

WorkFlow

Cosa sono i WorkFlow

I WorkFlow sono i flussi di lavoro che andranno assegnati ad un esito per permettere al sistema di creare automatismi. Essi sono composti da una o più attività, in modo che Donodoo possa eseguire più operazioni in una sola volta.

Ad esempio un workflow può essere nominato "Registra Donazione Oneoff" al cui interno ci saranno queste attività:

1. create_donor: crea l'anagrafica del donatore se il sistema di controllo non trova già un'anagrafica esistente
2. update_donor: se l'anagrafica è già esistente il sistema la aggiorna
3. create_oneoff: crea la donazione oneoff
4. update_privacy_flag: se devono essere aggiornati dati riguardo alla privacy
5. create_touchpoint: crea il touchpoint sull'anagrafica in questione

Workflow / New

Salva Abbandona

Edit Workflow Programma attività

Nome Completo

Attività

Nome Completo	Aggiungi riga

Configurazione dei WorkFlow

Ogni workflow può essere composto da più attività, ad esempio crea anagrafica donatore+registra oneoff.

The screenshot shows the 'Fundraising' dashboard with a navigation menu at the top. The 'Configurazione' (Configuration) menu is open, and the 'Workflow' option is highlighted with a red box. The background shows a list of donors with columns for 'Codice Donatore', 'Nome', and 'Città'.

Troverei già alcuni workflow di default quando inizierai ad utilizzare la tua istanza, ecco qualche esempio:

Nome	Attività	Esempio d'utilizzo
Crea lead	create_prospect update_donor update_privacy_flag create_touchpoint	Iscrizione online newsletter per nuove anagrafiche
Crea Touchpoint	create_touchpoint	Partecipazione ad un evento
Registra Donazione Oneoff	create_donor update_donor create_oneoff update_privacy_flag create_touchpoint	Ricezione donazione oneoff da form sul sito
Donatore Deceduto	donor_death	Aggiornamento anagrafiche in caso di donatore deceduto
Blacklist	blacklist_donor	Sposta l'anagrafica sullo stato Blacklist (per escluderlo da future lavorazioni)

Aggiorna Dati Anagrafici	update_donor update_privacy_flag create_touchpoint	Aggiornamento anagrafiche dopo contatto con loro (es dopo campagna callcenter)
--------------------------	--	--

In caso di aggiornamento privacy ("update_privacy_flag"), il campo Direzione sulla lavorazione deve essere impostato su **Inbound**.

La direzione inbound permette di procedere alla modifica della privacy originale, mentre la Direzione Outbound porta la lavorazione in Verifica perché considera un'anomalia che si cerchi di modificare la privacy con una lavorazione che va in direzione opposta; con outbound è come se fosse una esportazione di dati che quindi non dovrebbe prevedere modifiche ai dati privacy.

Come viene fatto il match con le anagrafiche già registrate?

La maggior parte dei workflow prevede la creazione di una nuova anagrafica o l'aggiornamento di un'anagrafica esistente. In fase di chiusura della lavorazione, Donodoo svolge una ricerca in database per individuare un'eventuale anagrafica già esistente basandosi su dati come codice fiscale, dati di contatto (email, tel, cel, indirizzo), così da non generare doppioni.

Se nella lavorazione è presente il codice donatore, il match viene fatto in modo automatico basandosi sul codice univoco dell'anagrafica.

Se non è presente alcun codice donatore e Donodoo trova possibili riscontri in database, la lavorazione esitata con tale workflow andrà in **Verifica** con la dicitura "*There are several potential donors*", rendendo necessario un intervento manuale di un operatore per terminare il processo.

Nella parte bassa della lavorazione, il sistema suggerisce il donatore (o i donatori) già registrato in db con cui ha trovato un'affinità di dati e che quindi considera potenzialmente la stessa persona. Se è così, clicca su **Seleziona** per far ripartire la lavorazione e portarla a termine.

Se invece non vuoi seguire i suggerimenti forniti, clicca sul bottone "Crea nuovo donatore" per creare una nuova anagrafica.

