Notion e CRM

PIATTAFORMA DIDATTICA (Progressally/Accessally)

Funzione: E-learning strutturato con accesso condizionato intelligente

Caratteristiche Avanzate:

- **Contenuti formativi** per moduli con rilascio progressivo
- **Upload compiti** obbligatorio con format predefiniti
- **Blocco accesso automatico** per mancati pagamenti/consegne
- **Feedback automatici** e manuali personalizzati
- **Materiale bibliografico** integrato e ricercabile
- **Tutorial interattivi** e guide d'uso step-by-step
- **Tracking progressi** con analytics dettagliati

COMMUNITYALLY - Community Studenti

Funzione: Networking e supporto peer-to-peer strutturato

Sezioni Organizzate:

- **Forum discussioni** per anno di corso e materie
- **Gruppi studio** autogestiti con calendario condiviso
- **Peer support** e mentoring tra anni diversi
- **Eventi sociali** e networking professionale
- **Network alumni** con opportunità lavorative
- **Progetti collaborativi** e ricerche condivise

ONTRAPORT - CRM e Automazioni Intelligenti

Funzione: Gestione automatizzata completa del ciclo studente

Automazioni Principali:

- **Email reminder** scadenze pagamenti con escalation
- **Alert mancate consegne** compiti con notifiche tutor
- **Workflow amministrativi** complessi multi-step
- **Segmentazione studenti** per status e performance
- **Reportistica avanzata** e KPI in tempo reale
- **Integrazione totale** con tutti gli altri sistemi
- **Trigger personalizzati** per ogni situazione

HELP SCOUT - Supporto Studenti Professionale

Funzione: Sistema ticketing e assistenza multi-livello

Servizi Completi:

- **Ticketing assistenza** tecnica e amministrativa
- **Knowledge Base** completa e ricercabile con FAQ
- **Automazioni risposta** per problemi comuni
- **Escalation procedure** per casi complessi
- **Integrazione chat** con tutti i sistemi
- **Reportistica soddisfazione** e tempi risposta

AIRCALL - Sistema Telefonico Professionale

Funzione: Gestione completa comunicazioni telefoniche con registrazione e supporto strutturato

Utilizzi Principali:

- **Selezione candidati:** Colloqui preliminari e finali con registrazione automatica
- **Supporto amministrativo:** Assistenza pagamenti, iscrizioni, documentazione
- **Supporto didattico:** Chiarimenti su programmi, esami, procedure
- **Supporto tecnico:** Risoluzione problemi piattaforme e sistemi

Caratteristiche Avanzate:

- **Registrazione automatica** di tutte le chiamate per trasparenza e qualità
- **Resoconto dettagliato** inviato automaticamente post-chiamata
- **Messaggi registrati fuori orario** con knowledge base audio divisa per settori:
 - Amministrazione (pagamenti, iscrizioni, certificati)
 - Didattica (programmi, esami, relazioni)
 - Supporto tecnico (piattaforme, accessi, tutorial)
- **Routing intelligente** per indirizzare la chiamata al reparto corretto

Trasparenza e Privacy:

- **Diritto di interruzione registrazione:** Ogni utente può richiedere in qualsiasi momento di interrompere la registrazione
- **Comunicazioni non registrate:** NON sono considerate comunicazioni ufficiali
- **Unica comunicazione ufficiale:** Solo email scritte a info@iti-life.com
- **Consenso informato:** Registrazione comunicata all'inizio di ogni chiamata

Benefici per lo Studente:

- **Qualità garantita:** Registrazioni permettono controllo qualità e formazione staff
- **Trasparenza totale:** Accesso alle proprie registrazioni su richiesta
- **Supporto strutturato:** Knowledge base audio disponibile 24/7
- **Risoluzione rapida:** Routing intelligente riduce tempi di attesa
- **Professionalità:** Standard enterprise per comunicazioni importanti

SITO UFFICIALE + CHAT LINDA

Funzione: Punto di accesso principale e assistenza 24/7

Caratteristiche Evolute:

- **Informazioni sempre aggiornate** con sync automatico
- **Chat Linda 24/7** (evoluzione da ChatNode a Help Scout Beacon)
- **Documentazione pubblica** e tutorial video
- **Accesso diretto** a tutti i sistemi con SSO
- **Area riservata studenti** personalizzata
- **Notifiche push** per aggiornamenti importanti

POLICY E PRASSI DI SUPPORTO ITI

FILOSOFIA DEL SUPPORTO

ITI adotta un approccio di **supporto strutturato e responsabilizzazione individuale**. Ogni studente ha accesso a strumenti professionali e deve utilizzarli correttamente per garantire il proprio successo formativo.

