

Mediazione on line Teleskill

Portale gestione mediazioni

Indice

1.	Introduzione	3
2.	Accesso al servizio	3
2.1.	Caratteristiche tecnologiche distintive e requisiti minimi del servizio	3
3.	Mediazione On Line Teleskill	4
3.1.	Assegnazione di una stanza di mediazione on-line.....	4
3.2.	Amministrazione portale.....	4
3.1.	Informazioni sul canale.....	4
3.1.	Gestione delle stanze	5
3.1.	Invita partecipanti agli appuntamenti	6
3.1.	Statistiche	7
3.2.	Funzioni per il Mediatore	7
3.2.1.	Gestione dei layout	7
3.2.1.	Esclusione delle parti	8
3.3.	Test di configurazione della postazione	10

SEDE LEGALE

ROMA
Via IV Novembre, 107 - 00187 Roma
P.IVA e CF. 05782181001
Capitale Sociale € 90.000 i.v.

SEDI OPERATIVE

ROMA
Via IV Novembre, 107 - 00187 Roma
Tel. +39 06 45438403
Fax +39 06 45439090
info@teleskill.net

MILANO
Via Senofonte, 7
20145 - Milano
Tel. +39 02 49431255
info@teleskill.net

LONDRA - Teleskill Ltd
601 International House, 223 Regent Street
W1B 2QD London (UK)
Tel. +44 2075441409 Fax +44 2075441090
info@teleskill.net



Introduzione

Il servizio Mediazione on line Teleskill consente di creare delle stanza di mediazione on line e di assegnarle ad un Mediatore. Utilizzando la stanza di mediazione on line il mediatore può collegare in video conferenza audio/video fino a ulteriori quattro utenti concorrenti (le parti e i relativi avvocati) in modo da attivare la discussione tenendo in considerazione le circostanze del caso, le volontà delle parti e la necessità di trovare una rapida soluzione alla lite.

La comunicazione avviene direttamente attraverso l'uso di microfono ed opzionalmente di webcam collegati al personal computer e si basa sulle moderne tecnologie di trasporto di audio/video e dati su rete internet/IP (VOIP).

In particolare lo strumento consente al Mediatore di comunicare in audio/video condividendo e mostrando in tempo reale slides, immagini, video, documenti con gli utenti che, a loro volta, potranno condividere documenti per avvalorare la propria tesi.

1. Accesso al servizio

1.1. Caratteristiche tecnologiche distintive e requisiti minimi del servizio

L'accesso al servizio Mediazione On Line Teleskill avviene direttamente on-line da un sito dedicato o dal software di gestione dell'ente di mediazione di riferimento.

Di seguito si riportano le principali caratteristiche e i requisiti minimi di utilizzo del servizio:

Windows

- 2.33GHz x86-compatible processor, or Intel® Atom™ 1.6GHz per netbooks
- Microsoft® Windows® XP (32-bit), Windows Server® 2003 (32-bit), Windows Server 2008 (32-bit), Windows Vista® (32-bit), Windows 7 (32-bit e 64-bit), Windows 8
- Internet Explorer 7.0, Mozilla Firefox 4.0, Google Chrome, Safari 5.0, Opera 11
- 128MB di RAM (1GB di RAM raccomandato per netbooks); 128MB di memoria grafica
- Adobe Flash Player 11.1 o superiore
- Java Virtual Machine (Version 6 Update 30 o superiore).
- Preferenze browser: CSS abilitato, Javascript abilitato, Cookies abilitato
- webcam, microfono, cuffie/casse

Mac OS

- Intel Core™ Duo 1.33GHz
- Mac OS X v10.6 or v10.7
- Safari 5.0, Mozilla Firefox 4.0, Google Chrome, Opera 11
- 256MB di RAM; 128MB memoria grafica
- Adobe Flash Player 11.1
- Java Virtual Machine (Version 6 Update 30 o superiore). (opzionale – da installare solo per condividere lo schermo)
- Preferenze browser: CSS abilitato, Javascript abilitato, Cookies abilitato
- webcam, microfono, cuffie/casse

SEDE LEGALE

ROMA
Via IV Novembre, 107 - 00187 Roma
P.IVA e CF. 05782181001
Capitale Sociale € 90.000 i.v.

