

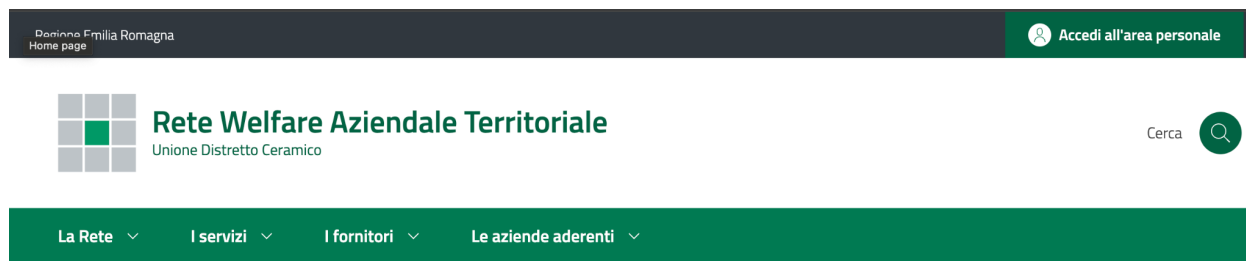


Manuale fornitori

Questo documento sintetizza le funzionalità e le procedure operative riservate agli utenti **fornitori** all'interno del Portale Welfare

1. Accesso al Portale

Autenticazione: utilizza le credenziali che ti sono state comunicate via email al momento dell'approvazione della tua utenza.



Accedi

Accesso operatore

Accesso operatore

Accesso fornitore

Accesso fornitore

Log In

Accedi per iniziare la sessione

Nome utente

Nome utente

Password

Password

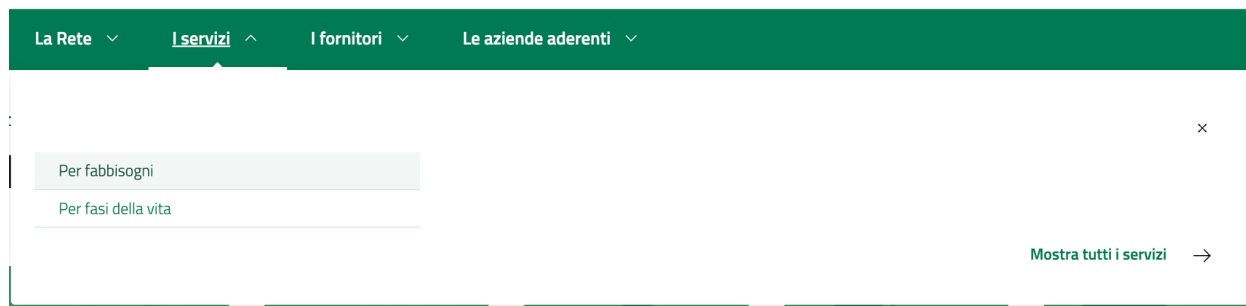
[Hai dimenticato la tua password?](#)

✕

➔

2. Gestione dei Servizi

Per creare un servizio, entrare nella sezione I servizi → Per fabbisogni dal menu in alto

