

ServiziOnline

**Sistema Informativo Lavoro
SILPWEB**

Configurazione agende

Operatori regionali

Manuale d'uso

Sommario

1	INTRODUZIONE.....	3
2	ACRONIMI	3
3	AVVERTENZE	3
4	AUTENTICAZIONE	6
5	BROWSER E SISTEMI COMPATIBILI	9
6	HOME PAGE	10
7	AGENDE	11
7.1	SERVIZI E LABORATORI	12
7.1.1	Ricerca e visualizza Servizi e Laboratori	12
7.1.2	Inserimento servizio individuale	19
7.1.3	Inserire Laboratorio.....	25
7.1.4	Modificare servizio individuale.....	30
7.1.5	Modificare laboratorio.....	30
7.1.6	Duplicare servizio individuale.....	32
7.1.7	Duplicare laboratorio	32
7.2	SEDI	32
7.2.1	Ricerca sede	33
7.2.2	Inserire sede.....	36
7.2.3	Modificare sede.....	39
7.3	OPERATORI.....	39
7.3.1	Ricerca operatori	40
7.3.2	Modificare operatori.....	44
8	PIANIFICAZIONE OPERATORI	46
8.1	RICERCARE PIANIFICAZIONE.....	47
8.2	VISUALIZZARE PIANIFICAZIONE	48
8.3	INSERIRE PIANIFICAZIONE.....	58
8.4	MODIFICARE PIANIFICAZIONE	63
8.5	ANNULLARE PIANIFICAZIONE	64
8.6	ELABORAZIONI AUTOMATICHE.....	65
9	PIANIFICAZIONE LABORATORI DI GRUPPO	67
9.1	CERCARE PIANIFICAZIONE LABORATORI.....	68
9.2	VISUALIZZARE PIANIFICAZIONE LABORATORI	69
9.3	INSERIRE PIANIFICAZIONE LABORATORI	79
9.4	ANNULLARE PIANIFICAZIONE LABORATORI.....	83
10	PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO.....	84
10.1	RICERCARE PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO.....	86
10.2	VISUALIZZARE PRENOTAZIONE.....	90
10.3	INSERIRE PRENOTAZIONE SERVIZIO.....	94
10.4	INSERIRE PRENOTAZIONE LABORATORIO	101
10.5	SPOSTARE PRENOTAZIONE SERVIZIO	107
10.6	MODIFICARE PRENOTAZIONE SERVIZIO	109
10.7	MODIFICARE PRENOTAZIONE LABORATORIO	112
10.8	DISDIRE PRENOTAZIONE SERVIZIO.....	114
10.9	DISDIRE PRENOTAZIONE LABORATORIO.....	116
11	LOGOUT.....	119

1 Introduzione

Versione:	1	Data versione:	16 gennaio 2026
Descrizione modifiche:	n.a.		
Motivazioni	n.a.		

Il presente manuale si rivolge agli operatori dei Centri per l'Impiego, con l'obiettivo di fornire una visione complessiva delle funzionalità disponibili per la gestione delle Agende all'interno del sistema SILPWEB, ed è rivolto agli operatori abilitati ad accedere a SilpWeb con i ruoli **APL Sede Centrale e APL Plus**.

2 Acronimi

APL Agenzia Piemonte Lavoro
CPI Centro per l'Impiego
NASPI Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego

3 Avvertenze

Prima di iniziare è importante sapere che:

- il presente manuale è rivolto agli operatori Cpl con ruolo **APL Sede Centrale e APL Plus**;
- gli operatori dei Cpl accedono ai servizi disponibili in funzione del ruolo associato alla propria utenza; nella seguente tabella, vengono indicate le autorizzazioni per ciascun ruolo/funzionalità di cui si compongono le Agende:

Ruolo	Servizi e laboratori	Sedi	Operatori	Pianificazione operatori	Pianificazione laboratori di gruppo	Prenotazione
APL Sede Centrale	Ricerca Visualizza Inserimento Modifica Duplicazione	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica	Ricerca Visualizzazione Modifica	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento Spostamento
APL Plus	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica	Ricerca Visualizzazione Modifica	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento Spostamento
APL Master	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento Spostamento
APL Base	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento Spostamento

Tabella 1 - Operatività Ruoli

- il sistema guida gli operatori nella ricerca e nell'inserimento dei dati, evidenziando opportunamente i campi obbligatori, contrassegnati da un asterisco (*) e abilitando/disabilitando l'inserimento dei dati, in funzione delle selezioni attivate;
- la configurazione di servizi, sedi e operatori (in carico in carico agli utenti associati al ruolo **APL Sede centrale e APL Plus**) è propedeutica alla pianificazione e prenotazione eseguita dagli operatori dei Centri per l'Impiego;
- la prenotazione dei servizi individuali, da parte del cittadino, è vincolata al possesso di requisiti previsti per l'accesso al servizio (es. il cittadino deve essere domiciliato in Piemonte, deve essere in possesso di una DID in corso di validità, i suoi recapiti mail e cellulare sono formalmente corretti, ecc.);
- la prenotazione dei laboratori è assegnata a tutti gli operatori Cpl;
- la prenotazione dei servizi potrebbe essere soggetta a vincoli, in base alla situazione che presenta il cittadino nei confronti di alcune misure (DID, Patto, PAI, Rapporti di Lavoro);
- la prenotazione di un incontro è subordinata alla selezione del cittadino nel Sunto (par. 9.3);
- i laboratori non agiscono automaticamente sulla pianificazione delle agende degli operatori; pertanto, viene lasciata agli operatori la cancellazione delle pianificazioni in sovrapposizione ai laboratori;
- l'annullamento della pianificazione di un laboratorio è disponibile solo in esito alla disdetta di tutte le prenotazioni ad esso associate;
- ogni servizio erogabile ha una durata minima (in minuti), che include anche il tempo di riposo;
- lo stato di un incontro può essere aggiornato attraverso i tasti funzione disponibili, accedendo alla visualizzazione degli incontri;
- i dati visualizzati nel presente manuale sono puramente esemplificativi e non appartenenti a persone reali.

4 Autenticazione

L'accesso al sistema di SILPWEB è consentito mediante:

- l'utilizzo di credenziali SPID;
- certificati digitali;
- Carta d'identità elettronica (CIE).

Silp è raggiungibile al link <https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/silp-sistema-informativo-lavoro-piemonte>



Figura 1 – Servizi Sistema Piemonte / Servizi ai cittadini

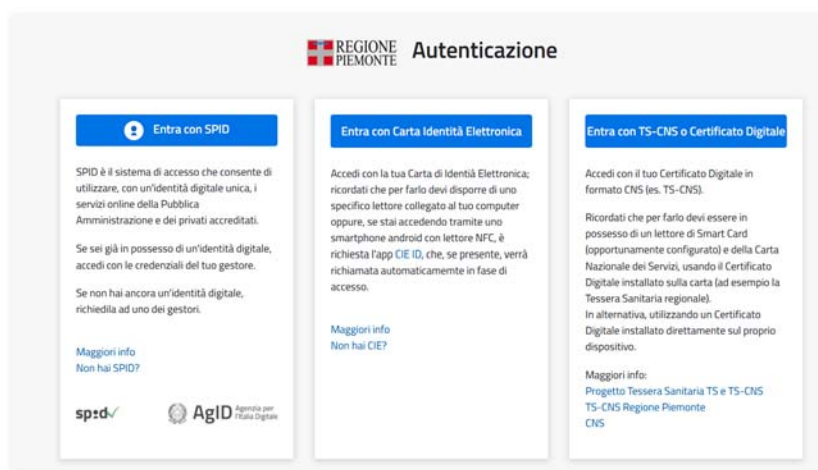


Figura 2 - Autenticazione

 Entra con SPID

Per accedere con SPID, dopo aver attivato e selezionato il gestore che ha rilasciato l'identità digitale:

✓ inserisci Nome Utente & Password;

✓ segui le indicazioni definite dal gestore SPID.

Entra con Carta Identità Elettronica

Per accedere tramite certificato digitale o carta elettronica attivare il pulsante

Entra con CIE e selezionare la modalità di autenticazione.

Entra con TS-CNS o Certificato Digitale

Per accedere tramite certificato digitale o carta elettronica attivare il pulsante

Accedi.

Dopo l'autenticazione sarà possibile scegliere il ruolo con il quale autenticarsi (laddove siano presenti più ruoli, l'utente dovrà selezionare il ruolo con il quale autenticarsi (vedi Figura 3: Scelta Ruolo).

Sistema Informativo Lavoro Piemonte 4.0

?

NU

Elenco Ruoli Disponibili

Sel.	Nome	Ruolo	Ente
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di ALESSANDRIA (A182C000358)
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di SETTIMO TORINESE (I703C000379)
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di TORINO (L219C000381)
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di TORTONA (L304C000361)
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di ASTI (A479C000362)
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di FOSSANO (D742C000366)
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di SALUZZO (H727C000368)
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di MONDOVI' (F351C000367)
☐	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di NOVARA (F952C000383)

Righe per pagina 10

1 - 10 di 13 elementi

Inizio

Prec.

1

2

Succ.

Fine

Figura 3 – Scelta ruolo

5 Browser e sistemi compatibili

 Browser compatibili con questo sistema di autenticazione

Si comunica che per accrescere la protezione dei servizi e offrire maggiore tutela contro i tentativi di truffe telematiche, sarà possibile accedere ai servizi protetti solo attraverso browser che supporta il protocollo di crittografia TLS 1.2.

Si consiglia di verificare se la versione del browser utilizzata rientra tra quelle riportate nell'elenco allegato, in tal caso si raccomanda di procedere all'aggiornamento. Se il browser non verrà aggiornato a breve non sarà più possibile utilizzare i servizi protetti da SPID.

Principali Browser compatibili TLS 1.2 Versione

- Google Chrome 32+
- Mozilla Firefox 34+
- Microsoft Internet Explorer 11+
- Microsoft Edge Edge 12+
- Opera 20+
- Apple Safari 9+

Figura 4 – Browser sistemi operativi compatibili

6 Home Page

La pagina principale propone tutti i servizi attivi associati al ruolo dell'operatore: per accedere al servizio è necessario cliccare sul modulo **Agende**.

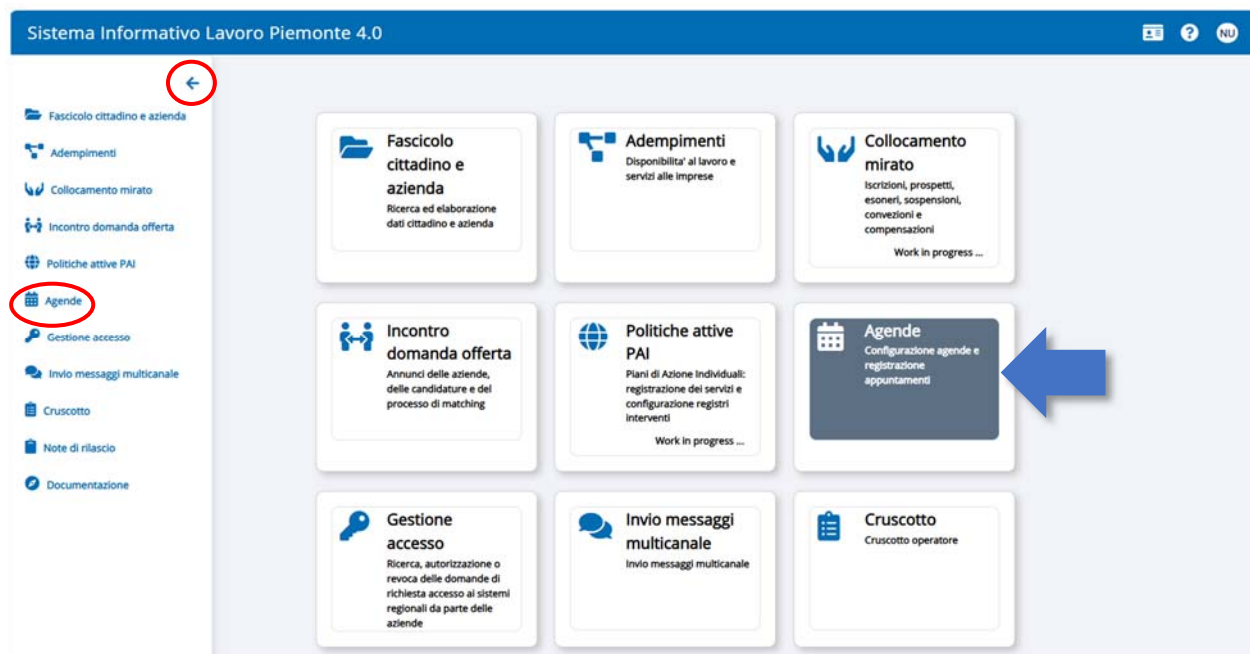


Figura 5 – Homepage dei servizi

L'accesso alle funzionalità disponibili può essere attivato in due modalità:

- **menù laterale**: a sx, cliccando sulla freccia evidenziata in alto a sinistra, il menù si espande/comprime mostrando l'elenco dei servizi disponibili.
- **menù di accesso rapido**: nella parte centrale della pagina, propone l'accesso agli stessi servizi presenti nel menù laterale, cliccando sui vari box.

Dopo aver attivato la funzionalità **Agende**, il sistema attiva la pagina contenente le funzionalità di cui si compone il servizio: Servizi e Laboratori, Sedi, Operatori, Pianificazione operatori, Pianificazione laboratori di gruppo e Prenotazione.



Figura 6 – Servizi Agende

L'operativit  sui dati   subordinata al ruolo associato all'operatore (Tab. 1).

7 Agende

Le informazioni che concorrono alla definizione delle Agende si articolano in sei funzionalit : Servizi e laboratori, Sedi, Operatori, Pianificazione operatori, Pianificazione laboratori di gruppo e Prenotazione.

