

# Lavorazioni

## Cosa sono

Le lavorazioni sono schede che riassumono tutti i dati delle anagrafiche coinvolte in una particolare azione. Sono metodi che il sistema utilizza per automatizzare molte azioni. Da esse potrai aggiornare i dati delle anagrafiche, creare donazioni, creare touchpoint, attivare o revocare deleghe ecc.

## Quando si creano

Le lavorazioni si creano sempre collegate ad una campagna di riferimento: la campagna è il contenitore dell'attività e le lavorazioni sono le azioni che quell'attività richiede.

Possono essere create in automatico dall'attivazione di una campagna, create manualmente o essere importate. Approfondiamo qui i primi due casi, mentre per la parte importazione consultare la pagina "import/export".

Nel momento in cui attivi una campagna si creano in automatico tante lavorazioni quante anagrafiche sono state coinvolte nella campagna stessa. In base all'esito che destinerai loro si creeranno gli automatismi collegati, riguardo a questo argomento si consiglia di consultare anche la pagina legata ai workflow e agli esiti.

## Come sono strutturate

The screenshot displays the 'Lavorazioni' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Fundraising' and various menu items. The main header shows 'Lavorazioni / Lisa Simpson @ Raccolta coperte 2022'. Below this, there are buttons for 'Modifica', '+ Crea', and 'Action'. A progress bar indicates the status: 'Nuovo', 'Inviato', 'In aggiornamento', 'Verifica', 'Completato', and 'Annullato'. The main content area is divided into two sections: 'Invia Lavorazione' and 'Chiudi Lavorazione'. The 'Invia Lavorazione' section shows a detailed view of a job record with the ID 'JOB/2023/000062'. The record is structured as follows:

Campagna	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Assign to	Amministra Gianni
Nome campagna	Raccolta coperte 2022	Data Creazione	26/01/2023 11:32:29
Tipo di Campagne	Raccolta materiali	Riferimento Esterno Lavorazione	
Campaign Activity		Contenuto	
Strumento		Data Esito	
Sorgente	Aperto al pubblico	Esito	
Direzione	Outbound	Tipo Esito	
Donatore Target	10000016 - Lisa Simpson	Categoria Esito	
Delega Target			
Oneoff Donation			

Below this, there are tabs for 'Donatore', 'Privacy', 'Delega', 'Donazione', 'Face2Face', and 'Promessa'. The 'Donatore' tab is active, showing the following details:

Codice Donatore	10000016	Tipo Strada	
Ragione Sociale		Indirizzo	
Nome	Lisa	Numero Civico	
Cognome	Simpson	Presso	
Data Di Nascita		CAP	
Luogo Di Nascita		Città	

Nella prima parte la lavorazione riporta le informazioni legate al motivo della sua esistenza: qui infatti viene riportata la campagna alla quale è collegata con le sue caratteristiche e l'anagrafica a

cui fa riferimento.

In fondo alla pagina troverai diversi tab (in ordine donatore, privacy, delega, donazione, face2face, promessa), questi conterranno le informazioni che la lavorazione utilizzerà per completare il lavoro.

A destra, o in fondo in base alle dimensioni dello schermo, trovi sempre il classico specchietto di Donodoo in cui puoi inviare messaggi, registrare note, pianificare attività e mantenere traccia delle modifiche effettuate sul record.

## Come funzionano

Le lavorazioni possono essere assegnate ai diversi utenti che sono registrati in Donodoo, questo è un'ottimo metodo per gestire il lavoro col tuo team.