Modifica + Crea Action

Processa lavorazione Crea nuovo donatore

Nuovo Inviato In aggiornamento Verifica Completato Annullato

Luogo Di Nascita	GROSSETO	Città	Prato
Codice Fiscale	PRSLR190L65E202N	Provincia	PO
VAT		Paese	IT
Sesso	F	Tag	
Qualifica			
Job function			
Telefono			
Telefono2			
Cellulare			
Cellulare2			
Email			
Email2			

	Codice D...	Nome	Cognome...	Indirizzo	CAP	Città	Stato	Telefono	Telefono...	Cellulare	Mobile2	E-
Seleziona	<u>10000043</u>	Ilaria	Piras	Via Via Br...	59100	Prato	Prato (IT)					gi
Seleziona	<u>10000035</u>	Maria	Rossi									

La procedura manuale è consigliata per avere un controllo su questo tipo di associazioni che quando vengono delegate al sistema (rendendole automatizzate) si portano dietro un certo rischio di errore.

In caso di grandi numeri, può far comodo avere a disposizione un processo automatico per non dover passare in rassegna centinaia di lavorazioni in verifica.


Questa opzione si attua con il flag "Associa donatore automaticamente" all'interno della bolla Create Donor.

Apertura - Attività ×

Create Donor ▼

Tipo di avviso: Nessun Avviso ▼
 Workflow: Nuova Delega ▼ ↗

Esito: ▼

Associa donatore automaticamente: 

Match trashold:

Weak Match:

Salva Abbandona

Flaggando la spunta, il workflow in oggetto svolge una serie di operazioni per individuare la giusta anagrafica a cui agganciarsi:

- la prima ricerca riguarda i campi Nome e Cognome, successivamente l'indirizzo e-mail. Se trova un'unica corrispondenza si aggancia a quell'anagrafica; se non trova una corrispondenza sulla mail, passa a controllare gli altri campi della lavorazione, telefono, cellulare, codice fiscale, dati di pagamento, cap, assegna un punteggio ad ogni anagrafica individuata e sceglie quella con la corrispondenza più precisa, ovvero con il punteggio più alto.

- Il punteggio di cui sopra è un elemento fondamentale di questo passaggio e si può dare l'indicazione di quanto deve essere alto per procedere all'assegnazione automatica. Nel campo "*Match Threshold*" deve essere indicato un numero da zero a 100.

Se si inserisce un numero più basso di 100, si abbassa il punteggio necessario per il match automatico e l'associazione potrà essere meno precisa.

Indicando il numero 100, dopo aver fatto i controlli, Donodoo assegna un punteggio sulla base della corrispondenza di nome e cognome. A quota 100, significa che nome e cognome devono essere identici (nel caso di una lavorazione con tutti i dati uguali ad un'anagrafica, **ma** nome o cognome diversi, la lavorazione andrà in verifica richiedendo un intervento manuale).

- usando il flag "*Weak match*", l'associazione verrà invece fatta solo attraverso nome e cognome e ragione sociale, senza guardare gli altri dati.

Creare un WorkFlow

Per creare un workflow vai nell'app fundraising>configurazione>workflow



Tutti i contatti

+ Crea




<input type="checkbox"/>	Codice Donatore	Nome	Provincia
<input type="checkbox"/>	10000080	Monica Geller	
<input type="checkbox"/>	10000079	Ross Geller	
<input type="checkbox"/>	10000078	Rachel Green	Mantova (IT)
<input type="checkbox"/>	10000077	Monica Geller	
<input type="checkbox"/>	10000076	Tizio Casi	Grosseto (IT)
<input type="checkbox"/>	10000072	Ilaria Piras	Firenze (IT)
<input type="checkbox"/>	10000071	Ilaria Piras	Firenze (IT)
<input type="checkbox"/>	10000069	Ilaria Piras	Firenze (IT)
<input type="checkbox"/>	10000068	Ilaria Piras	
<input type="checkbox"/>	10000067	Ilaria Piras	
<input type="checkbox"/>	10000065	Not So Italian Production	Roma (IT)
<input type="checkbox"/>	10000064	Harry Potter	Milano (IT)
<input type="checkbox"/>	10000063	Ronald Weasley	Roma (IT)
<input type="checkbox"/>	10000062	Ginevra Weasley	Milano (IT)
<input type="checkbox"/>	10000059	Arianna Dell'Arti	Roma (IT)

- Campagne
 - Tipi di Campagna
 - Attività
 - Fundraising Unit
 - Mezzi
 - Campaign Tags
 - Sorgenti
 - Obiettivi Campagne
 - Privacy
- Lavorazioni
 - Esiti
 - Workflow**
 - Modelli Email
 - Job Contents
- Deleghe
 - Template di Delega
 - Motivi di chiusura deleghe
 - Motivi cancellazione donazioni
- Donatori
 - Privacy History
 - Donation Mail Templates
- API
 - Mappatura Metodi di Pagamento
- Relazioni
 - Tipi di Relazioni
- Import/Export
 - Tracciati Importazione
 - Programmazione Importazione
 - Account per File
 - Account per API
- Mydonor
 - Mappatura Campagne