La configurazione delle funzionalit  Servizi e laboratori, Sedi e Operatori viene gestita in via esclusiva dagli operatori con ruolo **APL Sede Centrale** e **APL Plus**, ed   propedeutica alle attivit  di pianificazione delle agende da parte degli operatori dei Cpl.

Gli operatori dei Centri per l'impiego, con ruolo **APL Base** ed **APL Master**, accedono a tutte le funzionalit  in lettura mentre hanno piena operativit  sulle funzionalit  dedicate alla pianificazione e alla prenotazione degli incontri.

Nei prossimi paragrafi, per ciascuna funzionalit , vengono illustrati i margini di operativit  degli operatori **APL Sede Centrale** e **APL Plus**.

7.1 Servizi e Laboratori

La funzionalità **Servizi e Laboratori** permette agli operatori di ricercare, duplicare, inserire e modificare tutti i servizi prenotabili.

Tutti gli operatori accedono alla presente funzionalità ma solo gli operatori con ruolo **APL Sede Centrale** hanno piena operatività sui dati.

7.1.1 Ricerca e visualizza Servizi e Laboratori

Per eseguire una ricerca è necessario impostare i criteri di ricerca obbligatori e quelli messi a disposizione dal sistema.

Sistema Informativo Lavoro Piemonte 4.0

Gestione configurazione per le agende

Gestione della configurazione

Criteri di ricerca

Tipo*
☐ Servizio individuale ☐ Laboratorio di gruppo ☒ Tutti

Categoria

Servizio/Laboratorio

Modalità erogazione
☒ Assistenza telefonica ☒ In presenza ☒ Videochiamata

Prenotabile da cittadino*
☐ Sì ☐ No ☒ Tutti

Situazione servizio*
☐ Attivi ☐ Chiusi ☒ Tutti

RIMUOVI FILTRI

CERCA

Figura 7 - Configurazione servizi e laboratori per le agende (Home)

La struttura della pagina principale è così organizzata:

- partendo dall'alto, è disponibile l'informativa, che illustra le finalità del servizio e si espande cliccando in un punto qualsiasi dell'area di riferimento;
- sulla destra, come evidenziato nella figura precedente, il pulsante che attiva l'inserimento dei servizi individuali;
- infine, i criteri di ricerca.

Per eseguire una ricerca è necessario impostare i criteri di ricerca obbligatori e quelli messi a disposizione dal sistema.

I criteri di ricerca previsti sono:

- **Tipo** (obbligatorio): valori possibili: Servizio individuale, Laboratori di gruppo, Tutti (default);
- **Categoria servizio** (opzionale): selezionabile tramite lista di valori;
- **Servizio/ Laboratorio di gruppo** (opzionale): selezionabile tramite lista di valori, in base alla Categoria e al Tipo definita;
- **Modalità di erogazione** (obbligatorio): possono essere selezionati uno o più valori tra: In presenza, In assistenza telefonica, In videochiamata (tutti selezionati di default);
- **Prenotabile da cittadino** (obbligatorio): Sì, No, Tutti (default)
- **Situazione servizio** (obbligatorio): Attivi (default), Chiusi, Tutti. Un laboratorio è attivo, se la data fine non è valorizzata o è maggiore/uguale alla data odierna.

Il pulsante **Rimuovi filtri** cancella tutti i criteri impostati dall'operatore.

L'attivazione del pulsante **Cerca**, attiva l'elaborazione e restituisce i risultati corrispondenti, che possono essere esportati nel formato Excel e .pdf.

Gestione della configurazione

NUOVO LABORATORIO

NUOVO SERVIZIO

Criteri di ricerca

Servizi

Filtri Applicati

Tipo: Tutti

Modalità erogazione: Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata

Prenotabile da cittadino: TUTTI

Situazione servizio: Tutti

Tipo	Categoria	Servizio/Laboratorio	Modalità erogazione	Prenotabile da cittadino	Situazione servizio	Data inizio	Data fine	Azioni
Servizio individuale	A.4 CONSULENZA ORIENTATIVA	NUOVO SERVIZIO DANIELA	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	SI	Attivo	18/07/2025	08/07/2026	 
Servizio individuale	A.5 ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO	SSS [Chiuso]	Assistenza telefonica, Videochiamata	SI	Chiuso	10/04/2025	10/04/2025	 
Servizio individuale	A.6 INCONTRO DOMANDA OFFERTA	A.6.10 - CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO SUPERIORE O UGUALE A 6 MESI - PROFILING 103 - RESKILLING	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	NO	Attivo	01/06/2025		 
Servizio individuale	A.6 INCONTRO DOMANDA OFFERTA	A.6.10 - CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO SUPERIORE O UGUALE A 6 MESI - PROFILING 104 - LAVORO E INCLUSIONE	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	NO	Attivo	01/06/2025		 
Servizio individuale	A.6 INCONTRO DOMANDA OFFERTA	A.6.11 - INCROCIO D/O: APPRENDISTATO II LIV., TEMPO DETERMINATO SUPERIORE O UGUALE A 12 MESI - PROFILING 101 - REINSEMENTO	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	NO	Attivo	01/06/2025		 

Record 1 - 5 di 68

Elementi per pagina: 5

Record totali 68

Inizio

Prec.

1

2

3

4

5

Succ.

Fine

ESPORTA PDF

ESPORTA EXCEL

Figura 8 – Esito ricerca servizi

In esito alla ricerca, vengono restituite in visualizzazione, per ogni dettaglio estratto, le seguenti informazioni: Tipo, Categoria, Servizio/Laboratorio, Modalità erogazione, Prenotabile da cittadino, Situazione servizio, Data inizio validità, Data fine validità e Azioni. Le azioni disponibili sono:

- o  Visualizza, che dà accesso alla visualizzazione dei dati;
- o  Modifica;
- o  Duplica.

Gli operatori possono modificare il numero di elementi visualizzati per pagina: i valori visualizzabili per pagina devono essere selezionati attraverso una lista valori predefinita: il numero di elementi selezionabili è pari a 5, 10, 20 o 50.

Quando il numero di elementi estratti supera il numero di elementi visualizzato per pagina, il sistema permette di navigare tra le pagine cliccando sul numero della pagina che si desidera visualizzare, oppure attivando i pulsanti per

accedere alla pagina successiva (Succ.), alla prima pagina (Inizio), alla pagina precedente (Prec.) oppure accedendo all'ultima pagina (Fine).

L'attivazione dell'azione visualizza da accesso alle informazioni di dettaglio, che vengono raggruppate in tre sezioni principali:

- **Dati servizio individuale / laboratorio di gruppo:** in questa sezione vengono visualizzate le informazioni che caratterizzano l'erogazione, in particolare viene indicata la categoria a cui appartiene, la validità (ovvero quali sono i margini temporali per la prenotazione; se è presente una data fine, dopo tale data non sarà più possibile prenotare il servizio), le possibili modalità di erogazione, la durata di ciascun incontro, il margine di giorni entro cui può essere prenotato dal cittadino/contact center, la possibilità di inserire il blocco alla prenotazione, l'ambito territoriale della provincia di erogazione, se è possibile spostare un appuntamento, i testi da proporre in caso di spostamento/annullamento di una prenotazione e i termini entro i quali è possibile spostare un appuntamento da parte del cittadino.

The screenshot shows a web form titled "DATI SERVIZIO" with the following fields and options:

- Data inizio***: 18/07/2025
- Data Fine**: 08/07/2026
- Categoria servizio***: A.4 CONSULENZA ORIENTATIVA
- Descrizione breve servizio***: NUOVO SERVIZIO DANIELA
- Descrizione estesa servizio***: prova di inserimento di nuovo Servizio daniela N 222
- Modalità di erogazione***: ☒ Assistenza telefonica, ☒ In presenza, ☒ Videochiamata
- Durata incontro (in minuti)***: 45
- Blocco prenotazione***: ☐ Sì, ☒ No
- Prenotabile da cittadino/contact center***: ☒ Sì, ☐ No
- Margine prenotazione (in giorni) da cittadino/contact center***: 2
- Spostare appuntamento da cittadino/contact center***: ☒ Sì, ☐ No
- Tempo spostamento appuntamento (in giorni) da cittadino/contact center***: 1
- Prenotabile per provincia domicilio cittadino***: ☐ Sì, ☒ No
- Messaggio spostamento appuntamento**: msg sposta appuntamento
- Messaggio annullo appuntamento**: msg annullo appuntamento

Figura 9 – Dati servizio (individuale)

- **Comunicazioni:** in questa sezione, per entrambe le tipologie, viene visualizzata la configurazione dei messaggi da inviare al cittadino per confermare la prenotazione, il testo del promemoria della prenotazione, il testo del messaggio in caso di disdetta da parte dell'operatore, e il messaggio da inviare al cittadino in caso di mancata presentazione all'appuntamento. Vengono inoltre definite le modalità di invio delle comunicazioni (Applo, mail, sms), l'indicazione se deve essere inviata o meno la comunicazione di conferma e promemoria e i tempi per l'invio del promemoria da inviare al cittadino.

COMUNICAZIONI

Modalità di comunicazione*

☒ AppIO Informazione
☐ Mail
☐ SMS

Invio comunicazione di prenotazione*

☒ Si
☐ No

Invio comunicazione di promemoria*

☒ Si
☐ No

Tempo invio promemoria (in giorni)*

3

Messaggio aggiuntivo per conferma

Messaggio aggiuntivo per conferma

Messaggio aggiuntivo per promemoria

Messaggio aggiuntivo per promemoria

Messaggio aggiuntivo per disdetta

Messaggio aggiuntivo per disdetta

Messaggio aggiuntivo per non si è presentato

Messaggio aggiuntivo per non si è presentato

Figura 10 - Comunicazioni

- **Vincoli alla prenotazione:** la prenotazione dei **Servizi individuali** richiede, in alcuni casi, il possesso di alcuni requisiti da parte del cittadino. Quando tali vincoli non sono presenti, il sistema non effettua controlli sui dati del cittadino, mentre in presenza di controlli, questi ultimi sono elencati in corrispondenza dei controlli attivabili.

VINCOLI ALLA PRENOTAZIONE

Vincoli alla prenotazione*

☒ Si
☐ No

Controllo attivabile	Ordinamento	Attivo*	Applicativo*
DID aperta	↑ ↓	☒ Si ☐ No	☒ Silpweb ☐ Pslp ☐ Entrambi
DID INPS esiste, entro il numero di giorni parametrici indicati nel Servizio	↑ ↓	☒ Si ☐ No	☒ Silpweb ☐ Pslp ☐ Entrambi
Rapporto di lavoro "in corso" esiste	↑ ↓	☐ Si ☒ No	☒ Silpweb ☐ Pslp ☐ Entrambi
Sezione 6 SAP politica SFL non esiste o chiusa	↑ ↓	☒ Si ☐ No	☐ Silpweb ☒ Pslp ☐ Entrambi

Disponibilità agenda in giorni per la prenotazione*

3

Figura 11 – Vincoli alla prenotazione

Con riferimento ai controlli attivabili, vengono fornite indicazioni sulla presenza di eventuali controlli che il sistema può effettuare quando viene prenotato un incontro, in particolare:

- **Controllo attivabile**: viene specificato il tipo di controllo (es. Patto di servizio non esiste o chiuso), che può essere vincolante ai fini della prenotazione di un dato servizio;
- **Ordinamento**: non disponibile per gli operatori in sola lettura;
- **Attivo**: Si/No, si riferisce al controllo, che può essere attivo (Si) o disattivo (No);
- **Applicativo**: viene evidenziato su quali applicativi è previsto che venga attivato il controllo. Le opzioni possibili sono Silpweb, Pslp o Entrambi.

Se viene selezionato il vincolo *Esiste una DID INPS*, il sistema richiede di compilare il campo **Disponibilità agenda in giorni per la prenotazione** e deve essere indicato entro quanti giorni dalla data di dichiarazione DID INPS è possibile effettuare la prenotazione.

Tutte le informazioni presenti sono in sola visualizzazione.

Per tornare alla schermata iniziale attivare il pulsante Torna all'elenco, disponibile in alto a sinistra.

7.1.2 Inserimento servizio individuale

All'attivazione del pulsante **Nuovo servizio**, viene richiesto l'inserimento di un set di informazioni che definiscono tutte le regole per creazione. I dati richiesti sono organizzati in tre sezioni: Dati servizio, Comunicazioni e Vincoli alla prenotazione.

Dati servizio: in questa sezione vengono definite le informazioni che caratterizzano l'erogazione del servizio, in particolare, viene indicata: la validità del servizio (ovvero quali sono i margini temporali per la prenotazione; se è presente una data fine, dopo tale data non sarà più possibile prenotare il servizio), la categoria a cui appartiene il servizio, la descrizione breve ed estesa del servizio, le possibili modalità di erogazione, la durata di ciascun incontro, il margine di giorni entro cui il servizio può essere prenotato dal cittadino/contact center, la possibilità di inserire il blocco alla prenotazione, l'ambito territoriale della provincia di erogazione del servizio, se è possibile spostare un appuntamento, i testi da proporre in caso di spostamento/annullamento di una prenotazione e i termini entro i quali è possibile spostare un appuntamento da parte del cittadino.

Comunicazioni: in questa sezione vengono definiti i canali attraverso i quali i cittadini riceveranno le comunicazioni, il tipo di comunicazione da inviare, i termini per l'invio del promemoria e i testi che accompagnano le comunicazioni destinate ai cittadini per confermare, ricordare e/o disdire un incontro, ed il testo da inviare in caso di mancata presentazione ad un appuntamento.

Vincoli alla prenotazione: in questa sezione vengono abilitati/disabiliti i vincoli a cui il cittadino deve sottostare per poter prenotare l'incontro; l'operatore può valutare se abilitare o meno il controllo e se deve essere attuato solo su SILPWeb, solo su PSLP oppure su entrambi gli applicativi.