The screenshot displays the Donodoo web interface for a fundraising campaign. At the top, there is a navigation bar with the following items: Fundraising, Donatori, Donazioni, Campagne, Resoconti, Import/Export, and Configurazione. Below this, the page title is "Lavorazioni / Sibilla Cooman @ Raccolta coperte 2022". There are two buttons: "Salva" (Save) and "Abbandona" (Abandon). A progress bar at the top right shows the current step: "Nuovo" (New), followed by "Inviato" (Sent), "In aggiornamento" (Updating), "Verifica" (Verify), "Completato" (Completed), and "Annullato" (Cancelled). The main content area is titled "JOB/2023/0000070". On the left, there is a sidebar with various campaign details. The main form has several fields: "Raccolta coperte 2022 (2301000106)" with an "Assign to" button, "Raccolta coperte 2022", "Raccolta materiali", "Data Creazione", "Riferimento Esterno Lavorazione", "Contenuto", "Aperto al pubblico" (set to "Outbound"), "Data Esito", "Esito", "Donatore Target" (set to "10000003 - Sibilla Cooman"), "Tipo Esito", and "Categoria Esito". A red box highlights the "Assign to" dropdown menu, which is open and shows a list of users: Amministra Gianni, Arianna Dell'Arti, Carlo Di Cicco, Daniele Castigliani, Daniele Cirio, Daniele Fusi, Duccio Patané, and "Cerca ancora..." (Search again...). A red arrow points from the "Assign to" button to the dropdown menu.

L'utente a cui assegnerai la lavorazione riceverà una notifica all'interno dell'app Comunicazioni, che potrà visualizzare anche dal menù in alto (simbolo campanella).

Ogni lavorazione dovrà chiudersi con un ESITO. Infatti, in base alla natura di quest'ultimo la lavorazione produrrà diverse conseguenze/automatismi nel tuo database. [si consiglia di consultare la pagina workflow e esiti per comprendere meglio questa affermazione]

**Attenzione!** il sistema reputa i dati contenuti nella lavorazione come i più recenti, perciò se andrai ad aggiornare dati di anagrafiche già esistenti essi saranno sovrascritti.

## Gli stati di una lavorazione

Gli stati di una lavorazione possono essere:

- **Nuovo:** lavorazioni appena create;
- **Inviato:** lavorazioni inviate ad un gestore esterno al database, che dovranno poi essere movimentate su completato una volta terminato il processo (es. se invio mail effettuato da una piattaforma esterna);
- **In aggiornamento:** lavorazioni in lavorazione dal sistema, dovrebbero spostarsi poi su verifica o completato automaticamente (se ciò non avviene e ci sono alcune lavorazioni rimaste su questo stato per qualche ora avvisare Metadonors attraverso Helpdesk);
- **Verifica:** le lavorazioni bloccate per un qualche tipo di errore (ne vediamo alcuni di seguito);
- **Completato:** lavorazioni andate a buon fine;
- **Annullato:** lavorazioni annullate, che non hanno avuto ripercussioni sul database.

## Come si chiude una lavorazione

Le lavorazioni possono essere chiuse in diversi modi:

### A) in modo manuale una ad una

Dovrai cliccare su CHIUDI LAVORAZIONE e poi dovrai scegliere l'esito corretto (gli esiti disponibili saranno quelli per i quali la tipologia di campagna è attiva - si consiglia di consultare la pagina workflow e esiti per approfondire)

Lavorazioni / Hermione Granger @ Raccolta coperte 2022

The screenshot shows the Metadonors interface for a specific campaign. At the top, there are buttons for 'Modifica' and '+ Crea'. On the right, there is an 'Action' button. Below these, a navigation bar contains buttons for 'Invia Lavorazione', 'Chiudi Lavorazione' (highlighted with a red arrow), 'Nuovo', 'Inviato', 'In aggiornamento', 'Verifica', 'Completato', and 'Annullato'. The main content area displays the job ID 'JOB/2023/0000072' and a table of campaign details.