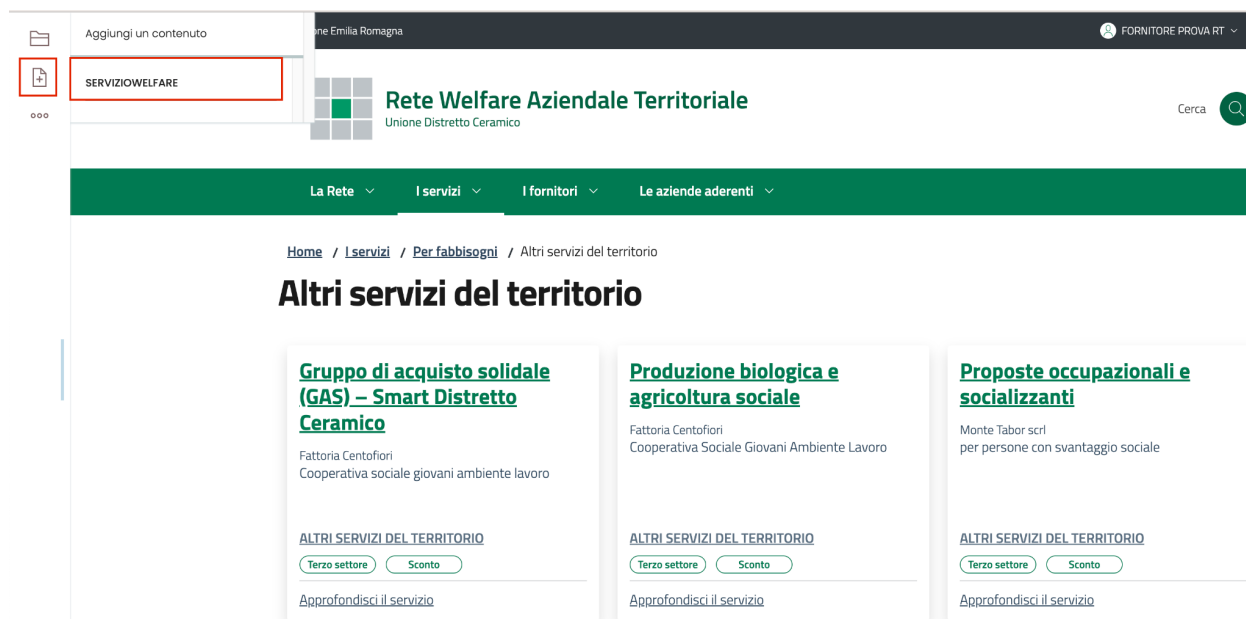


Selezionare il fabbisogno per cui si vuole creare un servizio in base alla tipologia di servizio fornita.

Per fabbisogni



Una volta entrati nella sezione scelta, cliccare sul pulsante di “Aggiungi” e selezionare il contenuto “ServizioWelfare”



Nella modalità di aggiunta contenuto, compilare i campi del form per la creazione della scheda servizio welfare inserendo informazioni nei campi presenti.

Non è obbligatorio compilare ogni campo, ma è fortemente consigliato, in quanto maggiori sono le informazioni presenti sulla scheda, migliore sarà la categorizzazione e la visualizzazione del servizio da parte degli utenti e potenziali fruitori.

In particolare, campi come **“A chi è rivolto”** e **“Momento della vita”** sono importanti in quanto consentono di filtrare e categorizzare correttamente il servizio in punti come

retewelfare.distrettoceramico.mo.it/i-servizi o

retewelfare.distrettoceramico.mo.it/i-servizi/per-fasi-della-vita

Assicurarsi anche che nel campo **“Fornitore del servizio”** sia presente il proprio nome utente, in quanto questo garantisce il collegamento del servizio alla propria utenza, essenziale per la gestione dei ticket.

Fornitore del servizio

fornitore prova rt



Utente Plone del fornitore associato a questo servizio. Se sei il fornitore, lascia selezionato il tuo utente.

Momento della vita

Selezionare...



Momenti della vita a cui il servizio si applica

Una volta creato il servizio, esso sarà in stato **“Privato”**, ovvero non sarà visualizzabile dagli utenti esterni (ad esempio i cittadini). In questa fase, il servizio può essere visualizzato o modificato dal fornitore che lo ha creato o dalla redazione del sito.

Per far sì che il servizio venga pubblicato, cliccare il bottone **“Altro”** sulla barra laterale e impostare lo stato come **“Sottoporti per pubblicazione”**



Questa azione scatenerà automaticamente l'invio di una mail al gruppo redazionale, che revisiona quindi la scheda servizio e vi contatterà per richiedere eventuali modifiche o che approverà la pubblicazione della scheda.

Una volta che la scheda sarà pubblicata, i cittadini potranno quindi visualizzare il servizio all'interno del portale ed eventualmente richiedere il servizio tramite il form dedicato.