SEDI OPERATIVE

ROMA
Via IV Novembre, 107 - 00187 Roma
Tel. +39 06 45438403
Fax +39 06 45439090
info@teleskill.net

MILANO
Via Senofonte, 7
20145 - Milano
Tel. +39 02 49431255
info@teleskill.net

LONDRA - Teleskill Ltd
601 International House, 223 Regent Street
W1B 2QD London (UK)
Tel. +44 2075441409 Fax +44 2075441090
info@teleskill.net



2. Mediazione On Line Teleskill

2.1. Assegnazione di una stanza di mediazione on-line

L'organismo di mediazione attribuisce una specifica Stanza di Mediazione on-line, identificata dal codice assegnato, ad un Room-Manager (il "Mediatore") fornendo un codice personale di Gestione dedicato alla mediazione e alla relativa stanza. La stanza è attiva 24h su 24, accessibile dal Mediatore e dalle parti coinvolte per tutto il periodo della procedura (120 gg dalla apertura della stanza dedicata). Ciascuna stanza di mediazione può essere personalizzata graficamente.

2.2. Amministrazione portale

Il Cliente che acquista il servizio Mediazione on line Teleskill e intende utilizzarlo in modo indipendente, può gestire le stanze di mediazione e i relativi partecipanti accedendo al portale.

Il sistema visualizza una maschera di login con cui accedere alla sezione di Amministrazione del servizio. Nei campi presentati inserire i dati ricevuti dal personale Teleskill all'atto dell'acquisto del servizio Teleskill Live, selezionando il pulsante "Accedi ora" si accede al pannello di controllo del servizio.



2.1. Informazioni sul canale

Il menu "Info sul canale" riporta le informazioni di dettaglio relative al canale acquistato, quali: codice del canale, livello di qualità audio/video, numero massimo di utenti concorrenti, numero di utenti audio/video concorrenti, durata...

2.1. Gestione delle stanze


La funzione “Gestione delle stanze” consente di creare, modificare ed eliminare le stanze di videoconferenza. Accedendo alla funzione in oggetto il sistema mostra le sessioni di mediazione organizzate dal Cliente riportando per ciascuna le date di inizio e fine, il titolo e le funzioni di modifica, elimina o aggiungi un appuntamento.

Per creare una nuova stanza è sufficiente selezionare la voce “Aggiungi una mediazione”.



Data di inizio	Data di fine	Titolo	Appuntamenti	Modifica	Elimina
21/01/2014 17.43.57	21/05/2014 18.43.57	MEDIAZIONE DEL ...	Appuntamenti	Modifica	Elimina
18/12/2013 12.34.55	17/04/2014 13.34.55	Prova 18 12 13	Appuntamenti	Modifica	Elimina

In fase di creazione di una stanza di mediazione il sistema mostra una scheda di inserimento dati in cui riportare tutte le informazioni caratterizzanti la stanza di mediazione che si intende creare.



Dati generali:

Titolo*

Descrizione:

Nome: Cognome: Email: Codice:

Mediatore:

Aggiungi un utente

OK

Il codice di accesso utente inserito verrà riportato, automaticamente dal sistema, nella e-mail di invito che sarà inviata ai partecipanti alla mediazione utilizzando l'apposita funzione appuntamenti .

Per aggiungere un utente da invitare alla mediazione si può cliccare sul tasto “Aggiungi un utente”.

Una volta inseriti i dati richiesti è possibile creare la stanza di mediazione confermando su "Ok".

Nella fase di creazione della stanza il sistema verifica che non siano stati superati il numero massimo di stanze previsti dal canale acquistato, che le date di inizio e fine della stanza siano congruenti con la validità del canale, se le verifiche vanno a buon fine la stanza viene generata, in caso contrario il sistema mostra un messaggio di errore in cui vengono evidenziate le incongruenze riscontrate e la stanza non viene creata.