Campagna	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Assign to	Amministra Gianni
Nome campagna	Raccolta coperte 2022	Data Creazione	26/01/2023 11:32:29
Tipo di Campagne	Raccolta materiali	Riferimento Esterno Lavorazione	
Campaign Activity		Contenuto	
Strumento		Data Esito	
Sorgente	Aperto al pubblico	Esito	
Direzione	Outbound	Tipo Esito	
Donatore Target	10000001 - Hermione Granger	Categoria Esito	
Delega Target	SUB00003		
Oneoff Donation			

Below the table, there are tabs for 'Donatore', 'Privacy', 'Delega', 'Donazione', 'Face2Face', and 'Promessa'. The 'Donatore' tab is active, showing the following details:

Codice Donatore	10000001	Tipo Strada	Via
Ragione Sociale		Indirizzo	Degli Studiosi
Nome	Hermione	Numero Civico	56

### Chiudi Lavorazioni ✕

Totale Lavorazioni: 1

Tipo Campagna: Raccolta materiali

Azione:  Esito  Annulla

Esito destinazione:

Data Esito: 07/03/2023

Forza il workflow:

OK
o   Annulla

## B) in modo manuale massivo

è possibile chiudere in modo massivo le lavorazioni se esse sono appartenenti alla stessa campagna, visto che in base alla tipologia della campagna ci saranno diversi esiti attivi. Puoi procedere dal listing generale delle lavorazioni raggruppando per campagna (prima foto), oppure dalla campagna cliccare sul contatore delle lavorazioni e selezionarle da lì (seconda e terza foto)

Lavorazioni

▼ Nuovo ✕ Campagna ✕ Ricerca...

+ Crea
31 selezionati
→ Selezione tutto 50

	Nome Completo	Donatore Target	Tipo di Campagne	Campagna	Esito	Assign to	Data Creazione	Data Esito
▼	Raccolta coperte 2022 (2301000106) (31)							
✓	JOB/2023/0000073	10000000 - Fabrizio Arzeni	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)		Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29	
✓	JOB/2023/0000072	10000001 - Hermione Granger	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000071	10000002 - Olimpia Maxime	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000069	10000004 - Angelina Johnson	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000068	10000005 - Poppy Chips	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000067	10000006 - Gioachino Palumbo	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000066	10000007 - Ginevra Weasley	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000065	10000008 - Griselda Scarpa	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000064	10000009 - Hermione Granger	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000063	10000011 - Renato Ferretti	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000062	10000016 - Lisa Simpson	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000061	10000019 - Fabrizio Arzeni	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29
✓	JOB/2023/0000060	10000021 - NSIP srl	Raccolta materiali	Raccolta coperte 2022 (2301000106)	Prato al 17/1/23	Nuovo	Amministratore Gianni	26/01/2023 11:32:29

Modifica + Crea Action

Attiva Esporta Lavorazioni Aggiungi Donatori Aggiorna Bozza Attiva Chiuso

6 Lavorazioni + 2 Acquisizioni 0 Donors 1 Subscriptions € 0,00 Nuove donazi... € 0,00 Donazioni cor...

### F2F Staging - Metaface

Codice	2109IGACF2FF2F000039	Responsabile	Amministra Gianni
Codeline	21000039	Tipo di Campagne	Face2Face inhouse
Codice Esterno		Unità Fundraising	Individual giving
Liste		Obiettivo	Acquisizione
Data inizio	28/09/2021	Strumento	Face2Face
Data fine	28/11/2021	Sorgente	Face2Face

Lavorazioni / Ilaria Piras @ F2F Staging - Metaface / F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)

/ Lavorazioni

+ Crea 6 selezionato/i Action Filtri Raggruppa per ★

<input checked="" type="checkbox"/>	Nome Completo	Donatore Target	Tipo di Campagne	Campagna	Lista Sorg
<input checked="" type="checkbox"/>	JOB/2023/0000230		Face2Face inhouse	F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)	
<input checked="" type="checkbox"/>	JOB/2023/0000004	10000043 - Ilaria Piras	Face2Face inhouse	F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)	Completato Extra Oneoff (XOF)
<input checked="" type="checkbox"/>	JOB/2023/0000003	10000043 - Ilaria Piras	Face2Face inhouse	F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)	Completato Extra Oneoff (XOF)
<input checked="" type="checkbox"/>	JOB/2023/0000002	10000025 - Albus Silente	Face2Face inhouse	F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)	Completato Extra Oneoff (XOF)
<input checked="" type="checkbox"/>	JOB/2023/0000001	10000043 - Ilaria Piras	Face2Face inhouse	F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)	Verifica Delega da Face2F
<input checked="" type="checkbox"/>	JOB/2023/0000005	10000043 - Ilaria Piras	Face2Face inhouse	F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)	Completato Extra Oneoff (XOF)