Dati servizio

The screenshot shows a web form titled 'DATI SERVIZIO'. It contains several sections for data entry:

- Data inizio***: A date picker showing '24/09/2025'.
- Data Fine**: A date picker with the label 'Data Fine'.
- Categoria servizio***: A dropdown menu.
- Descrizione breve servizio***: A text input field.
- Descrizione estesa servizio***: A large text area.
- Modalità di erogazione***: Three checkboxes: 'Assistenza telefonica' (checked), 'In presenza' (checked), and 'Videochiamata' (checked).
- Durata incontro (in minuti)***: A text input field.
- Blocco prenotazione***: Radio buttons for 'SI' and 'No' (selected).
- Prenotabile da cittadino/contact center***: Radio buttons for 'SI' and 'No' (selected).
- Margine prenotazione (in giorni) da cittadino/contact center***: A text input field with the value '3'.
- Spostare appuntamento da cittadino/contact center***: Radio buttons for 'SI' and 'No' (selected).
- Tempo spostamento appuntamento (in giorni) da cittadino/contact center***: A text input field.
- Prenotabile per provincia domicilio cittadino***: Radio buttons for 'SI' and 'No' (selected).
- Messaggio spostamento appuntamento**: A text area.
- Messaggio annullo appuntamento**: A text area.

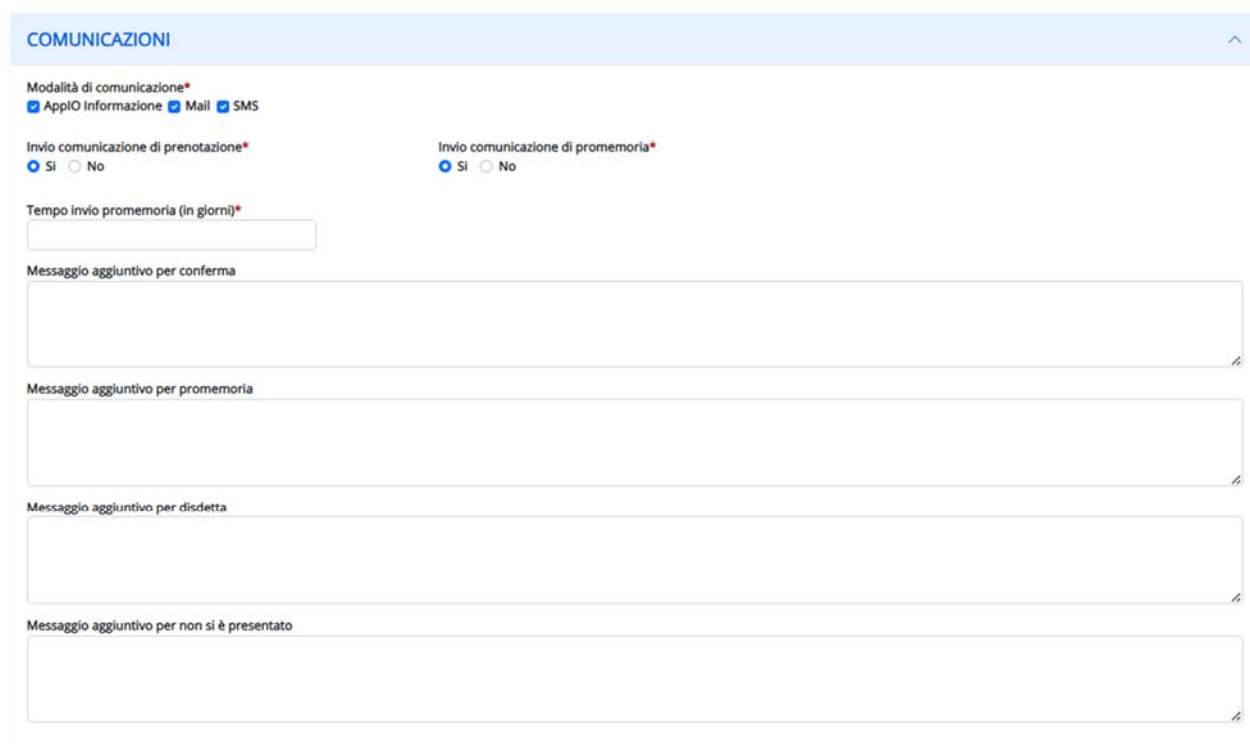
Figura 12 – Dati servizio (Inserimento)

I dati richiesti per l'inserimento di un nuovo servizio individuale sono:

- **Data inizio / data fine (gg / mm / aaaa)**: la data inizio è obbligatoria mentre la data fine è opzionale;
- **Categoria servizio**: selezionabile attraverso una lista valori predefinita (obbligatorio);
- **Descrizione breve servizio**: campo ad inserimento libero, obbligatorio;
- **Descrizione estesa servizio**: campo ad inserimento libero, obbligatorio;

- **Modalità erogazione:** le modalità previste sono Assistenza telefonica, In presenza e Videochiamata. La selezione di almeno una delle tre modalità è obbligatoria;
- **Durata incontro (in minuti):** da esprimersi in cifre (obbligatorio). La durata, da indicare in multipli di 15 minuti, non può essere inferiore a 15 minuti e non può essere maggiore di 240 minuti;
- **Blocco prenotazione:** Si/No, selezione obbligatoria. Quando il blocco è attivo (Sì), non è possibile prenotare un appuntamento per quel servizio;
- **Prenotabile da cittadino/contact center:** Si/No, selezione obbligatoria;
- **Margine prenotazione (in giorni) da cittadino/contact center:** indica il margine temporale per la prenotazione degli incontri (obbligatorio) rispetto alla data di prenotazione. Il sistema imposta il valore 3, modificabile dall'utente;
- **Spostare appuntamento da cittadino/contact center:** Si/No (obbligatorio);
- **Tempo spostamento appuntamento (in giorni) da cittadino/contact center:** campo ad inserimento libero, obbligatorio;
- **Prenotabile per la provincia di domicilio del cittadino:** Si/No (obbligatorio);
- **Messaggio spostamento appuntamento:** campo ad inserimento libero, il messaggio inserito viene proposto nella messaggistica a video, a corredo dello spostamento dell'appuntamento;
- **Messaggio annullo appuntamento:** campo ad inserimento libero, il messaggio inserito viene proposto nella messaggistica a video, a conferma dell'annullamento di un appuntamento;

Comunicazioni



The screenshot shows a web form titled 'COMUNICAZIONI' with a light blue header. The form contains several sections: 'Modalità di comunicazione*' with three checked checkboxes (AppIO Informazione, Mail, SMS); 'Invio comunicazione di prenotazione*' and 'Invio comunicazione di promemoria*' each with 'Si' (selected) and 'No' radio buttons; a text input field for 'Tempo invio promemoria (in giorni)*'; and four large text areas for 'Messaggio aggiuntivo per conferma', 'Messaggio aggiuntivo per promemoria', 'Messaggio aggiuntivo per disdetta', and 'Messaggio aggiuntivo per non si è presentato'. Each text area has a small 'x' icon in the bottom right corner.

Figura 13 - Comunicazioni

Le informazioni richieste in questa sezione sono:

- **Modalità di comunicazione:** la selezione è obbligatoria, selezionare almeno una modalità tra quelle previste (AppIO Informazione, Mail, SMS).
- **Invio comunicazione di prenotazione:** Si/No (selezione obbligatoria);
- **Invio comunicazione di promemoria:** Si/No (selezione obbligatoria);
- **Tempo invio promemoria (in giorni):** giorni entro cui deve essere inviato il promemoria; il campo è obbligatorio se è stato impostato l'invio del promemoria;

- **Messaggi aggiuntivi per conferma, promemoria, disdetta e mancata presentazione:** campi ad inserimento libero. I messaggi vengono inviati in funzione delle azioni svolte dal cittadino e/o dall'operatore sull'incontro prenotato.

Vincoli alla prenotazione



Il sistema permette di inserire dei vincoli alla prenotazione di un servizio.

Selezionando Si, viene abilitato il pulsante che permette di aggiungere uno o più vincoli alla prenotazione.

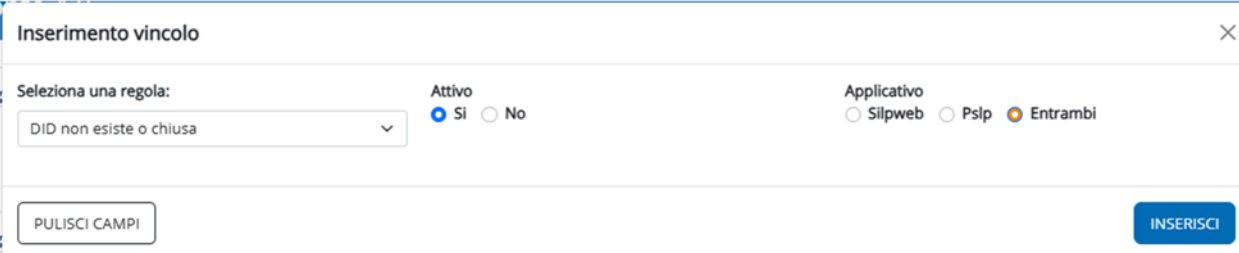


Figura 14 – Inserimento vincolo

L'inserimento di un vincolo richiede la compilazione dei seguenti campi:

- **Seleziona una regola:** selezionabile da elenco predefinito. La presenza di uno o più vincoli inibisce la prenotazione dell'incontro a tutti quei soggetti che presentano il vincolo impostato (es. non esiste una DID in corso di validità);
- **Attivo:** Si/No. Il vincolo una volta attivato, può essere disattivato accedendo in modifica (cfr. par. 7.1.3);

- **Applicativo**: il vincolo impostato può trovare applicazione su un solo applicativo (Silpweb/Pslp) o su entrambi, in funzione della selezione;

Quando tutte le informazioni sono state impostate, attivare il pulsante **Inserisci**.

Il vincolo inserito viene visualizzato all'interno della sezione e il sistema permette all'operatore di modificarne i parametri Attivo e Applicativo, descritti in precedenza. Il vincolo non può quindi essere eliminato fisicamente.

Figura 15 – Vincoli alla prenotazione

Il campo **Disponibilità in giorni per la prenotazione** viene valorizzato solo quando il vincolo riguarda la DID INPS, poiché indica entro quanti giorni dal rilascio data DID Inps è possibile prenotare l'incontro.

Quando tutte le informazioni necessarie alla definizione del servizio sono state impostate è possibile attivare il pulsante **Inserire servizio**.

Il sistema chiede ulteriore conferma prima di procedere all'inserimento del servizio: l'esito dell'inserimento viene quindi sottolineato da un messaggio di sistema e ad inserimento eseguito vengono messi a disposizione due nuovi tasti funzione: **Modifica** e **Duplica**.

Le stesse funzionalità possono essere attivate in esito ad una ricerca.

7.1.3 Inserire Laboratorio

All'attivazione del pulsante **Nuovo laboratorio**, viene richiesto l'inserimento di un set di informazioni che definiscono tutte le regole per creazione. I dati richiesti sono organizzati in due sezioni: Dati laboratorio di gruppo e Comunicazioni.

Dati laboratorio di gruppo: in questa sezione vengono definite le informazioni che caratterizzano l'erogazione del laboratorio, in particolare, viene indicata: la validità (ovvero quali sono i margini temporali per la prenotazione), la categoria (descrizione breve ed estesa), le possibili modalità di erogazione, la durata di ciascun incontro, la possibilità di inserire il blocco alla prenotazione, la possibilità di rendere disponibile la prenotazione a cittadino/contact center (attualmente impostata a No), se cittadino/contact center hanno la possibilità di spostare la prenotazione (attualmente impostata a No), i testi da proporre in caso di spostamento/annullamento di una prenotazione e i termini entro i quali è possibile spostare un appuntamento da parte del cittadino.

Comunicazioni: in questa sezione vengono definiti i canali attraverso i quali i cittadini riceveranno le comunicazioni, il tipo di comunicazione da inviare, i termini per l'invio del promemoria e i testi che accompagnano le comunicazioni destinate ai cittadini per confermare, ricordare e/o disdire un incontro, ed il testo da inviare in caso di mancata presentazione ad un appuntamento.

