



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

## ALLEGATO A - ECOSISTEMA DIGITALE SFPT

### 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: quattro rate, di cui la prima di € 1250 all'atto dell'immatricolazione, o entro il 31 gennaio per gli anni successivi al primo, le altre di € 900 entro il 31 marzo, il 31 luglio e il 30 settembre 2025.

Come: Link personalizzato TSpay con setup domiciliazione bancaria SEPA

Quando: Addebiti automatici 31 gennaio per gli anni successivi al primo, il 31 marzo, il 31 luglio e il 30 settembre

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

##### PAGAMENTI TRADIZIONALI

Come: Bonifico bancario su coordinate fornite via e-mail

Coordinate: Fornite automaticamente via e-mail 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



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

- 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
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 progress 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

ITI - Integral Transpersonal Institute, [www.integraltranspersonallife.com](http://www.integraltranspersonallife.com)  
Via Montalbino 7, 20159 Milano Sede legale Via Villapizzone 26, 20156 Milano  
Tel. 02/8393306 email: [scuolapsicoterapiabte@gmail.com](mailto:scuolapsicoterapiabte@gmail.com), [info@iti-life.com](mailto:info@iti-life.com)



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

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 multilivello

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)



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

- 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 e-mail scritte a [info@iti-life.com](mailto: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](mailto:info@iti-life.com)
- Tempistiche: 24-48h lavorative

ITI - Integral Transpersonal Institute, [www.integraltranspersonallife.com](http://www.integraltranspersonallife.com)  
Via Montalbino 7, 20159 Milano Sede legale Via Villapizzone 26, 20156 Milano  
Tel. 02/8393306 email: [scuolapsicoterapiabte@gmail.com](mailto:scuolapsicoterapiabte@gmail.com), [info@iti-life.com](mailto:info@iti-life.com)



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

- 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 → Regularizzare 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

ITI - Integral Transpersonal Institute, [www.integraltranspersonallife.com](http://www.integraltranspersonallife.com)  
Via Montalbino 7, 20159 Milano Sede legale Via Villapizzone 26, 20156 Milano  
Tel. 02/8393306 email: [scuolapsicoterapiabte@gmail.com](mailto:scuolapsicoterapiabte@gmail.com), [info@iti-life.com](mailto:info@iti-life.com)



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

## 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 È VALIDA e non può essere considerata come impegni o accordi ufficiali.

**UNICA ECCEZIONE:** Emergenze durante seminari tramite ConneCTeam Chat.

## STANDARD DI SERVIZIO

### TEMPISTICHE GARANTITE:

E-mail 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 e-mail: +48h → Help Scout ticket

Problema tecnico critico: Immediato → Aircall

Situazione amministrativa urgente: Aircall + e-mail 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 multilivello sempre disponibile



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

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 ConneTeam → 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



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

## 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](mailto: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 multino-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

ITI - Integral Transpersonal Institute, [www.integraltranspersonallife.com](http://www.integraltranspersonallife.com)  
Via Montalbino 7, 20159 Milano Sede legale Via Villapizzone 26, 20156 Milano  
Tel. 02/8393306 email: [scuolapsicoterapiabte@gmail.com](mailto:scuolapsicoterapiabte@gmail.com), [info@iti-life.com](mailto:info@iti-life.com)



*Scuola di Formazione  
in Psicoterapia Transpersonale*

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](http://www.integraltranspersonallife.com)
-  Piattaforma Didattica: [Link Progressally SCTI]
-  ConneTeam App: [Link Download + Codice Accesso ITI]
-  Notion Dashboard: [Link Personale Studente]
-  Community: [Link CommunityAlly SCTI]
-  Supporto: [info@iti-life.com](mailto: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 SFPT e viene aggiornato periodicamente. Versione corrente: Agosto 2025 per anno accademico 2026