- Esporta
- Elimina
- Esportazione Lavorazioni Veloce
- Chiudi Lavorazioni**
- Assegna Lavorazioni

### C) in modo automatico dall'estrazione delle lavorazioni nella campagna

Procedi estraendo le lavorazioni dalla campagna [consultare pagina delle campagne per capire come fare], inserisci nel menù post action "chiudi lavorazioni" e scegli l'esito corretto:

### Esportazione Lavorazioni Veloce

#### F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)

Totale Lavorazioni <sup>1</sup>

#### Tipo di Esportazione

Specifica il nome e il tipo di esportazione da effettuare.

Nome file: Face2Faceinhouse\_2109IGACF2FF2F000039\_2303071432.csv

Tracciato: [dropdown]

#### Tipo di file

Specifica che tipo di file desideri generare.

Tipo di file: CSV      Separatore: Punto e virgola

#### Azioni Successive all'esportazione

Specifica cosa fare con le lavorazioni una volta generato il file.

Post action: Chiudi Lavorazioni

Esito: [dropdown]

Data Esito: 28/09/2021

**Esporta**   Annulla

## Esempi di lavorazioni in verifica:

All'interno della lavorazione (job) dopo i dati di riferimento, troverai il campo ERRORE. Nel caso in cui la lavorazione si trovi in verifica nel campo errore il sistema riporterà dettagliato il problema.

molte lavorazioni in verifica potranno presentarsi in caso di sincronizzazione lead/donazioni da piattaforme esterne

Modifica + Crea

Action

Processa lavorazione

Nuovo Inviato In aggiornamento Verifica Completato Annullato

JOB/2023/0000001

Campagna	F2F Staging - Metaface (2109IGACF2FF2F000039)	Assign to	Amministra Gianni
Nome campagna	F2F Staging - Metaface	Data Creazione	11/01/2023 15:23:03
Tipo di Campagne	Face2Face inhouse	Riferimento Esterno Lavorazione	F2F000620FPP
Campaign Activity		Contenuto	
Strumento	Face2Face	Data Esito	11/01/2023
Sorgente	Face2Face	Esito	Delega da Face2Face (F2F)
Direzione	Inbound	Tipo Esito	Utile
Donatore Target	10000043 - Ilaria Piras	Categoria Esito	Positivo
Delega Target			
Oneoff Donation			

Errore

Donatore Privacy Delega Donazione Face2Face Promessa

A) **errore per mancanza informazioni obbligatorie** (come il metodo di pagamento se la lavorazione viene utilizzata per creare una donazione)

Questo esempio illustra come può verificarsi un errore in termini di mancanza di dati obbligatori legati alla creazione del record "donazione". Ciò si verifica quando la lavorazione ha un esito con workflow "create donation", se non sono stati inseriti correttamente o comunque mancano dati essenziali il sistema blocca la lavorazione e la segnala nello stato "in verifica" con questo errore

## Errore

oneoff: OneOff without payment method

Per risolverlo basterà aggiornare i dati relativi al metodo di pagamento della donazione nel tab di riferimento:

Donatore Privacy Delega Donazione Face2Face Promessa

Importo Oneoff	0,00	Data Pagamento OneOff	23/02/2023
Oneoff External Reference		Modalità Pagamento OneOff	Manuale
Donation Tags		OneOff Payment mode	Carta di credito
		OneOff Payment Mode Manual Map	Carta di credito

Una volta corretti clicca su processa lavorazione, se non ci sono altri problemi la lavorazione verrà inviata allo stato "completata"