Dati laboratorio di gruppo

DATI LABORATORIO DI GRUPPO

Data inizio* 20/11/2025 Data Fine

Categoria* Descrizione breve*

Descrizione estesa*

Modalità di erogazione* In presenza Videochiamata

Durata incontro (in minuti)*

Blocco prenotazione* Si No

Prenotabile da cittadino/contact center* Si No

Margine prenotazione (in giorni) da cittadino/contact center

Spostare appuntamento da cittadino/contact center* Si No

Tempo spostamento appuntamento (in giorni) da cittadino/contact center

Prenotabile per provincia domicilio cittadino* Si No

Messaggio annullamento appuntamento

Figura 16 – Dati laboratorio (Inserimento)

I dati richiesti per l'inserimento di un nuovo laboratorio di gruppo sono:

- **Data inizio / data fine (gg/mm/aaaa)**: la data inizio è obbligatoria mentre la data fine è opzionale;
- **Categoria**: selezionabile attraverso una lista valori predefinita (obbligatorio);
- **Descrizione breve**: campo ad inserimento libero, obbligatorio;
- **Descrizione estesa**: campo ad inserimento libero, obbligatorio;
- **Modalità erogazione**: la modalità pre-impostata è **In presenza**;
- **Durata incontro (in minuti)**: da esprimersi in cifre (obbligatorio). La durata, da indicare in multipli di 15 minuti, non può essere inferiore a 15 minuti e non può essere maggiore di 240 minuti;

- **Blocco prenotazione:** Si/No, selezione obbligatoria. Quando il blocco è attivo (Sì), non è possibile prenotare appuntamenti;
- **Prenotabile da cittadino/contact center:** Si/No (default e non modificabile), selezione obbligatoria. Attualmente i laboratori non possono essere prenotati dai cittadini e il campo risulta disabilitato;
- **Margine prenotazione (in giorni) da cittadino/contact center:** indica il margine temporale per la prenotazione degli incontri rispetto alla data di prenotazione. Attualmente i laboratori non possono essere prenotati dai cittadini e il campo risulta disabilitato;
- **Spostare appuntamento da cittadino/contact center:** Si/No (obbligatorio). Attualmente i laboratori non possono essere prenotati dai cittadini, pertanto il campo è impostato a No e risulta disabilitato;
- **Tempo spostamento appuntamento (in giorni) da cittadino/contact center:** campo ad inserimento libero. Attualmente i laboratori non possono essere prenotati dai cittadini e il campo risulta disabilitato;
- **Prenotabile per la provincia di domicilio del cittadino:** Si/No (obbligatorio);
- **Messaggio spostamento appuntamento:** campo ad inserimento libero, il messaggio inserito viene proposto nella messaggistica a video, a corredo dello spostamento dell'appuntamento. Attualmente i laboratori non permettono lo spostamento e il campo risulta disabilitato;
- **Messaggio annullo appuntamento:** campo ad inserimento libero, il messaggio inserito viene proposto nella messaggistica a video, a corredo dell'annullamento di un appuntamento;

Comunicazioni

The screenshot shows a web form titled 'COMUNICAZIONI' with a light blue header. The form contains several sections: 'Modalità di comunicazione*' with three checked checkboxes (AppIO Informazione, Mail, SMS); 'Invio comunicazione di prenotazione*' and 'Invio comunicazione di promemoria*' each with 'Si' (selected) and 'No' radio buttons; a text input field for 'Tempo invio promemoria (in giorni)*'; and four large text areas for 'Messaggio aggiuntivo per conferma', 'Messaggio aggiuntivo per promemoria', 'Messaggio aggiuntivo per disdetta', and 'Messaggio aggiuntivo per non si è presentato'. Each text area has a small 'A' icon at the bottom right corner.

Figura 17 - Comunicazioni

Le informazioni richieste in questa sezione sono:

- **Modalità di comunicazione:** la selezione è obbligatoria, selezionare almeno una modalità tra quelle previste (AppIO Informazione, Mail, SMS).
- **Invio comunicazione di prenotazione:** Si/No (selezione obbligatoria);
- **Invio comunicazione di promemoria:** Si/No (selezione obbligatoria);
- **Tempo invio promemoria (in giorni):** giorni entro cui deve essere inviato il promemoria; il campo è obbligatorio se è stato impostato l'invio del promemoria;

- **Messaggi aggiuntivi per conferma, promemoria, disdetta e mancata presentazione:** campi ad inserimento libero. I messaggi vengono inviati in funzione delle azioni svolte dal cittadino e/o dall'operatore sull'incontro prenotato.

7.1.4 Modificare servizio individuale

La variazione dei parametri di cui si compone ogni servizio individuale, può essere eseguita solo dagli operatori associati al ruolo **APL Sede Centrale**.

Per attivare la modifica di un servizio è necessario:

- elaborare una ricerca, impostando opportunamente i criteri già descritti al paragrafo 7.1.1;
- attivare l'icona modifica, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, che attiva l'accesso.

L'accesso in modifica permette all'operatore di variare tutti i parametri impostati già proposti in inserimento.

Gli operatori possono bloccare o sbloccare un servizio temporaneamente, attraverso i campi disponibili nella sezione **Dati servizio**. A tal proposito si precisa che:

- il blocco non ha effetti sugli appuntamenti presenti, ma non permette di prenotare nuovi appuntamenti per quel servizio;
- quando il servizio viene sbloccato, il sistema lo rende nuovamente disponibile per la prenotazione.

Per rendere definitive le variazioni attivare il pulsante **Modifica servizio**, disponibile in fondo alla pagina. Prima di procedere al salvataggio il sistema chiede ulteriore conferma: l'uscita dalla procedura senza aver dato conferma determina la perdita delle variazioni.

7.1.5 Modificare laboratorio

La variazione dei parametri di cui si compone ogni laboratorio, può essere eseguita solo dagli operatori associati al ruolo **APL Sede Centrale**.

Per attivare la modifica di un laboratorio è necessario:

- elaborare una ricerca, impostando opportunamente i criteri già descritti al paragrafo 7.1.1;
- attivare l'icona modifica, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, che attiva l'accesso ai dati.

L'accesso in modifica permette all'operatore di variare tutti i parametri impostati già proposti in inserimento.

Gli operatori possono bloccare o sbloccare un laboratorio temporaneamente, attraverso i campi disponibili nella sezione **Dati laboratorio di gruppo**. A tal proposito si precisa che:

- il blocco non ha effetti sugli appuntamenti presenti, ma non permette di prenotare nuovi appuntamenti per quel laboratorio;
- quando il laboratorio viene sbloccato, il sistema lo rende nuovamente disponibile per la prenotazione.

Per rendere definitive le variazioni attivare il pulsante **Modifica**, disponibile in fondo alla pagina. Prima di procedere al salvataggio il sistema chiede ulteriore conferma: l'uscita dalla procedura senza aver dato conferma determina la perdita delle variazioni.

7.1.6 Duplicare servizio individuale

Per attivare la duplicazione di un servizio individuale è necessario:

- elaborare una ricerca, impostando opportunamente i criteri già descritti al paragrafo 7.1.1;
- attivare l'icona duplica, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, che attiva l'accesso alla modifica dei dati.

Il sistema propone tutte le informazioni del servizio duplicato e permette la modifica di tutti i parametri impostati, sulla base delle regole già previste in fase di inserimento.

7.1.7 Duplicare laboratorio

Per attivare la duplicazione di un laboratorio è necessario:

- elaborare una ricerca, impostando opportunamente i criteri già descritti al paragrafo 7.1.1;
- attivare l'icona duplica, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, che attiva l'accesso alla modifica dei dati.

Il sistema propone tutte le informazioni del laboratorio duplicato e permette la modifica di tutti i parametri disponibili, sulla base delle regole già previste in fase di inserimento.

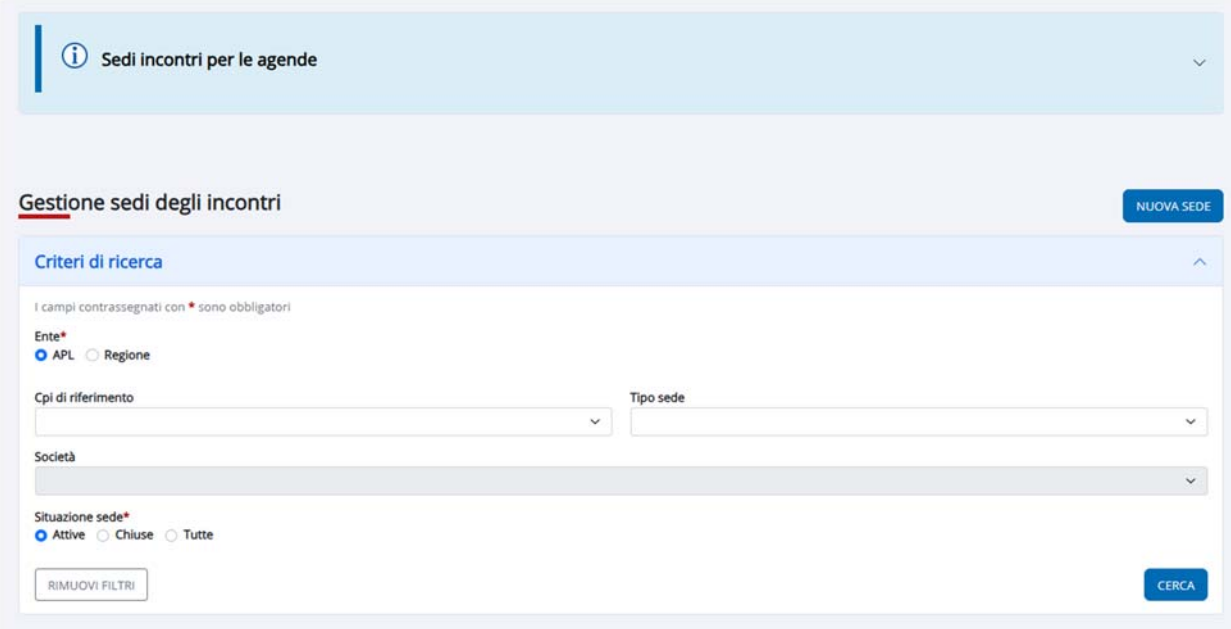
7.2 Sedi

La funzionalità **Sedi** permette a tutti gli operatori dei Cpl di ricercare e visualizzare e scaricare, in formato Excel e .pdf, tutte le sedi dove sarà possibile prenotare un incontro in presenza.

Solo gli operatori con ruolo **APL Sede Centrale** e **APL PLUS** hanno piena operatività sui dati.

7.2.1 Ricercare sede

Per eseguire una ricerca è necessario impostare i criteri di ricerca obbligatori messi a disposizione dal sistema.



The screenshot displays the 'Gestione sedi degli incontri' (Meeting Venue Management) interface. At the top, there is a header bar with an information icon and the text 'Sedi incontri per le agende'. Below this, the main section is titled 'Gestione sedi degli incontri' and includes a 'NUOVA SEDE' button. A 'Criteri di ricerca' (Search Criteria) section is expanded, showing a list of filters. A note states: 'I campi contrassegnati con * sono obbligatori' (Fields marked with * are mandatory). The filters include: 'Ente*' with radio buttons for 'APL' (selected) and 'Regione'; 'Cpi di riferimento' and 'Tipo sede' as dropdown menus; 'Società' as a dropdown menu; and 'Situazione sede*' with radio buttons for 'Attive' (selected), 'Chiuse', and 'Tutte'. At the bottom of the filter section are buttons for 'RIMUOVI FILTRI' and 'CERCA'.

Figura 18 - Sedi

Il sistema permette a tutti gli operatori di ricercare e visualizzare le informazioni associate alle sedi che possono essere oggetto di prenotazione di un incontro.

I criteri per la ricerca delle sedi sono:

- **Ente**: Apl e Regione (può essere selezionata un'opzione per volta);
- **Cpi di riferimento**: selezionabile da un elenco predefinito, il campo viene disabilitato per l'ente Regione;
- **Tipo sede**: selezionabile da un elenco predefinito, il campo viene disabilitato per l'ente Regione;
- **Società**: si attiva solo quando l'ente selezionato è Regione;

- **Situazione delle sedi** (obbligatorio): Attive (default), Chiuse, Tutte. Una sede è attiva se la data fine non è valorizzata o se è maggiore uguale alla data odierna

Il pulsante **Rimuovi filtri** cancella tutti i criteri impostati dall'operatore.

All'attivazione del pulsante **Cerca**, il sistema restituisce l'elenco delle sedi che corrispondono ai criteri selezionati:

Gestione sedi degli incontri NUOVA SEDE

Criteri di ricerca ▼

Sedi incontri
 Filtri Applicati: Ente: APL Situazione sede: Attive

Società	Tipo Sede	Cpi di riferimento	Nome sede	Data inizio	Data fine	Azioni
APL	Altre sedi	ACQUI TERME	ACQUI TERME NUOVA SEDE	18/07/2025		
APL	Centro per l'Impiego	ACQUI TERME	ACQUI TERME SEDE CENTRALE	19/05/2025		
APL	Altre sedi	ACQUI TERME	BAGNI TERMALI	29/04/2025		
APL	Altre sedi	ACQUI TERME	CPI ACQUI TERME (TEST MODIFICA)	01/01/2024		
APL	Altre sedi	ACQUI TERME	SEDE CENTRALE DAVV ENTERPRISE	16/04/2025		

Record 1 - 5 di 68 Elementi per pagina 5 Record totali 68

ESPORTA PDF ESPORTA EXCEL

Inizio Prec. **1** 2 3 4 5 Succ. Fine

Figura 19 – Esito ricerca sedi

Le informazioni estratte per ogni sede sono:

- **Società**: viene indicata la società impostata nei criteri di ricerca;
- **Tipo sede**: viene indicato il tipo sede corrispondente
- **Cpi di riferimento**: viene valorizzato per le ricerche per tipo sede APL;
- **Nome sede**: viene riportato il nome della sede configurato;
- **Data inizio**: formato gg/mm/aaaa, indicata la data di inizio validità della sede;

- **Data fine**: formato gg/mm/aaaa, viene indicata la data da cui la sede non è più attiva;
- **Azioni**: le azioni possibili per le sedi sono visualizza  e modifica .

L'esito di una ricerca può essere esportato nel formato Excel e pdf.

Gli operatori possono modificare il numero di elementi visualizzati per pagina: i valori visualizzabili per pagina devono essere selezionati attraverso una lista valori predefinita: il numero di elementi selezionabili è pari a 5, 10, 20 o 50.

Quando il numero di elementi estratti supera il numero di elementi visualizzato per pagina, il sistema permette di navigare tra le pagine cliccando sul numero della pagina che si desidera visualizzare, oppure attivando i pulsanti per accedere alla pagina successiva (Succ.), alla prima pagina (Inizio), alla pagina precedente (Prec.) oppure accedendo all'ultima pagina (Fine).

L'attivazione dell'azione visualizza mostra tutte le informazioni di dettaglio della sede selezionata.

[TORNA ALL'ELENCO](#)

SEDI INCONTRI

Ente*
☒ APL ☐ Regione

Data inizio*

Data Fine

Nome della sede*

CPI di riferimento*

Società

Tipo sede*

Cod. Intermediario

Subcodice

Luogo*
☒ Italia ☐ Estero

Provincia*

Comune*

Stato estero

Toponimo*

Indirizzo*

Numero civico*

CAP*

Mail

Telefono

Numero Contact center

Info per raggiungere sede

Contatti facebook

Contatti instagram

Figura 20 – Sedi incontri

Le informazioni visualizzate in questa pagina non possono essere modificate dagli operatori.