Seleziona CREA in alto a sinistra



Workflow

+ Crea 

- Nome Completo
- Nuova Delega
- Riattiva Delega con Nuovi Dati
- Riattiva Delega con Stessi Dati
- Annulla Delega
- Donatore Deceduto
- Registra Donazione Oneoff+touchpoint

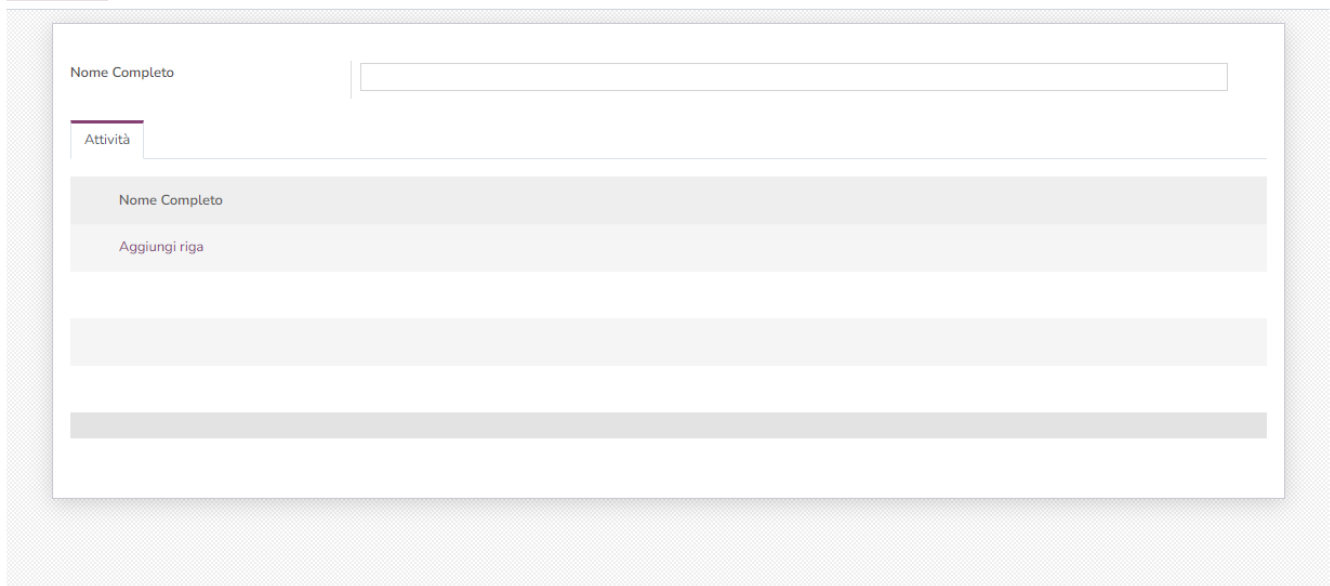
Troverai questa schermata

Workflow / New

✓ Salva ✕ Abbandona

Edit Workflow

⊙ Prc



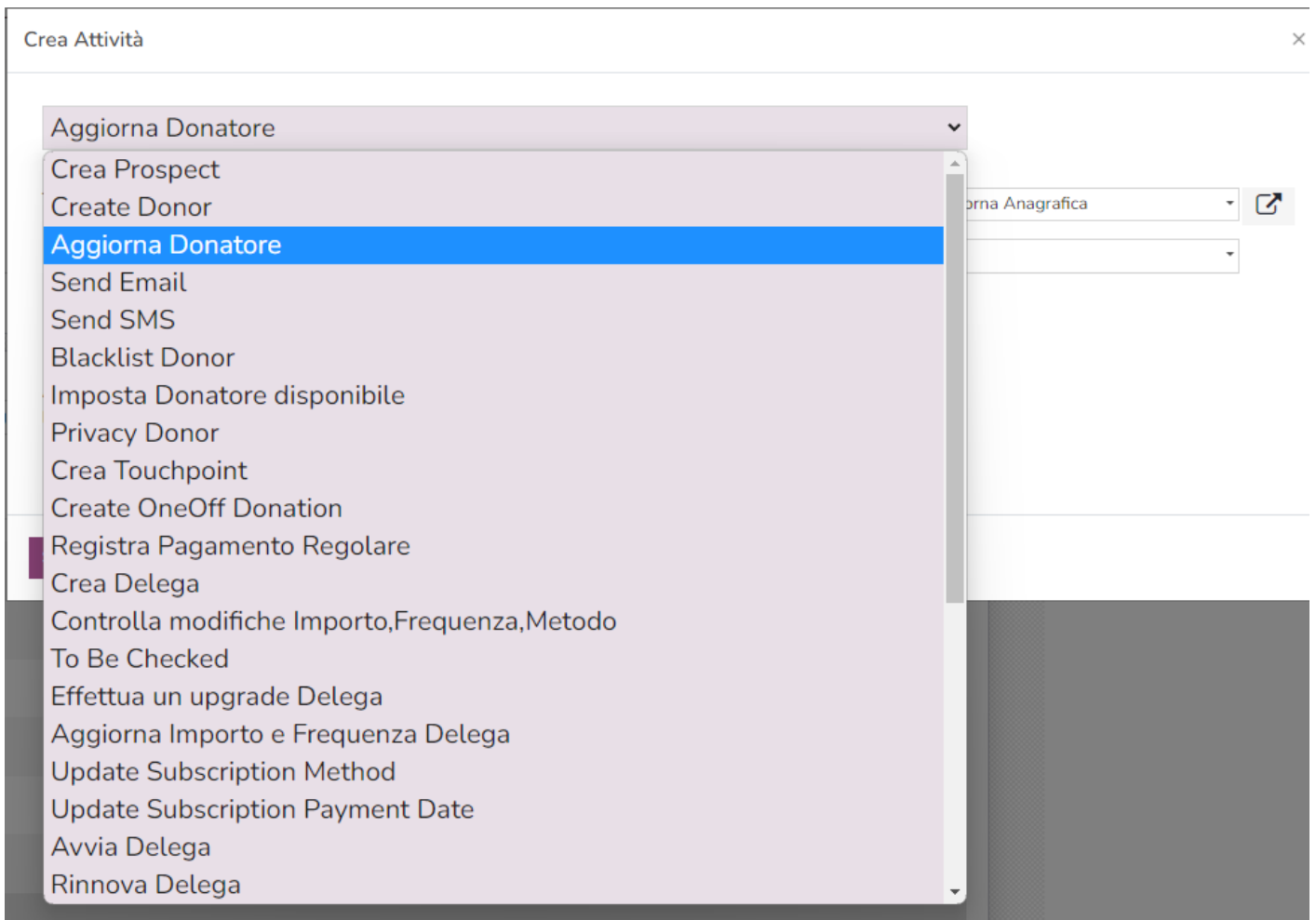
Nome Completo

Attività

Nome Completo
Aggiungi riga

Scegli un nome che possa ricordarti quella attività svolgerà quel workflow (esempio: Crea/Aggiorna Anagrafica)

Clicca poi su "aggiungi riga" per configurare le attività che il sistema dovrà gestire in automatico su quel workflow.



Troverai diverse azioni che puoi configurare per creare automatismi nel workflow. Aggiungendo le righe necessarie potrai creare il tuo workflow, ovvero l'automatismo in Donodoo necessario per l'attività che vuoi svolgere.

Ad esempio se vuoi registrare una donazione oneoff e creare un touchpoint potrai utilizzare questo workflow che vedi sotto:

Modifica

+ Crea

Action

Edit Workflow

Nome Completo

Registra Donazione Oneoff+touchpoint

Attività

Nome Completo

update_donor

create_donor

create_oneoff