## B) errore per duplicato

Ogni volta che la lavorazione avrà come workflow il comando "update donor"- "create donor" effettuerà un check tra le anagrafiche esistenti prima di crearne una ex-novo. Se il sistema rileva anagrafiche con il nominativo e almeno una informazione personale uguali (es. telefono, email, codice fiscale ecc.) viene segnalato questo errore:

Errore

Donor: There are several potential donors

per risolvere il problema e far sì che la lavorazione vada correttamente nello stato completata:

The screenshot shows a software interface for creating a donor. At the top, there is a progress bar with steps: Nuovo, Inviato, In aggiornamento, Verifica, Completato, Annullato. The current step is 'Verifica', which is highlighted in purple. Below the progress bar, there is a message: 'Donor: There are several potential donors'. To the left of this message, there are two buttons: 'Processa lavorazione' and 'Crea nuovo donatore'. A red arrow points to 'Crea nuovo donatore' with the text 'crea altra anagrafica'. Another red arrow points to 'Processa lavorazione' with the text 'chiudi lavorazione'. Below the message, there is a form with various fields for donor information, such as 'Codice Donatore', 'Ragione Sociale', 'Nome', 'Cognome', 'Data Di Nascita', 'Luogo Di Nascita', 'Codice Fiscale', 'VAT', 'Sesso', 'Qualifica', 'Job function', 'Telefono', 'Telefono2', 'Cellulare', 'Cellulare2', 'Email', 'Email2', 'Volontariato - Primo Contatto', 'Tipo Strada', 'Indirizzo', 'Numero Civico', 'Presso', 'CAP', 'Città', 'Provincia', 'Paese', 'Tag'. At the bottom of the form, there is a table with columns: 'Codice D...', 'Nome', 'Cognome...', 'Indirizzo', 'CAP', 'Città', 'Stato', 'Telefono', 'Telefono...', 'Cellulare', 'Mobile2', 'E-mail'. The first row of the table is highlighted in grey. A red box highlights the 'Seleziona' button in the first row. A red arrow points to the 'Indirizzo' column of the first row with the text 'compara'. The word 'unisci' is written in red above the 'Seleziona' button.

1. COMPARA: clicca sulle informazioni della riga grigia in fondo (clicca in un qualsiasi punto della riga ma non su seleziona)  
Si aprirà una finestra che ti mostra tutte le informazioni dell'anagrafica già esistente nel database a cui il sistema ti chiede se vuoi unire quella che andrai a creare;
  2. CREA ALTRA ANAGRAFICA SENZA UNIRE: se le due anagrafiche segnalate dal sistema NON devono essere unite devi indicare al sistema di creare un'altra anagrafica diversa da quella segnalata come potenziale duplicato. Per farlo clicca sul pulsante "crea nuovo donatore" in alto a sinistra;
  3. UNISCI: se il sistema ha correttamente individuato un duplicato, dovrai indicare di unire i due record.
- [Attenzione! Il sistema andrà aggiornare i dati, considerando che quelli contenuti nella lavorazione siano i più recenti: se ad esempio nella vecchia anagrafica c'è un numero di telefono diverso da

quello riportato nella lavorazione, verrà sovrascritto. Se vuoi evitare questo agisci manualmente sull'anagrafica già esistente per mantenere il dato salvato (magari spostando il numero dal campo telefono al campo telefono2). ]

Per unire le due anagrafiche clicca su SELEZIONA a sinistra della riga. la lavorazione in automatico intraprende di nuovo il processo indicato dal workflow dell'esito fino ad essere inserita nello stato "completata".

#### **B) errore " could not serialize access due to concurrent update "**

Si tratta di un errore temporaneo: quando il sistema ha cercato di chiudere la lavorazione, ha anche rilevato un lavoro in background sugli stessi dati e, per preservarli, ha sospeso la chiusura della lavorazione.

Si risolve processando nuovamente la lavorazione che, al secondo tentativo, dovrebbe chiudersi senza problemi.

---

Revision #5

Created 2026-02-04 09:37:41 UTC by Anoushiravan Dejbakhsh

Updated 2026-05-28 07:22:49 UTC by Ilaria Piras