Per tornare alla schermata iniziale attivare il pulsante Torna all'elenco, disponibile in alto a sinistra.

7.2.2 Inserire sede

Partendo dalla pagina principale, gli operatori abilitati hanno a disposizione il pulsante **Nuova sede**, per l'inserimento di una nuova sede.

SEDI INCONTRI

Ente*
☒ APL ☐ Regione

Data inizio* 04/09/2025  Data Fine  Nome della sede*

CPI di riferimento* ACQUI TERME x v Società

Tipo sede* Altre sedi v Cod. intermediario A052C000357 Subcodice

Luogo* ☒ Italia ☐ Estero Provincia* Comune* Stato estero

Toponimo* Indirizzo* Numero civico*

CAP*

Mail Telefono Numero Contact center

Info per raggiungere sede

Contatti facebook Contatti Instagram

PULISCI CAMPI INSERISCI SEDE

Figura 21 – Sedi (Homepage)

Le informazioni richieste per l'inserimento di una nuova sede sono:

- **Ente**: (campo obbligatorio) Apl (default) o Regione. In funzione di tale selezione, il sistema abilita i campi di cui è richiesta la compilazione;
 - **Data inizio**: (campo obbligatorio) viene pre-valorizzata con la data di inserimento, modificabile dall'operatore;
 - **Data fine**: l'inserimento di una data fine, inibisce la possibilità di prenotare incontri presso la sede a partire dalla data impostata;
- Tutti gli incontri prenotati fino alla data di fine validità della sede non sono soggetti a variazione, sarà quindi cura dell'operatore verificare e disdire o spostare gli appuntamenti già prenotati dopo la chiusura della sede;
- **Nome della sede**: campo obbligatorio ad inserimento libero;

- **Cpl di riferimento**: selezionabile attraverso una lista valori contenente i soli Cpl Piemontesi. La selezione è attiva solo per l'ente APL;
 - **Società**: digitando almeno tre caratteri il sistema abilita l'elenco delle sedi selezionabili. La selezione è attiva ed obbligatoria solo quando viene selezionato l'ente Regione;
 - **Tipo sede**: (obbligatorio) selezionabile tramite elenco predefinito per tipo Ente APL, mentre per l'ente Regione viene impostato automaticamente il valore Altra sede;
 - **Codice intermediario**: è valorizzata automaticamente in funzione del Cpl selezionato e non può essere modificato;
 - **Sub codice**: non editabile, rilevato dall'Anagrafica Operatore, in base al Cpl selezionato;
 - **Luogo**: le opzioni previste sono Italia (default) ed Estero;
 - **Provincia**: selezionabile attraverso lista valori predefinita;
 - **Comune**: selezionabile attraverso lista valori predefinita;
 - **Indirizzo**: per i comuni appartenenti al territorio Piemontese, è attivo lo stradario regionale, con possibilità di inserimento manuale, laddove l'indirizzo non venga riconosciuto automaticamente o rientri in territorio extraregionale;
 - **Mail**: campo ad inserimento libero, opzionale;
 - **N. telefono**: campo ad inserimento libero, opzionale;
 - **N. contact center**: campo ad inserimento libero, opzionale;
 - **Informazione per raggiungere la sede**: campo ad inserimento libero, da utilizzarsi per l'inserimento di informazioni su come raggiungere la sede;
 - **Contatti Facebook**: possibilità di inserire il link al social Facebook;
 - **Contatti Instagram**: possibilità di inserire il link al social Instagram.
- Quando tutte le informazioni obbligatorie vengono inserite, il sistema abilita il pulsante per l'inserimento della sede.

Il sistema chiede quindi ulteriore conferma prima di rendere definitivo l'inserimento della sede. L'esito dell'inserimento è accompagnato da un messaggio informativo.

I dati inseriti possono essere oggetto di variazione, come descritto nel prossimo paragrafo.

7.2.3 Modificare sede

Per attivare la modifica di una sede è necessario:

- elaborare una ricerca, impostando opportunamente i criteri già descritti al paragrafo 7.2.1;
- attivare l'icona modifica, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, che attiva l'accesso alla modifica dei dati.

L'accesso in modifica permette la modifica di tutti i parametri impostati, sulla base delle regole già previste in fase di inserimento.

7.3 Operatori

La funzionalità **Operatori** permette a tutti gli operatori dei Cpl di ricercare e visualizzare e scaricare, in formato Excel e .pdf, gli utenti a quali Servizi individuali sono stati configurati per la pianificazione.

In particolare, da accesso alla ricerca e alla visualizzazione delle informazioni sui servizi pianificabili, le autorizzazioni in merito alla possibilità di modificare gli incontri in stato Da erogare e la possibilità di prenotare incontri, anche per conto di altri operatori.

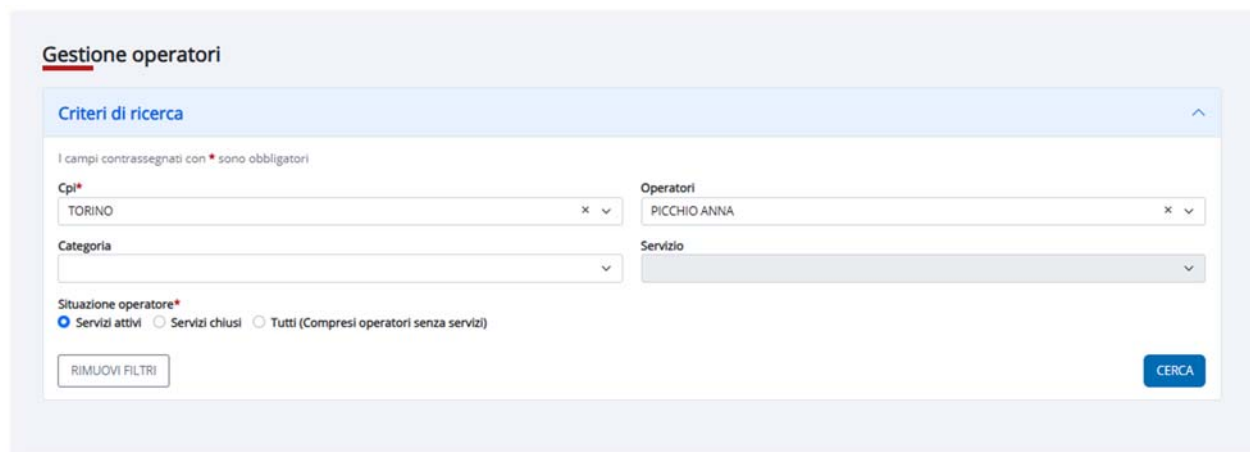
Solo gli operatori con ruolo **APL Sede Centrale** e **APL Plus** hanno piena operatività sui dati.

Tutti gli operatori abilitati a Silp vengono rilevati automaticamente dalla funzionalità.

Si ricorda che le richieste di abilitazione dei nuovi operatori Cpl devono pervenire dal gruppo di referenti APL via mail, alla casella di posta elettronica servizio.lavoro@csi.it.

7.3.1 Ricercare operatori

Per eseguire una ricerca è necessario impostare i criteri di ricerca obbligatori e quelli messi a disposizione dal sistema.



The screenshot shows a web interface titled "Gestione operatori". Below the title is a section "Criteri di ricerca" with a collapse icon. A note states: "I campi contrassegnati con * sono obbligatori". The form contains the following fields:

- Cpi***: A dropdown menu with "TORINO" selected.
- Operatori**: A dropdown menu with "PICCHIO ANNA" selected.
- Categoria**: An empty dropdown menu.
- Servizio**: An empty dropdown menu.
- Situazione operatore***: Three radio buttons: "Servizi attivi" (selected), "Servizi chiusi", and "Tutti (Compresi operatori senza servizi)".

At the bottom left is a button labeled "RIMUOVI FILTRI" and at the bottom right is a blue button labeled "CERCA".

Figura 22 – Ricerca operatori

I criteri di ricerca previsti sono:

- **Cpl** (obbligatorio): selezionabile da lista valori; se l'operatore è autorizzato a più Cpl, l'elenco comprenderà tutti i Cpl a cui è associata la sua utenza;
- **Operatore** (predefinito): il campo viene popolato con nome e cognome dell'operatore selezionato e non è modificabile;
- **Categoria** (opzionale): selezionabile attraverso una lista valori predefinita;
- **Servizio** (opzionale): selezionabile attraverso una lista valori predefinita;
- **Situazione operatore** (obbligatorio): permette di estrarre i servizi che un operatore può erogare (Servizi attivi), i servizi che, seppur associati

all'operatore, non sono più erogabili (Servizi chiusi) e tutte le tipologie, anche gli operatori che non hanno ancora servizi (Tutti).

Il pulsante **Rimuovi filtri** cancella tutti i criteri impostati dall'operatore.

Quando tutti i criteri previsti sono stati inseriti, attivare il pulsante **Cerca** ed in esito all'elaborazione, vengono restituiti i risultati corrispondenti.

I risultati estratti possono essere esportati in formato Excel e .pdf.

Gli operatori possono modificare il numero di elementi visualizzati per pagina: i valori visualizzabili per pagina devono essere selezionati attraverso una lista valori predefinita: il numero di elementi selezionabili è pari a 5, 10, 20 o 50.

Quando il numero di elementi estratti supera il numero di elementi visualizzato per pagina, il sistema permette di navigare tra le pagine cliccando sul numero della pagina che si desidera visualizzare, oppure attivando i pulsanti per accedere alla pagina successiva (Succ.), alla prima pagina (Inizio), alla pagina precedente (Prec.) oppure accedendo all'ultima pagina (Fine).

The screenshot shows the 'Elenco operatori' (Operator List) interface. At the top, there are filters: 'Cpi: TORINO', 'Categoria: A.5 ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO', 'Servizio: A.5 - ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO', and 'Situazione operatore: Attivi'. Below the filters is a table with the following columns: 'Codice fiscale', 'Cognome', 'Nome', 'Categoria', 'Servizio', and 'Azioni'. The table contains one row with placeholder text for the first three columns and 'A.5 ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO' for the last two. Below the table, there are pagination controls: 'Record 1 - 1 di 1', 'Elementi per pagina: 20', 'Record totali 1', and buttons for 'Inizio', 'Prec.', '1', 'Succ.', and 'Fine'. At the bottom, there are two buttons: 'ESPORTA PDF' and 'ESPORTA EXCEL'.

Figura 23 – esito ricerca operatori

Con riferimento all'operatore collegato, il sistema estrae per ogni risultato estratto le seguenti informazioni: Codice fiscale, Cognome, Nome, Categoria, Servizio e Azioni. In corrispondenza della categoria e del servizio è possibile visualizzare più elementi.

Le azioni disponibili in esito alla ricerca sono:

- visualizza, che permettere di accedere alla vista di dettaglio delle informazioni associate all'operatore;
- modifica, che dà accesso alla modifica ai dati associati all'operatore;

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Cod. fiscale* AAAAAA00A11I000Q Cognome* DEMO 28 Nome* SuperUser

Mail* AAAAAA00A11I000Q_V02@mail.it

Può modificare un appuntamento da erogare?*
☐ No ☐ Solo i suoi appuntamenti ☒ Sì, tutti

Può prenotare un appuntamento per qualunque operatore?*
☐ No ☒ Sì

Elenco Cpl e Ruoli associati all'operatore

Cpl	Ruolo
ACQUI TERME	APL Sede Centrale
ALBA	APL Base, APL Base Lettura, APL Master
ALESSANDRIA	APL Base
ASTI	APL Base, APL Master
CASALE MONFERRATO	APL Base

Elementi per pagina 5 1 - 5 di 15 elementi Inizio Prec. 1 2 3 Succ. Fine

Elenco Categorie e Servizi erogabili dall'operatore Servizi attivi* ☒ Sì ☐ No

Categoria servizio	Servizio	Modalità erogazione	Attivo	Azioni
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	Servizio interno	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	Sì	
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	Sportello veloce	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	Sì	

Record 1 - 2 di 2 Elementi per pagina 20 Record totali 2 Inizio Prec. 1 Succ. Fine

Figura 24 – Visualizzazione dati operatore

Oltre alle informazioni anagrafiche e di contatto (mail), l'operatore visualizza le seguenti informazioni:

- possibilità di modificare gli appuntamenti da erogare: le opzioni configurabili sono:
 - o no, non può modificare gli appuntamenti;

- o può modificare solo i suoi appuntamenti, quelli assegnati a lui dove compare come addetto all'incontro;
- o può modificare tutti gli appuntamenti, di qualunque operatore.
- possibilità di prenotare appuntamenti per altri operatori: opzioni possibili Si/No;
- elenco Cpi/Ruoli associati all'operatore: un operatore può operare su più Cpl con ruoli differenti rispetto a quelli previsti (Tabella 1);
- elenco categorie e servizi erogabili dall'operatore: le informazioni possono essere visualizzate in maniera dinamica, sia per i servizi attivi che per quelli chiusi. Per ogni categoria/servizio è possibile accedere alle informazioni di dettaglio di seguito visualizzate, attivando l'icona visualizza in corrispondenza della colonna azioni:

Operatore: visualizzare servizio operatore.

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Categoria servizio*

Accoglienza e prima informazione (LEP A) ▼

Servizio*

Iscrizione ordinario ▼

Attivo*

☒ SI ☐ No

Figura 25 – Servizi operatore

Per ogni dettaglio, viene indicata la categoria servizio, la tipologia del servizio e l'informazione sulla validità del servizio (Attivo Si/No).

Tutte le informazioni presenti all'interno di quest'area sono in sola visualizzazione.