2.1. Invita partecipanti agli appuntamenti

Successivamente alla creazione di una stanza di mediazione è possibile procedere alla creazione degli appuntamenti e a invitare i partecipanti, selezionando la voce "Appuntamenti".

Il sistema mostra l'elenco delle mediazioni attive per le quali è possibile assegnare gli appuntamenti. Per procedere con l'attività è sufficiente selezionare la voce "Appuntamenti".



Data di inizio	Data di fine	Titolo	Appuntamenti	Modifica	Elimina
25/05/2012 16.36.25	22/09/2012 16.36.25	Mediazione prova	Appuntamenti	Modifica	Elimina

Il sistema visualizza una pagina in cui inserire la data dell'appuntamento tramite l'apposito calendario, l'orario e una descrizione dell'appuntamento a cui si intendono invitare i partecipanti. Una volta inserite le informazioni fare click sul tasto "Ok".



Nell'e-mail che il partecipante riceve è riportato il link di accesso alla stanza di mediazione e il codice che l'utente dovrà inserire. Il partecipante dovrà cliccare sul link e inserire il codice.

2.1. Statistiche

La funzione "Statistiche" consente di visualizzare, per ogni stanza di mediazione e appuntamento, il dettaglio degli accessi effettuati dagli utenti e i risultati dei sondaggi.

Per quanto riguarda gli accessi, il sistema riporta sia una rappresentazione grafica sul numero di persone collegate durante lo svolgimento della sessione live, sia il dettaglio dei singoli accessi riportando per ciascuno: data e ora di ingresso/uscita, nome utente e indirizzo Ip da cui è avvenuto il collegamento.

2.2. Funzioni per il Mediatore

2.2.1. Gestione dei layout

La struttura dell'applicativo Mediazione On Line Teleskill è gestibile interamente dal Mediatore che può definire dimensioni, visibilità e layout.

Il mediatore accede alla stanza di mediazione e in questo modo permette l'accesso alle parti convocate, altrimenti quest'ultime visualizzeranno il messaggio "La stanza è ancora chiusa. In attesa che venga aperta."

Lo strumento di Mediazione On Line Teleskill dispone di due diverse tipologie di layout predefiniti (documenti, discussione, share) attivabili direttamente dal menu "Layout" posto sulla barra degli strumenti.

Il layout "documenti" permette la discussione audiovisiva concorrente in tempo reale tra i cinque partecipanti. Il video del mediatore è sempre al centro, è inoltre offerta una finestra di

“file-sharing” che permette, se utile o necessario, l’upload e download di “files” (.doc, .xls., .pdf., video in formato flv, jpg,...) da condividere tra gli utenti (ciascuno dei partecipanti può caricare o scaricare i files messi a disposizione dagli altri utenti a eventuale supporto della discussione).

Il layout permette, inoltre, la discussione audiovisiva in tempo reale tra i cinque partecipanti. contemporaneamente è possibile condividere i file caricati nel file sharing utilizzando la funzionalità del file viewer. Il mediatore, infatti, potrà far visualizzare alle parti un documento caricato, oggetto della mediazione.

Il layout "Discussione" si adatta maggiormente a sessioni di videoconferenza dedicate al confronto tra le parti.

Il layout "Share" consente di avviare lo screen sharing per condividere con gli utenti collegati alla sessione di videoconferenza, il contenuto dell’intero schermo, di un’applicazione o di una delle finestre attive. Inoltre, consente di abilitare un utente al controllo remoto, via mouse e tastiera, di quanto mostrato nella finestra di screen sharing

2.2.1. Esclusione delle parti

Il mediatore potrà avere con ciascuna parte dei colloqui riservati, eventualmente alternati da sessioni congiunte.