update_privacy_flag

create_touchpoint

Con questo workflow (usato in fase di importazione >vedi capitolo import/export) il sistema aggiornerà eventuali dati dell'anagrafica se esistente o ne creerà una nuova + creerà il record della donazione oneoff + aggiornerà eventualmente la privacy + creerà un record relativo ad un touchpoint.

Update donor - Aggiornamento sicuro donatore

Nella bolla "update_donor (aggiorna donatore)" è disponibile il flag "Aggiornamento sicuro donatore": se selezionato, l'aggiornamento dei dati non sovrascrive i dati già registrati in database ma aggiunge solo quelli che risultavano mancanti.

Apertura - Attività

x

Aggiorna Donatore

Tipo di avviso

Nessun Avviso

Workflow

Nuova Delega

Esito

Update Donor options

Aggiornamento Sicuro Donatore



Salva

Abbandona

Esempio: ho un'anagrafica con nome, cognome, indirizzo fisico > importo dei nuovi dati che comprendono nome, cognome, indirizzo fisico, cellulare e email e aggiorno anagrafica con flag "Aggiornamento sicuro" > l'anagrafica in database si arricchisce di cellulare e email (che mancavano in database) ma NON vengono sovrascritti nome, cognome e indirizzo fisico che risultavano già presenti in database.