Per tornare alla schermata iniziale attivare il pulsante Torna all'elenco disponibile in alto a sinistra.

7.3.2 Modificare operatori

Solo gli operatori con ruolo **APL Sede centrale** e **APL Plus** possono modificare gli operatori censiti nel sistema:

- gli operatori aventi ruolo **APL Sede centrale** possono andare in aggiornamento su tutti gli operatori, senza distinzione;
- gli operatori con ruolo **APL Plus** possono andare in aggiornamento sugli operatori legati allo stesso Cpl a cui sono configurati in anagrafe operatori.

In definitiva, le modifiche vengono effettuate sempre dal responsabile del Cpl (o suo delegato) mentre gli operatori con ruolo **APL Master** e **APL Base** avranno accesso in sola visualizzazione dei dati.

Per attivare la modifica dei dati associati ad un operatore è necessario:

- elaborare una ricerca, impostando opportunamente i criteri già descritti al paragrafo 7.3.1;
- attivare l'icona modifica, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, che attiva l'accesso alla modifica dei dati.

L'accesso in modifica permette di agire sui seguenti dati:

1. indirizzo e-mail dell'operatore;
2. autorizzazione alla modifica degli appuntamenti in stato da erogare da parte dell'operatore;
3. possibilità di conferire all'operatore la possibilità di prenotare appuntamenti anche per altri operatori;
4. variazione servizi erogabili dall'operatore: è possibile aggiungere nuovi servizi erogabili dall'operatore;

5. disattivazione/attivazione servizi erogabili dall'operatore: attivando l'azione modifica, è possibile attivare e disattivare i servizi erogabili in maniera puntuale;

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Cod. fiscale* Cognome* Nome*

Mai* BNCNLS81T68A859B@mail.it

Può modificare un appuntamento da erogare?* ☒ No ☐ Solo i suoi appuntamenti ☐ Sì, tutti

Può prenotare un appuntamento per qualunque operatore?* ☐ No ☒ Sì

Elenco Cpl e Ruoli associati all'operatore

Cpl	Ruolo
ACQUI TERME	APL Base
ALBA	APL Base
BIELLA	APL Base
BORGOMANERO	APL Base
MONCALIERI	APL Base

Elementi per pagina 5 1 - 5 di 9 elementi

Elenco Categorie e Servizi erogabili dall'operatore

Servizi* ☒ Attivi ☐ Chiusi

Categoria servizio	Servizio	Modalità erogazione	Attivo	Azioni
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	ISCRIZIONE ORDINARIO	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	Sì	
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	ISCRIZIONE PERCETTORI	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	Sì	
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	SERVIZIO INTERNO	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	Sì	
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	SPORTELLLO VELOCE	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	Sì	

Record 1 - 4 di 4 Elementi per pagina 5 Record totali 4

Figura 26 – Modifica operatore

Per attivare la modalità di aggiornamento dei dati, attivare il pulsante Modifica Operatore, evidenziata nella figura precedente: il sistema chiederà ulteriore conferma prima di procedere all'aggiornamento e restituirà, attraverso un messaggio informativo, l'esito dell'aggiornamento.

8 Pianificazione operatori

Quando le informazioni afferenti alle funzionalità Servizi e laboratori, Sedi e Operatori sono state configurate dagli operatori aventi ruolo **APL Plus** e **APL Sede Centrale**, gli operatori dei Cpl possono pianificare la loro disponibilità finalizzata alla prenotazione degli incontri relativi ai **Servizi individuali**.

La funzionalità **Pianificazione** permette:

- agli operatori con ruolo (APL Sede centrale e APL Plus), di ricercare, visualizzare, inserire, modificare ed eliminare le pianificazioni di tutti gli operatori Cpl su cui sono abilitati;
- agli operatori dei Cpl di ricercare, visualizzare, inserire, modificare ed eliminare le proprie pianificazioni.

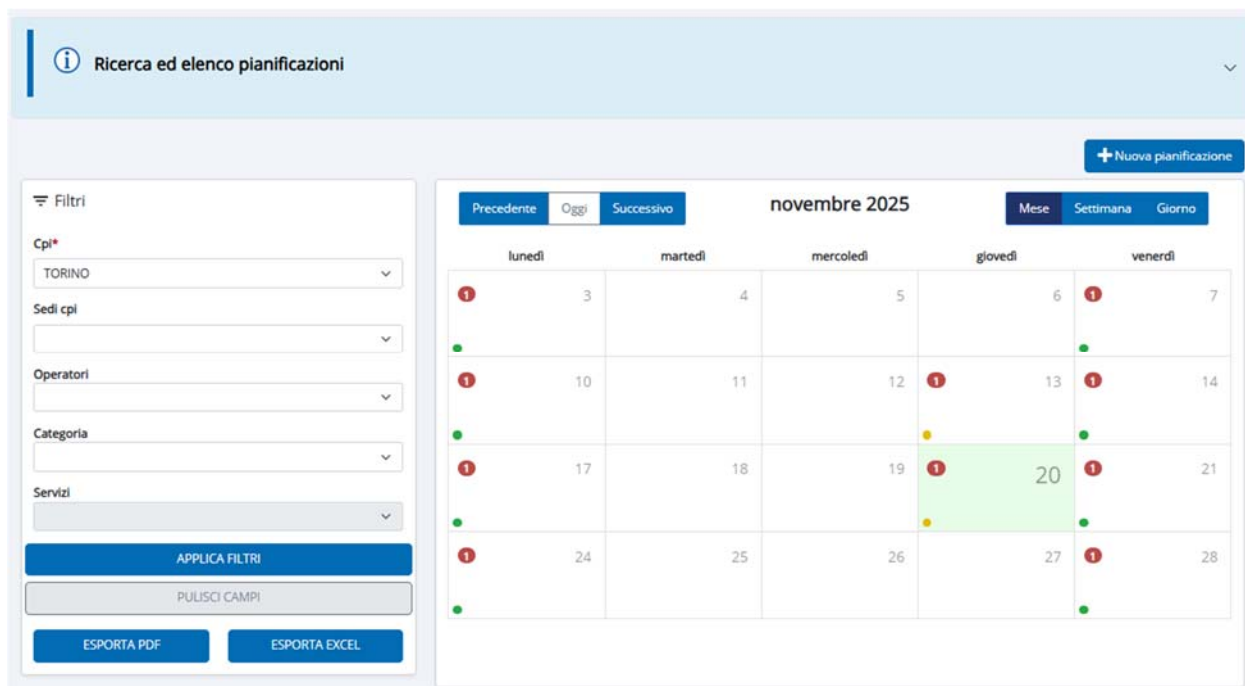


Figura 27 – Pianificazioni (Homepage)

La pagina di accesso è organizzata in due aree principali:

- a sinistra, i criteri per l'elaborazione della ricerca delle pianificazioni;

- a destra il calendario che, in fase di accesso, si attiva sul **mese corrente** e che mette a disposizione:

da un lato, i pulsanti per visualizzare le pianificazioni dei mesi **precedenti** e **successivi**;

dall'altro, i pulsanti che attivano rispettivamente la visualizzazione delle pianificazioni per **settimana** e **per giorno**.

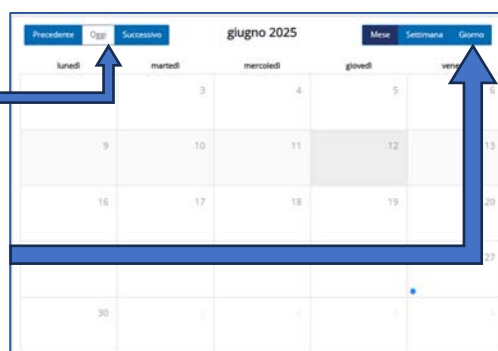


Figura 28 – Tasti funzione calendario

In fase di accesso il sistema mostra tutte le pianificazioni presenti per il mese corrente.

8.1 Ricercare pianificazione

Per ricercare le pianificazioni il sistema mette a disposizione i seguenti criteri:

- **Cpl** (obbligatorio): il sistema di default imposta il Cpl dell'operatore collegato. Se l'operatore è autorizzato a più Cpl, l'elenco comprenderà tutti i Cpl a cui è associata la sua utenza.
- **Sede** (opzionale): presenta la lista valori con gli indirizzi associati al Cpl selezionato;
- **Operatore** (predefinito): selezionabile da una lista valori predefinita, dove sono proposti gli operatori in funzione del Cpl selezionato;
- **Categoria** (opzionale): il valore della categoria è selezionabile tramite lista di valori (es. Patto di servizio personalizzato (LEP D)). Se non viene selezionata la categoria, il sistema estrae tutte le categorie;
- **Servizio** (opzionale): il servizio è selezionabile tramite lista di valori, in base alla Categoria selezionata. È possibile associare più servizi ad una stessa categoria. Se non viene selezionata la categoria, la lista valori risulta disattiva.

Oltre ai criteri di ricerca, è disponibile il pulsante **Pulisci campi**, per cancellare i filtri impostati e ripristinare quelli iniziali.

La ricerca viene elaborata, sulla base dei criteri impostati, all'attivazione del tasto funzione **Applica filtri**.

L'esito della ricerca restituisce i risultati mostrandoli direttamente sul calendario e può essere esportato in formato pdf. ed Excel.

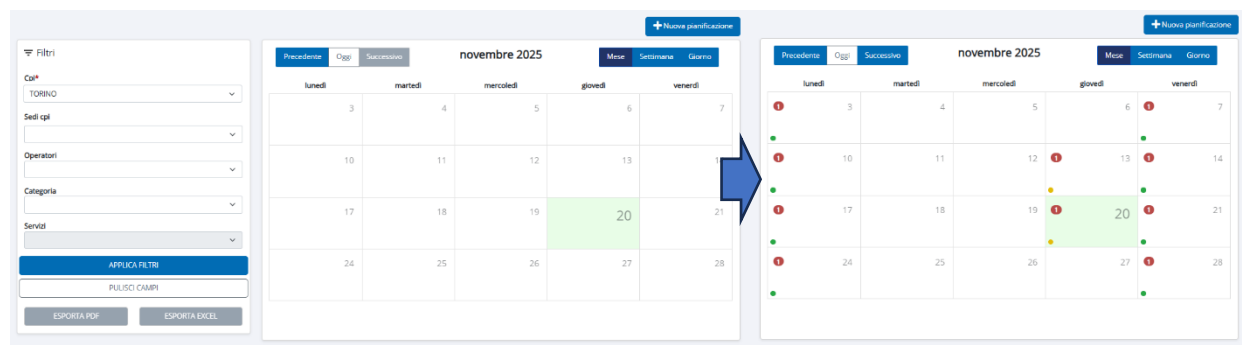


Figura 29 – Ricerca pianificazioni

8.2 Visualizzare pianificazione

Le pianificazioni possono essere visualizzate per mese (impostazione predefinita), settimana o giorno, grazie ai tasti funzione disponibili.

Mese

La visualizzazione iniziale per mese delle pianificazioni si posiziona al mese corrente e mette in evidenza le pianificazioni dell'operatore presenti dal lunedì al venerdì:

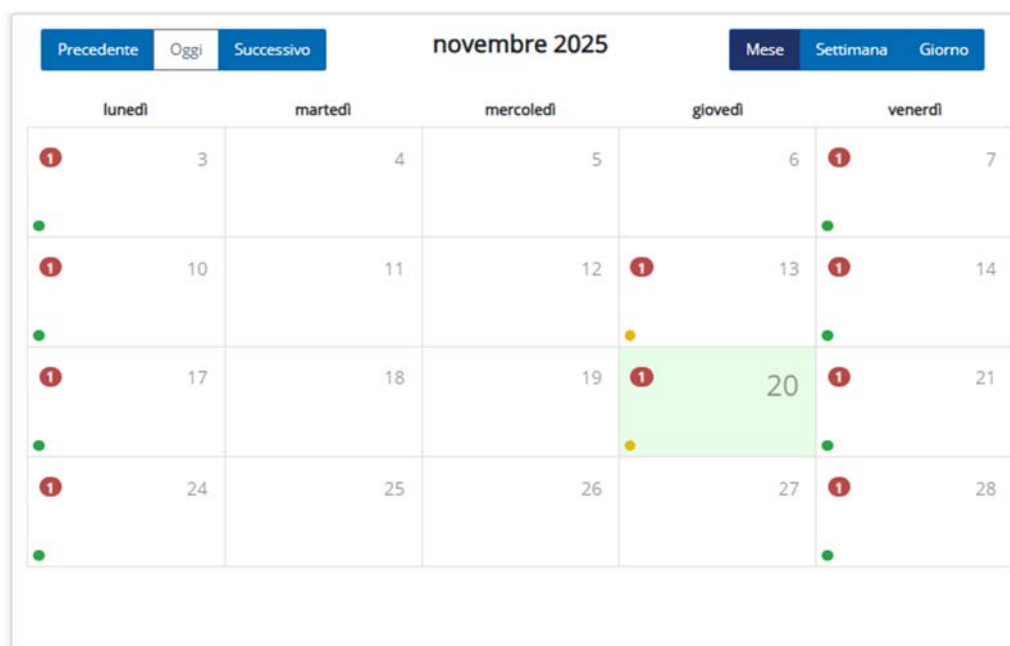


Figura 30 – Vista pianificazioni per mese

I giorni visualizzati nel calendario sono così contrassegnati:

- i giorni in cui non sono presenti pianificazioni sono di colore bianco;
- il giorno corrente è di colore verde;
- i giorni in cui sono presenti delle pianificazioni presentano:
 - o in alto a sinistra, un pallino **rosso**, che mostra il numero di sedi pianificate;
 - o in basso a sinistra un pallino¹ **per ogni sede**, che attiva un tooltip² per la visualizzazione dei contatori associati alle pianificazioni, ovvero:
 - la sede, che nel nostro esempio è il Cpl di Torino Nord;
 - il numero di operatori pianificati;

¹ **Verde** indica la disponibilità alla pianificazione degli incontri, **giallo** indica che i minuti pianificabili sono in esaurimento, **rosso** indica che i minuti pianificabili sono esaurite.