CANALI UFFICIALI E TEMPISTICHE

EMAIL (UFFICIALE):

- **Indirizzo:** info@iti-life.com
- **Tempistiche:** 24-48h lavorative

- **Utilizzo:** Comunicazioni ufficiali, richieste formali, documentazione

AIRCALL (SUPPORTO DIRETTO):

- **Orari:** Lun-Ven 9:30-13:30
- **Tempistiche:** Risposta immediata o callback entro 2h
- **Utilizzo:** Supporto urgente, chiarimenti immediati, assistenza tecnica

HELP SCOUT (TICKETING):

- **Disponibilità:** 24/7 per apertura ticket
- **Tempistiche:** 4-8h lavorative per prima risposta
- **Utilizzo:** Problemi tecnici, richieste specifiche, escalation

CHAT LINDA (PRIMO LIVELLO):

- **Disponibilità:** 24/7 automatica
- **Tempistiche:** Risposta immediata
- **Utilizzo:** FAQ, informazioni base, orientamento

RESPONSABILITÀ DELLO STUDENTE

OBBLIGO DI AGGIORNAMENTO

- **Consultazione costante** Notion Dashboard per status personale
- **Utilizzo corretto** di tutti i sistemi secondo procedure descritte
- **Visione tutorial** obbligatoria prima dell'uso
- **Pratica attiva** con i sistemi per acquisire competenza

GESTIONE NOTION - SIMBOLI E AZIONI

-  **Puzzle:** Documentazione mancante → Commentare allegando documento
-  **Orologio:** Scadenza imminente → Azione immediata richiesta
-  **MANCA:** Elemento obbligatorio assente → Fornire immediatamente

-  **DOVUTA:** Pagamento in sospeso → Regolarizzare o commentare con ricevuta

PROCEDURA CORREZIONI NOTION:

1. **Identificare** simbolo/status da risolvere
2. **Commentare** la voce specifica su Notion
3. **Allegare** eventuale documento/ricevuta nel commento
4. **Attendere** aggiornamento segreteria (24-48h)
5. **Verificare** risoluzione su dashboard

COMUNICAZIONI NON UFFICIALI

IMPORTANTE: Qualsiasi comunicazione con docenti, tutor, direttore o collaboratori ITI **al di fuori dei canali ufficiali** (WhatsApp personali, conversazioni informali, chiamate non registrate) **NON SONO VALIDE** e non possono essere considerate impegni o accordi ufficiali.

UNICA ECCEZIONE: Emergenze durante seminari tramite ConneCTeam Chat.

STANDARD DI SERVIZIO

TEMPISTICHE GARANTITE:

- Email ufficiali: 24-48h lavorative
- Aircall: Risposta immediata o callback 2h
- Help Scout: Prima risposta 4-8h lavorative
- Notion updates: 24-48h post-commento

ESCALATION AUTOMATICA:

- Mancata risposta email: +48h → Help Scout ticket
- Problema tecnico critico: Immediato → Aircall

- Situazione amministrativa urgente: Aircall + email parallela

RESPONSABILIZZAZIONE E AUTONOMIA

PRINCIPIO FONDAMENTALE

Ogni studente ha **accesso perpetuo e costante** a tutti i sistemi e informazioni necessarie. **Non esistono scuse per ignoranza della propria situazione** oltre i reminder di cortesia inviati.