Questa funzione può essere utile in caso di raccolta dati da form web per scrivere solo i dati mancanti e contemporaneamente mantenere inalterati i dati già acquisiti.

Update donor - rimuovere informazioni

Utilizzando il valore "####" (quattro cancelletti) in un campo, Sonodoo svuota il campo di destinazione.

Se non trova dei valori pre esistenti sul campo, allora il campo rimane vuoto.

Il campo funziona sia per lavorazioni create tramite importazione sia create da liste o manualmente.

E' quindi un valore utile per, ad esempio, anonimizzare dati sensibili dell'anagrafica o rimuovere in modo massivo errori di data entry.

Due annotazioni da tenere presenti:

1. Non tutti i campi possono essere svuotati con questo valore: Regione e Data di nascita
2. Non possono esistere anagrafiche prive sia di nome che di cognome, se vuoi anonimizzare un'anagrafica tieni salvato almeno uno di questi due valori
3. Lo svuotamento dei campi non funziona se nella bolla del workflow "Aggiorna donatore" è presente il flag "Aggiornamento sicuro".

Crea Delega

La bolla "Crea delega" genera una sottoscrizione regolare, la differenza tra Delega e Impegno è data dalla tipologia del metodo di pagamento e comporta la presenza di dati diversi, trovi maggiori informazioni su questo nel capitolo "...".

Quando si vuole creare una delega da lavorazione i campi **obbligatori** sono:

- **Importo** (inteso come importo singolo, sulla base di questo viene calcolato automaticamente l'importo annualizzato)
- **Data delega**
- **Frequenza**
- **Modalità pagamento regolare** (qui il dato cambia in base alla tipologia, vedi capitolo ".....")

Non è obbligatoria la Data prossimo pagamento; se lasciata vuota, la sottoscrizione prende la data odierna.

Tra i possibili errori che mandano la lavorazione in Verifica:

Dati mancanti => hai dimenticato uno dei campi obbligatori indicati sopra; compila il campo mancante e processa nuovamente la lavorazione.

Delega: Il donatore ha già una delega attiva => Donodoo ti segnala che il donatore selezionato ha già una sottoscrizione attiva, è una situazione comune quando le sottoscrizioni arrivano da piattaforme esterne (ad esempio iRaiser); può essere un errore o meno, sta a te deciderlo andando a controllare il donatore segnalato e capendo come intervenire. Hai due possibilità:

1. *Entrambe le sottoscrizioni sono valide e devono restare attive.* In questo caso, clicca nuovamente su Processa Lavorazione e nella finestra successiva spunta il flag **Forza il workflow**; Donodoo bypassa il controllo sulla delega già attiva e crea anche la seconda. Al termine di questa operazione quindi il donatore coinvolto avrà più di una sottoscrizione regolare attiva.

2. *Una delle due sottoscrizioni deve essere sospesa* => è il caso tipico del donatore che, convinto di fare una donazione oneoff, attiva una seconda regolare per errore. Una volta capito questo, potete risolvere la situazione in due modi:

2.1 Revoca la sottoscrizione che era già presente in Donodoo, torna sulla lavorazione e la processi nuovamente. Non essendo più presente una regolare attiva, la lavorazione potrà chiudersi correttamente portando a termine il workflow previsto.

2.2 Lascia attiva la regolare già presente su Donodoo, torna sulla lavorazione e la annulli. Clicca su Processa lavorazione e nella finestra successiva spunta l'opzione **Annulla**. La lavorazione si chiuderà senza ulteriori conseguenze.

N.B. In caso di regolare in arrivo da una piattaforma esterna, qualunque sia l'opzione scelta, l'operazione deve essere coerente con ciò che succede sulla piattaforma esterna. Se tieni entrambe le regolari attive, significa che farai un doppio incasso sul donatore. Se ne sospendi una delle due, la regolare revocata deve essere la stessa sospesa anche sulla piattaforma esterna, altrimenti l'avrai revocata su Donodoo ma continuerai a transarla esternamente.

Questo è fondamentale per tenere l'allineamento tra i due sistemi.

Revision #5

Created 2026-02-04 09:39:06 UTC by Anoushiravan Dejbakhsh

Updated 2026-06-09 09:19:13 UTC by Ilaria Piras