² Il tooltip è un piccolo riquadro di testo che compare automaticamente quando l'utente posiziona il mouse sul pallino che mostra le pianificazioni disponibili.

- il numero di servizi pianificati, che nel nostro esempio è uno ed è disponibile alla prenotazione;
- il numero di minuti pianificati, che nell'esempio sono 120 e sono tutti disponibili alla prenotazione.



Cliccando su uno dei giorni in cui sono presenti pianificazioni si accede ad un'anteprima della pianificazione: la sede e i contatori relativi all'operatore selezionato³, servizi e minuti (pianificati e disponibili alla prenotazione).

Figura 31 – Anteprima pianificazione (vista mensile)

L'anteprima mette a disposizione i tasti funzione:

- **Visualizza**, che attiva la visualizzazione di dettaglio della pianificazione, di cui si dirà a breve;
- **Torna al calendario**, che permette di tornare alla visualizzazione del calendario.

³ Per poter accedere alla visualizzazione di una pianificazione, deve essere selezionato un unico operatore come filtro di ricerca.

Settimana

La visualizzazione iniziale per settimana delle pianificazioni si posiziona nella settimana del mese corrente e mostra l'anteprima delle pianificazioni presenti nei giorni dal lunedì al venerdì, per ciascuna fascia oraria, dalle 7 AM alle 19 PM:

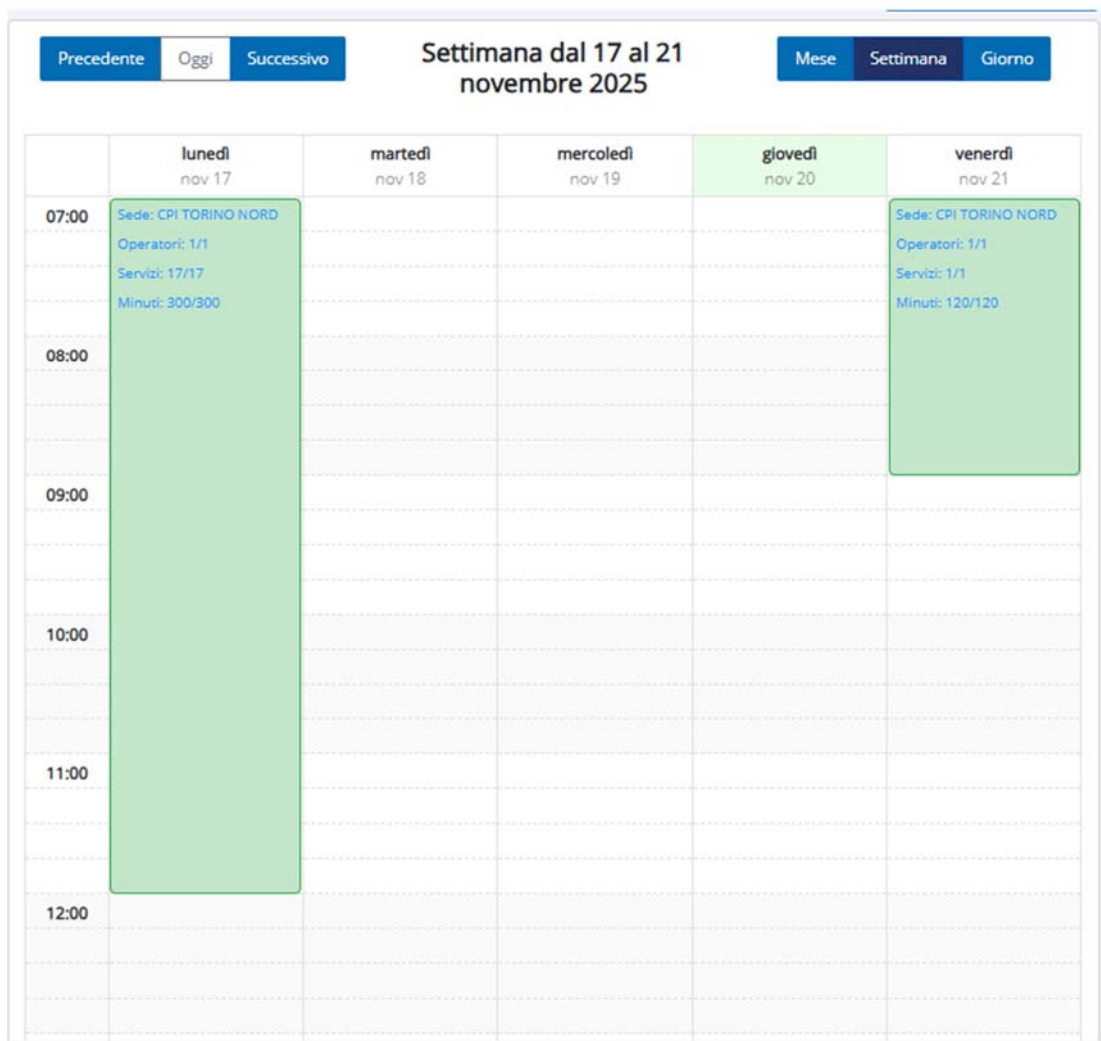


Figura 32 – Pianificazione settimanale

I giorni visualizzati nel calendario sono così contrassegnati:

- i giorni in cui non sono presenti pianificazioni sono di colore bianco;
- il giorno corrente è contrassegnato dal colore verde;
- i giorni in cui sono presenti pianificazioni si presentano di colore⁴ diverso in funzione dei minuti disponibili e mostrano, in anteprima le informazioni relative alla sede pianificata, al numero di operatori pianificati (che per gli operatori Cpl con ruolo **APL Master e APL Base** sarà sempre fisso a 1), il numero di servizi e di minuti, distribuiti tra pianificati e disponibili. L'area colorata si estende dall'orario di inizio pianificazione fino all'ora di fine.

Cliccando su una delle fasce orarie in cui sono presenti pianificazioni, si accede ad un'anteprima, contenente le seguenti informazioni di dettaglio: fascia oraria, sede, operatori pianificati, servizi e minuti pianificati e disponibili.



Figura 33 – Anteprima pianificazione (vista settimanale)

L'anteprima mette a disposizione i tasti funzione:

- **Visualizza**, che attiva la visualizzazione di dettaglio della pianificazione⁵, di cui si dirà a breve;

⁴ **Verde** quando non sono presenti prenotazioni, **giallo** quando le prenotazioni sono in esaurimento ma è ancora possibile inserire nuove prenotazioni e **rosso** quando le pianificazioni sono state esaurite.

⁵ Il pulsante visualizza è attivo quando viene selezionato un unico operatore come filtro di ricerca.

- **Torna al calendario**, che permette di tornare alla visualizzazione del calendario.

Giorno

All'attivazione iniziale della visualizzazione delle pianificazioni per singolo giorno, il sistema attiva la vista del giorno corrente del mese; la stessa possibilità viene anche offerta attivando il pulsante **Oggi**. Per visualizzare le pianificazioni dei giorni successivi o precedenti, bisogna attivare i relativi tasti funzione.



Figura 34 – Pianificazione giornaliera

Nella visualizzazione per giorno:

- le fasce orarie in cui non sono presenti pianificazioni sono di colore bianco e/o grigio;

- le fasce orarie in cui sono presenti pianificazioni si presentano di colore⁶ differente in funzione dei minuti disponibili e mostrano, in anteprima, le informazioni relative all'operatore pianificato (per gli operatori Cpl con ruolo **APL Base** e **APL Master** sarà sempre visualizzata la propria utenza), la descrizione del servizio e la presenza di una prenotazione (Si/No). L'area colorata si estende dall'orario di inizio della pianificazione a quello di fine pianificazione.

Cliccando su una delle fasce orarie del giorno selezionato si accede ad un'anteprima della pianificazione, contenente le seguenti informazioni di dettaglio: fascia oraria, nome operatore, sede, informazione sulla modalità di erogazione e sul servizio pianificato.



Figura 35 – Anteprima pianificazione (vista giornaliera)

L'anteprima mette a disposizione i tasti funzione:

- **Visualizza**, che attiva la visualizzazione di dettaglio della pianificazione, sempre attivo, essendo posizionati su un singolo operatore;
- **Torna al calendario**, che permette di tornare alla visualizzazione del calendario.

⁶ **Verde** quando non sono presenti prenotazioni, **giallo** quando le prenotazioni sono in esaurimento ma è ancora possibile inserire nuove prenotazioni e **rosso** quando le pianificazioni sono state esaurite.

All'attivazione del pulsante **Visualizza** si accede alla vista di dettaglio di una pianificazione, che è uguale per tutte e tre le modalità di visualizzazione delle pianificazioni (giorno, settimana e mese):

Pianificazione operatore

Cpi* TORINO

Operatore* Demo 21 Demo TEST

Data del giorno* 17/11/2025

CERCA

AGGIUNGI FASCIA

Elenco fasce

Giorno sett.	Ora inizio	Ora fine	Sede	Smart	Presenza	Remoto	Jolly	Servizi	Prenotato	Azioni
lunedì	07:00	08:00	CPI TORINO NORD	SI	NO	SI	NO	CONVOCAZIONE NASPI/DISCOLL...	NO	
lunedì	08:00	12:00	CPI TORINO NORD	NO	SI	SI	NO	CONVOCAZIONE NASPI/DISCOLL...	NO	

Elementi per pagina 5

1 - 2 di 2 elementi

Inizio Prec 1 Succ. Fine

Figura 36 – Visualizzazione pianificazioni

Come rilevabile dalla figura precedente, il sistema mostra nella prima parte i dati relativi all'operatore pianificato ed evidenzia la data di cui si sta visualizzando la pianificazione.

In questa sezione sono presenti due tasti funzione:

- **Cerca**, che permette all'operatore di visualizzare le pianificazioni di una nuova data, dopo aver modificato la data e attivato il pulsante;
- **Aggiungi fascia**, che attiva l'inserimento di una nuova fascia di pianificazione (descritta al paragrafo 8.4.3) per il giorno selezionato;

A seguire, viene mostrato l'elenco di tutte le fasce pianificate per il giorno selezionato. Per ogni pianificazione vengono riportate le seguenti informazioni:

- o **Giorno sett.:** es. venerdì;
- o **Ora inizio / fine:** riferito alla pianificazione;
- o **Sede Cpl;**
- o **Smart (Si/No):** evidenzia se l'operatore si trova in Smartworking (Si) o meno;
- o **Presenza (Si/No):** segnala se il servizio viene erogato in presenza oppure no.
- o **Remoto (Si/No):** indica se l'operatore eroga il servizio da Remoto oppure no;
- o **Jolly (Si/No):** indica se quell'operatore può essere pianificato tramite PSLP oppure no;
- o **Servizi:** vengono fornite indicazioni sui servizi pianificati (quando vengono pianificati più servizi nella stessa fascia oraria, la visualizzazione si attiva posizionando il cursore sulla “I” di info, come nell'esempio riportato di seguito (a fronte di un elenco numeroso di servizi, il sistema ne riporterà un numero circoscritto, tramite la visualizzazione puntuale, si potrà visionare l'elenco completo);

Jolly	Servizi	Prenotato
NO	Iscrizione ordinario... I	NO
NO	Iscrizione or I	SI
NO	Iscrizione or I	NO
SI	Iscrizione ordinario... I	NO

Iscrizione ordinario
 Iscrizione percettori
 Sportello veloce
 Servizio interno

Figura 37 – visualizzazione servizi multipli

- o **Prenotato**: indica se la fascia è presente una prenotazione dell'incontro da parte del cittadino.
- o **Azioni**: attivano l'operatività sulla singola pianificazione. Le azioni possibili per le pianificazioni sono Visualizza, Modifica ed Elimina.

L'azione **Visualizza** attiva la vista di dettaglio della pianificazione e fornisce il dettaglio completo delle informazioni:

Figura 38 – Visualizza pianificazione

Nel dettaglio, vengono evidenziati: la data della pianificazione, l'orario pianificato, i servizi pianificati, le modalità di erogazione dei servizi pianificati (in presenza, da remoto ecc) e il Cpl di riferimento.

Le informazioni visualizzate non possono essere modificate dagli operatori.

Per uscire dalla pianificazione attivare il pulsante **Torna al calendario**.

