

# 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

Fundraising

Donatori

Donazioni

Campagne

Resoconti

Import/Export

Configurazione

Tutti i contatti

+ Crea

<input type="checkbox"/>	Codice Donatore	Nome	Città	
<input type="checkbox"/>	10000064	Harry Potter		
<input type="checkbox"/>	10000063	Ronald Weasley	Roma	
<input type="checkbox"/>	10000062	Ginevra Weasley		
<input type="checkbox"/>	10000059	Arianna Dell'Arti		
<input type="checkbox"/>	10000058	Roberto Rossi		
<input type="checkbox"/>	10000057	Rossana Rossi	Prato	
<input type="checkbox"/>	10000056	Marta Lenzi	Milano	
<input type="checkbox"/>	10000055	Monica Rossi	Firenze	
<input type="checkbox"/>	10000053	Roberto Rossi		
<input type="checkbox"/>	10000046	Nome		
<input type="checkbox"/>	10000044	Luciano Pavarotti		
<input type="checkbox"/>	10000043	Ilaria Piras	Prato	
<input type="checkbox"/>	10000042	Bryan Cranston		
<input type="checkbox"/>	10000041	Mario Giovannini		

https://demo.donodoo.it/web?#

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

Raggruppa per

★ Preferiti

Stato
Disponibile
Disponibile
Disponibile
Disponibile
Disponibile
Disponibile
Disponibile
Disponibile
Disponibile
Disponibile
In Lavorazione
In Lavorazione
In Lavorazione
Disponibile
Disponibile

Troverei già alcuni worflow 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 donaizione 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

Codice Fiscale

VAT

Sesso

Qualifica

Job function

Telefono

Telefono2

Cellulare

Cellulare2

Email

Email2

GROSSETO

PRSLRI90L65E202N

F

Città

Provincia

Paese

Tag

Prato

PO

IT

Codice D...

Nome

Cognome...

Indirizzo

CAP

Città

Stato

Telefono

Telefono...

Cellulare

Mobile2

E-

Seleziona

10000043

Ilaria

Piras

Via Via Br...

59100

Prato

Prato (IT)

Seleziona

10000035

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 threshold: 0

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	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

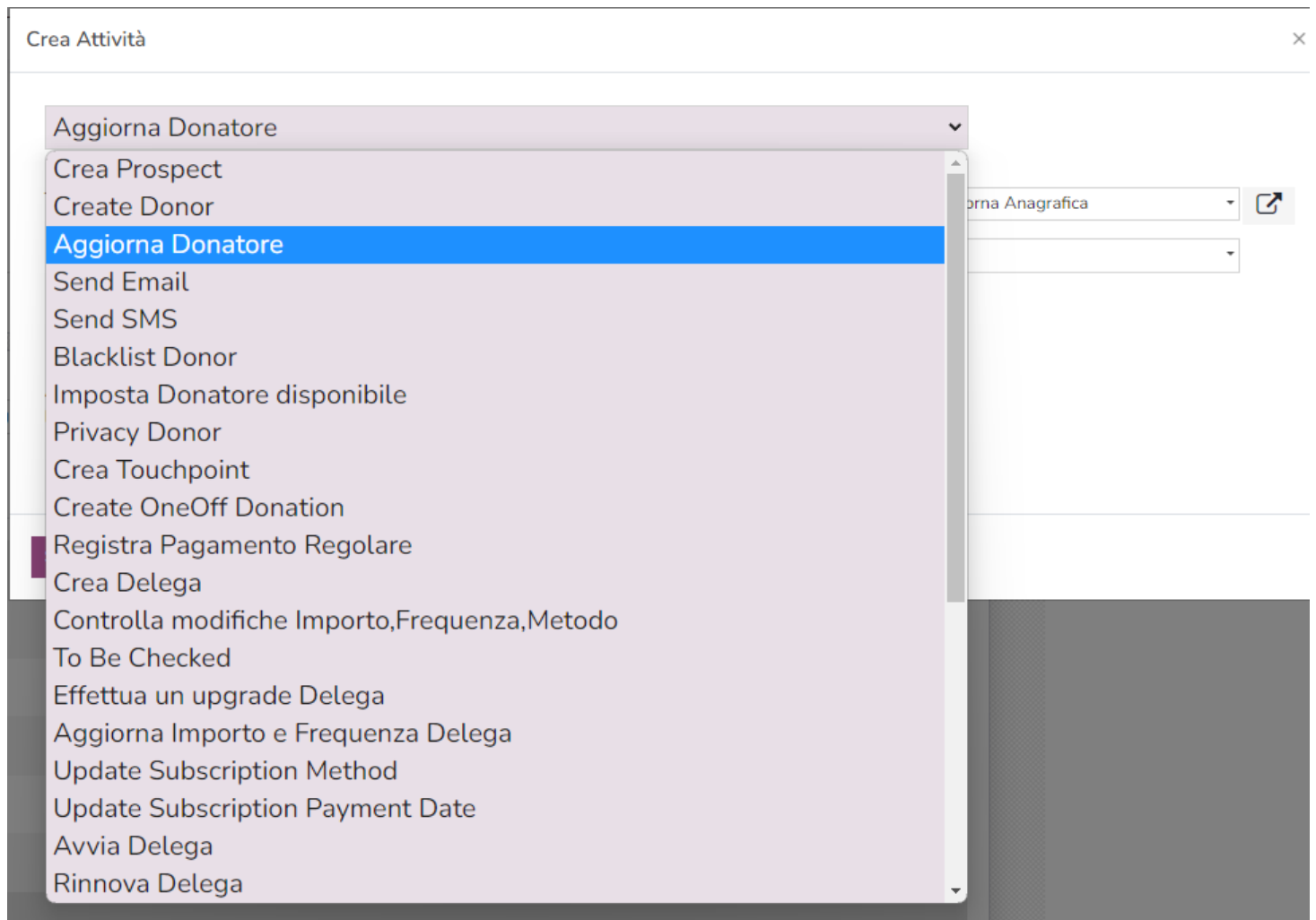
Nome Completo

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:



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

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.*

Revision #5

Created Thu, Aug 17, 2023 9:13 AM by [Giulia Romagnoli](#)

Updated Fri, Jul 5, 2024 12:58 PM by [Ilaria Piras](#)