ASPETTATIVE

- **Proattività** nel monitorare il proprio status
- **Utilizzo competente** degli strumenti forniti
- **Richiesta di aiuto** attraverso canali appropriati
- **Rispetto delle procedure** stabilite

SUPPORTO DISPONIBILE

- Tutorial video per ogni sistema
- Knowledge base completa e ricercabile
- Supporto multi-livello sempre disponibile
- Community peer-to-peer per condivisione esperienze

FLUSSI INTEGRATI PRINCIPALI

FLUSSO IMMATRICOLAZIONE COMPLETO:

Questionario Sito → Agenda Colloqui → Piattaforma (CGC+OD+Consenso)
→

Pagamento Stripe → ITI Card Automatica → Setup Notion →

Invite ConneCTeam → Ontraport Automation → Welcome Email Sequence

FLUSSO DIDATTICO MENSILE:

ConneTeam (Claim Turni) → Presenze Automatiche →
Piattaforma (Upload Compiti) → Notion (Update Status) →
Ontraport (Check Compliance) → Tutor Notification → Help Scout (Support)

FLUSSO AMMINISTRATIVO PAGAMENTI:

TSpay (Tentativo Addebito) → Ontraport (Verifica Esito) →
Notion (Update Semafori) → Email Automatiche →
ConneTeam (Eventuale Blocco) → Help Scout (Supporto Recovery)

FLUSSO SUPPORTO STUDENTE:

Chat Linda (Primo Contatto) → Help Scout KB (Self-Service) →
Ticket Help Scout → Escalation Tutor →
Risoluzione + Update Notion → Follow-up Automatico

DASHBOARD E MONITORAGGIO

SEMAFORI STATUS STUDENTE:

-  **Verde:** Tutto regolare, accesso completo
-  **Giallo:** Attenzione richiesta, azioni da completare
-  **Rosso:** Blocco servizi, intervento urgente necessario

KPI MONITORATI:

- Percentuale frequenza in tempo reale
- Status pagamenti con previsioni
- Completamento compiti per modulo
- Engagement community e piattaforma
- Satisfaction score supporto

SUPPORTO MULTI-LIVELLO

Livello 1 - Self Service:

- Chat Linda (sito) disponibile 24/7
- Help Scout Knowledge Base con ricerca intelligente
- Tutorial video integrati in ogni sistema

Livello 2 - Assistenza Guidata:

- Ticket Help Scout con categorizzazione automatica
- ConneCTeam Chat per supporto durante seminari
- Community peer-to-peer per supporto tra studenti

Livello 3 - Supporto Personalizzato:

- Email info@iti-life.com per casi complessi
- Tutor assegnato con agenda dedicata
- Escalation diretta a Direzione per situazioni critiche

PRIVACY, SICUREZZA E COMPLIANCE

Conformità Normativa:

- Tutti i sistemi conformi GDPR e normative italiane
- Privacy policy ITI e Associazione Om integrate
- Consensi granulari per ogni utilizzo dati

Sicurezza Tecnica:

- Protocolli sicuri per sincronizzazione dati
- Backup automatici multi-ridondanti
- Accessi tracciati e log completi
- Crittografia end-to-end per dati sensibili

Trasparenza Studente:

- Accesso completo ai propri dati via Notion
- Storico completo interazioni e comunicazioni
- Possibilità download dati personali
- Procedure chiare per modifiche e cancellazioni

ROADMAP EVOLUTIVA

Prossimi Sviluppi:

- Integrazione AI per supporto personalizzato
- App mobile nativa unificata
- Gamification percorso formativo
- Analytics predittivi per prevenzione abbandoni
- Integrazione realtà virtuale per esperienze immersive
- Blockchain per certificazioni digitali verificabili

ACCESSI RAPIDI E LINK UTILI

Link Diretti Principali:

-  **Sito Ufficiale:** www.integraltranspersonallife.com
-  **Piattaforma Didattica:** [\[Link Progressally SCTI\]](#)
-  **ConnecTeam App:** [\[Link Download + Codice Accesso ITI\]](#)
-  **Notion Dashboard:** [\[Link Personale Studente\]](#)
-  **Community:** [\[Link CommunityAlly SCTI\]](#)
-  **Supporto:** info@iti-life.com
-  **Chat Linda:** Disponibile sulla **HOME** del sito

QR Code di Accesso Rapido

Questo allegato è parte integrante delle Condizioni Generali del Contratto SCTI e viene aggiornato periodicamente. Versione corrente: Agosto 2025 per anno accademico 2025-2026