Abilmente in acqua

BLoved APS

Terzo settore

Sconto

Contatta il fornitore

Gestione Ticket

Il sistema di ticketing permette la **gestione delle richieste degli utenti**. La gestione operativa avviene offline (ovvero fuori dal portale welfare): dopo aver ricevuto la notifica, il fornitore deve contattare l'utente autonomamente e aggiornare lo stato nel portale.

Stati gestibili dal fornitore:

- In lavorazione
- Non erogato
- Erogato
- In attesa

Ticket non erogati: È responsabilità del fornitore chiudere i ticket relativi a servizi non più disponibili o dismessi.

Dashboard Fornitore

La **dashboard (scrivania)** è accessibile esclusivamente al fornitore titolare dell'account e permette di monitorare le richieste sui propri servizi.

Per accedere alla dashboard fornitore è necessario autenticarsi al portale e cliccare sul link presente nel menu in alto a destra.


FORNITORE PROVA RT ^

Dashboard fornitore

 Esci

Area fornitore

Statistiche

1 Erogato	0 In lavorazione	1 Non erogato	0 In attesa
---------------------	----------------------------	-------------------------	-----------------------

STATO	TICKET APERTI DAL	TICKET APERTI FINO AL	SERVIZIO
Seleziona	dd/mm/yyyy	dd/mm/yyyy	Seleziona

SERVIZIO	RICHIESTO DA	STATUS	DATA	DETTAGLI	STORICO	AZIONI
Servizio test formazione	sabrina.bongiovanni@redturtle.it	Erogato	10/06/2026			
Servizio prova	sabrina.bongiovanni@redturtle.it	Non erogato	09/06/2026			

Funzionalità disponibili:

- Accesso alle statistiche relative ai propri servizi → L'area statistiche fornisce a colpo d'occhio una panoramica sugli stati dei ticket attivi collegati ai propri servizi.
- Filtri sui ticket
- Gestione dei ticket

Filtri sui ticket

La sezione di filtri consente di impostare un sistema di filtraggio ticket.

Una volta impostati, infatti, mostreranno solo i ticket che corrispondono ai parametri selezionati.

I filtri disponibili sono

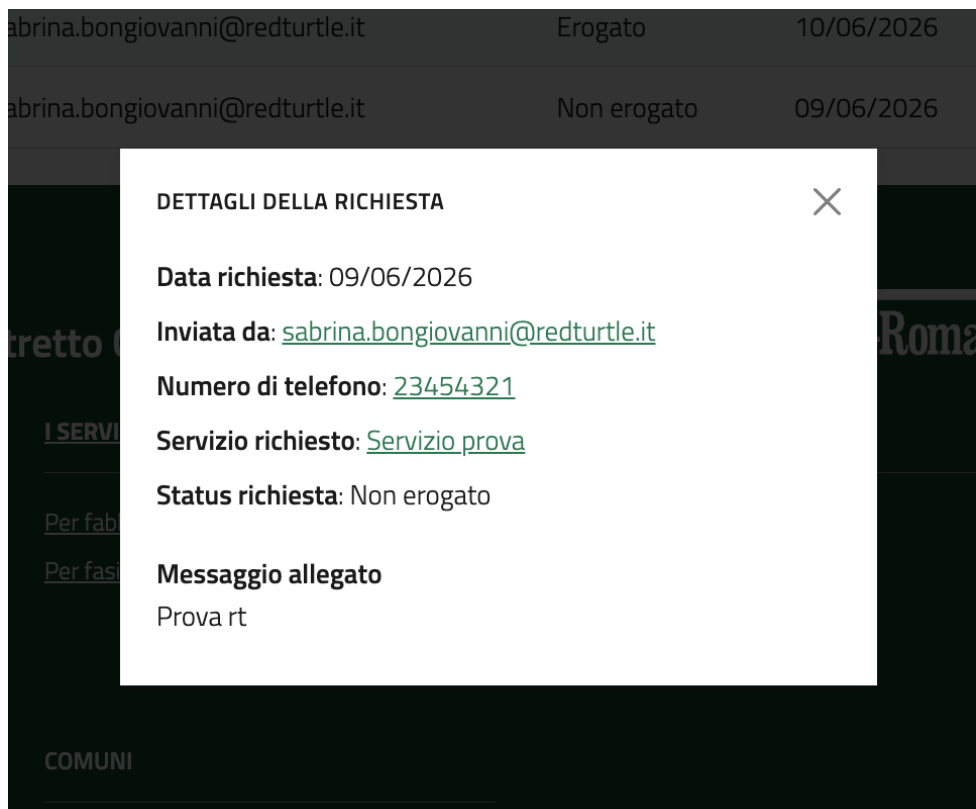
- Stato → per vedere solo i ticket corrispondenti a uno stato specifico
- Ticket aperti dal - Ticket aperti fino al → per vedere solo i ticket aperti in un intervallo di tempo specifico
- Servizio → per vedere solo i ticket collegati a un servizio specifico

