

# 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

Fundraising

DonatoriDonazioniCampagneResocontiImport/ExportConfigurazione

2/23

1/1

Amministra Gianni

Lavorazioni / Lisa Simpson @ Raccolta coperte 2022

Modifica

+ Crea

Action

17 / 80

Invia Lavorazione

Chiudi Lavorazione

Nuovo

Inviato

In aggiornamento

Verifica

Completato

Annullato

Invia messaggio

Registra nota

Programma attività

0 Segui

0

JOB/2023/0000062

Campagna

Nome campagna

Tipo di Campagne

Campaign Activity

Strumento

Sorgente

Direzione

Donatore Target

Delega Target

Oneoff Donation

Raccolta coperte 2022 (2301000106)

Raccolta coperte 2022

Raccolta materiali

Aperto al pubblico

Outbound

10000016 - Lisa Simpson

Assign to

Data Creazione

Riferimento Esterno Lavorazione

Contenuto

Data Esito

Esito

Tipo Esito

Categoria Esito

Amministra Gianni

26/01/2023 11:32:29

Donatore

Privacy

Delega

Donazione

Face2Face

Promessa

Codice Donatore

Ragione Sociale

Nome

Cognome

Data Di Nascita

Luogo Di Nascita

10000016

Lisa

Simpson

Tipo Strada

Indirizzo

Numero Civico

Presso

CAP

Città

Donazione

Nella conversazione non sono presenti messaggi.

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.



## Lavorazioni / Sibilla Cooman @ Raccolta coperte 2022

✓ Salva

✗ Abbandona

Nuovo

Inviato

In aggiornamento

Verifica

Completato

Annullato

Invia mes

JOB/2023/0000070

Campagna

Nome campagna

Tipo di Campagne

Campaign Activity

Strumento

Sorgente

Direzione

Donatore Target

Delega Target

Oneoff Donation

Nota

Raccolta coperte 2022 (2301000106)

Assign to

Raccolta coperte 2022

Data Creazione

Raccolta materiali

Riferimento Esterno Lavorazione

Contenuto

Aperto al pubblico

Data Esito

Outbound

Esito

10000003 - Sibilla Cooman

Tipo Esito

Categoria Esito

Amministra Gianni

Amministra Gianni

Arianna Dell'Arti

Carlo Di Cicco

Daniele Castigliani

Daniele Cirio

Daniele Fusi

Duccio Patané

Cerca ancora...

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

Modifica

+ Crea

Action

Invia Lavorazione

Chiudi Lavorazione

Nuovo

Inviato

In aggiornamento

Verifica

Completato

Annullato

JOB/2023/0000072

|                   |                                    |                                 |                     |
|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| 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   |                                    |                                 |                     |

Donatore

Privacy

Delega

Donazione

Face2Face

Promessa

|                 |          |               |                |
|-----------------|----------|---------------|----------------|
| 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

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/ Seleziona tutto 50

Action

Filtri

Raggruppa per

Preferiti

1-5 / 5

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

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

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

|                                     | 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 Face2Fi   |
| <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

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

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<br>(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

Errore: OneOff without payment method

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 |         |        |           | Modalita 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:

Processa lavorazione Crea nuovo donatore

Nuovo Inviato In aggiornamento Verifica Completato Annullato

Donor: There are several potential donors

Donatore Privacy Delega Donazione Face2Face Promessa

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

Italia

unisci

| Codice D... | Nome | Cognome... | Indirizzo | CAP | Città | Stato | Telefono | Telefono... | Cellulare | Mobile2 | E-mail |
|-------------|------|------------|-----------|-----|-------|-------|----------|-------------|-----------|---------|--------|
| Seleziona   |      |            |           |     |       |       |          |             |           |         |        |

compara

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".