

WorkFlow

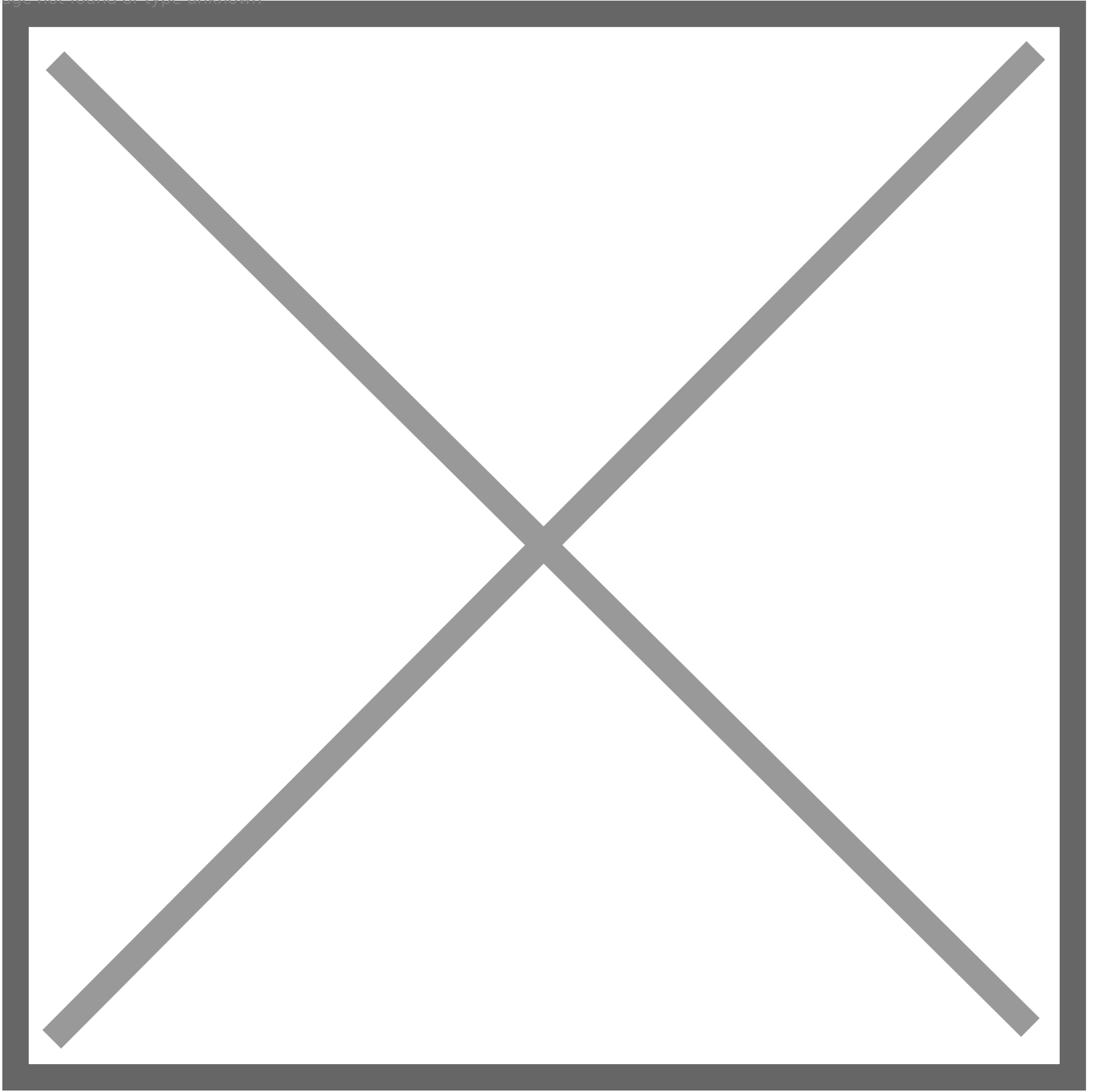
Cosa sono i WorkFlow

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

Image not found or type unknown



Configurazione dei WorkFlow

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

Image not found or type unknown



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.

[Screenshot_23.png](#)

Image not found or type unknown

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.

Image not found or type unknown

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.

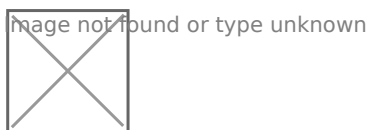
Se si inserisce un numero più basso di 100, si abbassa il punteggio necessario per il match automatico e l'associazione potrà essere meno precisa.

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

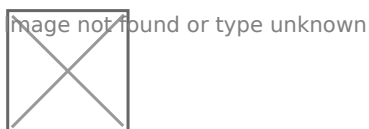
Per creare un workflow vai nell'app fundraising>configurazione>workflow



Seleziona CREA in alto a sinistra

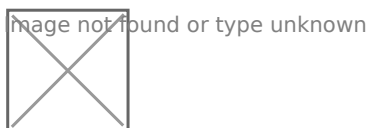


Troverai questa schermata



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:

image not found or type unknown



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.

Image not found or type unknown

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.

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 "[Import lavorazioni:metodo di pagamento](#)"

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 "[Import lavorazioni:metodo di pagamento](#)")

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.

Screenshot_6.png

Image not found or type unknown

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.

[Screenshot_1.png](#)

Image not found or type unknown

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 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 #7

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

Updated Tue, Mar 3, 2026 2:12 PM by [Ilaria Piras](#)