Gestione dei ticket

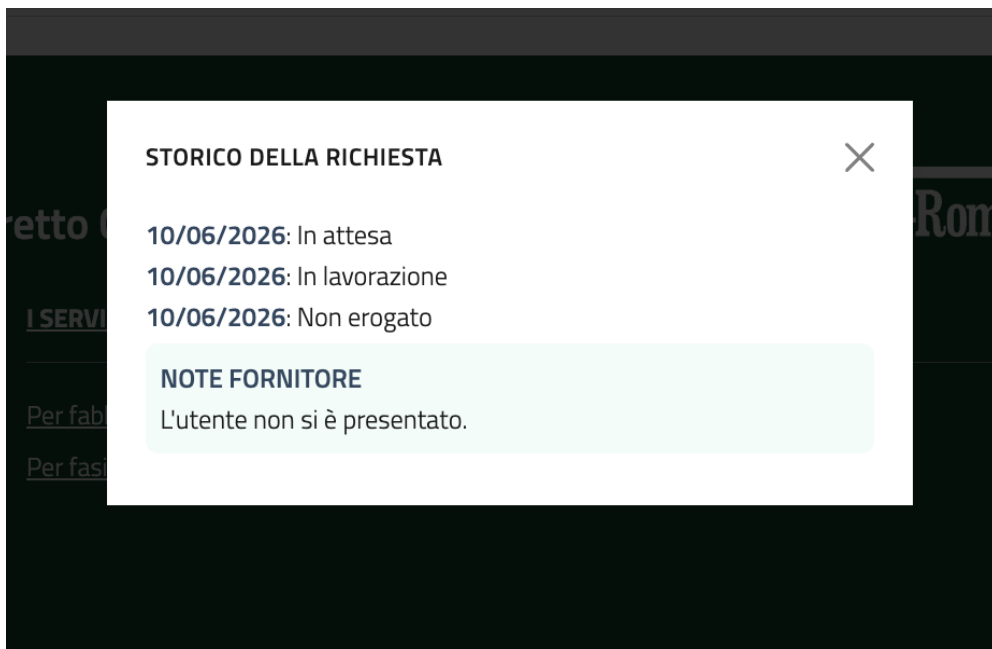
La tabella sottostante mostra i ticket totali o che corrispondono ai filtri selezionati.

La tabella presenta le seguenti informazioni:

- Servizio → Servizio per cui è stata inviata la richiesta
- Richiesto da → Email dell'utente che ha inviato la richiesta
- Status → Status attuale del ticket
- Data → Data di invio della richiesta
- Dettagli → Bottone che apre una finestra di dettaglio sul ticket con tutte le informazioni inserite dall'utente



- Storico → Bottone che apre una finestra di dettaglio sullo storico del ticket e i vari cambi di stato subiti dall'apertura al momento di visualizzazione, comprese eventuali note allegate al cambio di stato



- Azioni → Bottone che apre una finestra all'interno della quale è possibile cambiare lo stato del ticket e inserire note aggiuntive che spiegano il motivo o le circostanze del cambiamento di stato.