E’ permesso, infatti, al mediatore di escludere temporaneamente e re-includere in qualunque momento una delle due parti con relativo avvocato in modo da poter condurre, quando e se ritenuto necessario, una “trattativa” autonoma, separata e indipendente alternativamente con “l’uno” o “l’altro” dei partecipanti, e di riprendere la discussione corale “comune” in qualunque momento. Quando la parte (parte + avvocato) è esclusa, di fatto, non viene interrotto il collegamento ma solo disabilitato il flusso audio/video da e per l’utente, in modo che le informazioni rivelate al mediatore durante gli incontri separati rimangano confidenziali. La parte esclusa, infatti, non vedrà, ne` ascolterà nulla di quello che accade nella Stanza di Mediazione on-line.

SEDE LEGALE

ROMA
Via IV Novembre, 107 - 00187 Roma
P.IVA e CF. 05782181001
Capitale Sociale € 90.000 i.v.

SEDI OPERATIVE

ROMA
Via IV Novembre, 107 - 00187 Roma
Tel. +39 06 45438403
Fax +39 06 45439090
info@teleskill.net

MILANO
Via Senofonte, 7
20145 - Milano
Tel. +39 02 49431255
info@teleskill.net

LONDRA - Teleskill Ltd
601 International House, 223 Regent Street
W1B 2QD London (UK)
Tel. +44 2075441409 Fax +44 2075441090
info@teleskill.net



Teleskill Live – Quick User Guide – Conference Manager

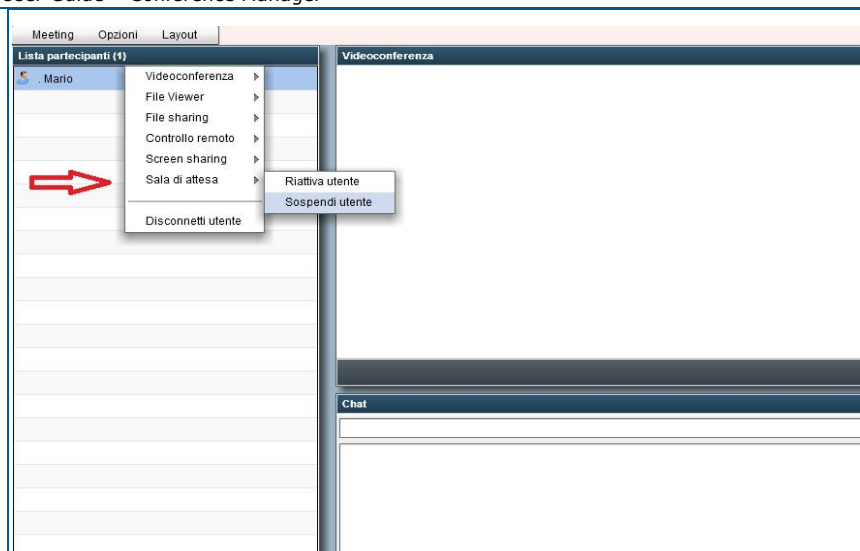


Figura 1 - Esclusione della parte/utente

Il mediatore può:

- sospendere l'utente dalla stanza di mediazione, evidenziando la parte/utente dalla lista partecipanti e cliccando sulla voce "sala di attesa" >>> "sospendi utente".
- riattivare l'utente evidenziando la parte/utente dalla lista partecipanti e cliccando sulla voce "sala di attesa" >>> "riattiva utente".

Un messaggio vocale automatico previsto dal sistema avvertirà la parte/utente escluso che sta per essere riattivato in videoconferenza .



2.3. Test di configurazione della postazione

In fase di accesso al servizio di videoconferenza Teleskill Live il sistema effettua una verifica dei requisiti minimi della postazione valutando:

- presenza del flash player
- test di banda internet
- test video per valutare il corretto funzionamento della webcam
- test audio per valutare il corretto funzionamento delle casse/cuffie
- test microfono per valutare il corretto funzionamento del microfono

In questa fase l'utente può installare gli eventuali plugin che non risultano presenti sulla postazione, può selezionare la webcam di riferimento tra quelle installate, verificare il corretto funzionamento di casse/cuffie, selezionare il microfono e regolarne il livello.