8.3 Inserire pianificazione

Per inserire una pianificazione è necessario:

- attivare la funzionalità pianificazione;
- attivare il pulsante **Nuova pianificazione** (fig. 37);

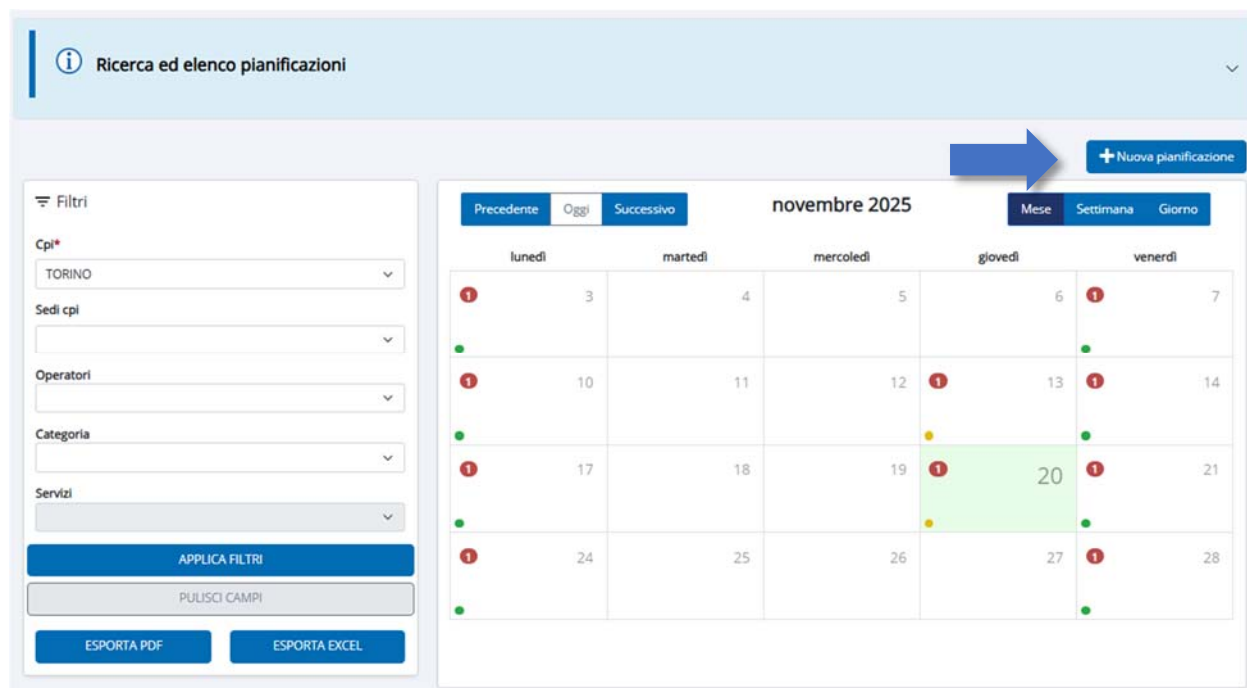


Figura 39 – Inserimento nuova pianificazione

- definire una fascia di pianificazione;

Figura 40 – Inserimento fascia di pianificazione

Per la definizione di una fascia di pianificazione il sistema sono richieste le seguenti informazioni:

- **Cpl**: selezionabile da lista valori; se l'operatore è autorizzato a più Cpl, l'elenco comprenderà tutti i Cpl a cui è associata la sua utenza;
- **Operatore**: selezionabile da una lista valori predefinita, dove sono proposti gli operatori in funzione del Cpl selezionato;
- **Data inizio e data fine fascia di pianificazione**: può essere definita, nel formato gg/mm/aaaa, per un intervallo temporale stabilito a livello parametrico. La data inizio non può essere inferiore alla data corrente. È possibile inserire anche la pianificazione per un solo giorno.

Alla definizione di tali informazioni, il sistema rende disponibile il pulsante **Aggiungi fascia**, che attiva l'inserimento dei dettagli che completano la definizione della fascia di pianificazione e disabilita la possibilità di modificare i campi precedenti. Nel caso in cui si vogliano modificare le informazioni inserite viene messo a disposizione il pulsante **Pulisci campi**.

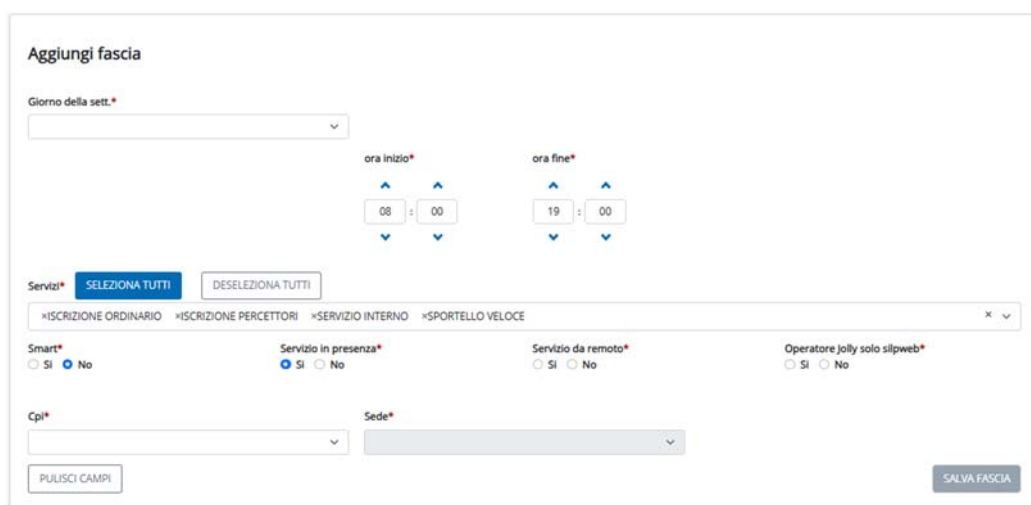


Figura 41 – Inserimento pianificazione

Le informazioni richieste in questa sezione sono:

- **Giorno della settimana**: può essere definito un solo giorno della settimana (es. lunedì), da selezionarsi attraverso la lista valori;
- **Orario**: definire l'orario di inizio e fine ai fini della pianificazione. I minuti devono essere espressi in multipli di 15 minuti; pertanto, non sarà ammesso l'inserimento di frazioni orarie, ad esempio 08:07. In funzione dell'orario indicato sarà possibile pianificare degli incontri sia da PSLP che da SILPWEB).
- **Servizi**: selezionabili attraverso una lista valori definita in funzione della configurazione prevista per l'operatore selezionato (cfr. par. 7.3); è possibile selezionare più servizi, oppure, attraverso i tasti Seleziona/Deseleziona tutti, si possono inserire e/o eliminare uno o più servizi);
- **Smart** (Si/No): si indica che l'operatore pianificato è in smartworking, No significa che è in presenza.
- **Servizio erogato in presenza** (Si/No): se nel campo precedente (Smart) è stato impostato Sì, il campo viene disabilitato e viene impostato No dal sistema. Se nel campo precedente viene impostato No, il campo viene disabilitato e impostato a Sì dal sistema.
- **Servizio erogato da remoto** (Si/No): il campo viene impostato automaticamente a Sì, se per il campo Smart è stato selezionato Sì, altrimenti può essere definito dall'operatore.
- **Operatore Jolly solo SilpWeb** (Si/No): definisce se l'operatore potrà essere prenotabile o meno da PSLP. Se viene selezionato Sì, l'operatore non sarà prenotabile da PSLP, mentre se viene impostato No, l'operatore potrà essere selezionato da PSLP.

- **Cpl**: selezionabile da lista valori. Se l'operatore è autorizzato a più Cpl, l'elenco comprenderà tutti i Cpl a cui è associata la sua utenza.
- **Sede**: dopo aver scelto il Cpl, se Presenza è Si, si può eventualmente selezionare, tramite lista valori, la sede di riferimento;

L'inserimento della pianificazione è reso definitivo dall'attivazione del pulsante **Salva fascia**. L'esito del salvataggio viene sottolineato da un messaggio di sistema e la fascia viene inserita nella sezione elenco.

The screenshot shows a web interface for inserting operator scheduling. The top section, titled 'Inserire pianificazione operatore', contains dropdown menus for 'Cpl*' (set to CHIVASSO) and 'Operatore*' (set to DEMO 28 SuperUser). Below these are date pickers for 'Data inizio*' (22/07/2025) and 'Data Fine*' (30/09/2025). There are 'ANNULLA' and 'AGGIUNGI FASCIA' buttons. The bottom section, titled 'Elenco fasce', displays a table with the following data:

Giorno sett.	Ora inizio	Ora fine	Cpl	Sede	Smart	Presenza	Remoto	Jolly	Servizi	Azioni
lunedì	08:00	19:00	CHIVASSO	Centro per l'Impiego-CPI CHIVASSO	NO	SI	NO	SI	Iscrizione ordinario...	[Icona modifica] [Icona elimina]

Below the table, there is a pagination control showing 'Elementi per pagina 5' and '1 - 1 di 1 elementi'. Navigation buttons 'Inizio', 'Prec.', '1', 'Succ.', and 'Fine' are present. At the bottom right, there is a 'GENERA NUOVA PIANIFICAZIONE' button.

Figura 42 – Elenco fasce inserite

Nella sezione elenco vengono riportate le seguenti informazioni: giorno della settimana, ora inizio, ora fine, Cpl, Sede, Smart, Presenza, Remoto, Jolly, Servizi.

Per ogni fascia inserita vengono messe a disposizione le azioni modifica ed elimina.

Per aggiungere una nuova fascia alla pianificazione (ad esempio un nuovo giorno della settimana, o un giorno già inserito ma per una fascia oraria differente), attivare nuovamente il pulsante **Aggiungi fascia** ed inserire le informazioni già descritte precedentemente.

[TORNA AL CALENDARIO](#)

Inserire pianificazione operatore

Cpi* Operatore*

Data inizio* Data Fine*

[ANNULLA](#) [AGGIUNGI FASCIA](#)

Elenco fasce

Giorno sett.	Ora inizio	Ora fine	Cpi	Sede	Smart	Presenza	Remoto	Jolly	Servizi	Azioni
lunedì	08:00	19:00	CHIVASSO	Centro per l'Impiego-CPI CHIVASSO	NO	SI	NO	SI	Iscrizione ordinario...	Modifica Elimina
martedì	07:00	19:00	CHIVASSO	Centro per l'Impiego-CPI CHIVASSO	NO	SI	NO	SI	Iscrizione percettori	Modifica Elimina
mercoledì	07:00	19:00	CHIVASSO	Centro per l'Impiego-CPI CHIVASSO	SI	NO	SI	SI	Servizio interno	Modifica Elimina

Elementi per pagina 1 - 3 di 3 elementi

[Inizio](#) [Prec.](#) [1](#) [Succ.](#) [Fine](#)

[GENERA NUOVA PIANIFICAZIONE](#)

Figura 43 – Pianificazione multipla

Per rendere definitivo l'inserimento della pianificazione è necessario attivare il pulsante **Genera nuova pianificazione**.

Il sistema verifica se nel periodo da pianificare siano presenti o meno degli appuntamenti **Da erogare** e lo segnala all'operatore, ma non ne inibisce l'inserimento.

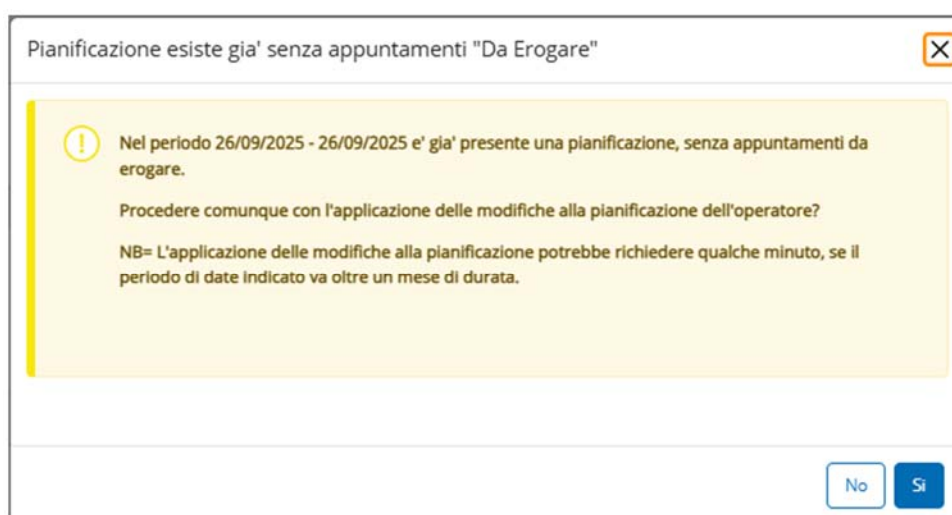


Figura 44 – Conferma inserimento pianificazione

L'esito dell'inserimento viene sottolineato da un messaggio di sistema, dopodiché si viene reindirizzati sul calendario.

Le pianificazioni inserite sono rilevabili direttamente dal calendario: i giorni in cui sono previste le pianificazioni vengono contrassegnate dal pallino rosso per la sede e colorato in funzione delle pianificazioni disponibili, come già descritto al par. 8.2.

8.4 Modificare pianificazione

Per modificare una pianificazione è necessario:

- attivare una delle modalità di visualizzazione del calendario (giorno, settimana, mese); per poter accedere in visualizzazione/modifica della Pianificazione, deve essere selezionato un unico operatore ai fini della ricerca. In alternativa, attivare la vista del calendario per giorno, per poi selezionare uno specifico operatore sul calendario giornaliero;
- cliccare sul giorno o sulla fascia oraria di cui si vuole modificare la pianificazione per attivare l'anteprima della pianificazione;
- attivare l'azione **Visualizza** dall'anteprima;
- selezionare l'azione **Modificare fascia** in corrispondenza della sezione elenco, per la fascia da modificare;
- modificare le informazioni relative alla pianificazione. Il sistema imposta data inizio e fine pari alla data selezionata, ma permette di modificare l'intervallo temporale entro cui si vuole applicare la variazione; se la fascia selezionata è relativa ad una data precedente alla data del giorno, la data inizio e fine saranno proposte vuote e l'operatore le dovrà valorizzare, in quanto non è possibile modificare la data di una pianificazione passata;
- attivare il pulsante **Salva fascia** per rendere definitivi gli aggiornamenti della pianificazione. Il sistema segnala se nel periodo che si intende

modificare sono presenti o meno appuntamenti in stato **Da erogare** e chiede ulteriore conferma prima di rendere definitiva la modifica;

- attivare il pulsante **Torna al calendario**.

I passi descritti devono essere ripetuti per ogni fascia da modificare.

8.5 Annullare pianificazione

Per annullare una pianificazione è necessario:

- eseguire una ricerca, impostando i criteri messi a disposizione dal sistema (par. 8.1);
- attivare una delle modalità di visualizzazione del calendario (giorno, settimana, mese); #
- cliccare sul giorno o sulla fascia oraria da annullare per attivare l'anteprima della pianificazione, infine attivare il pulsante Visualizza;

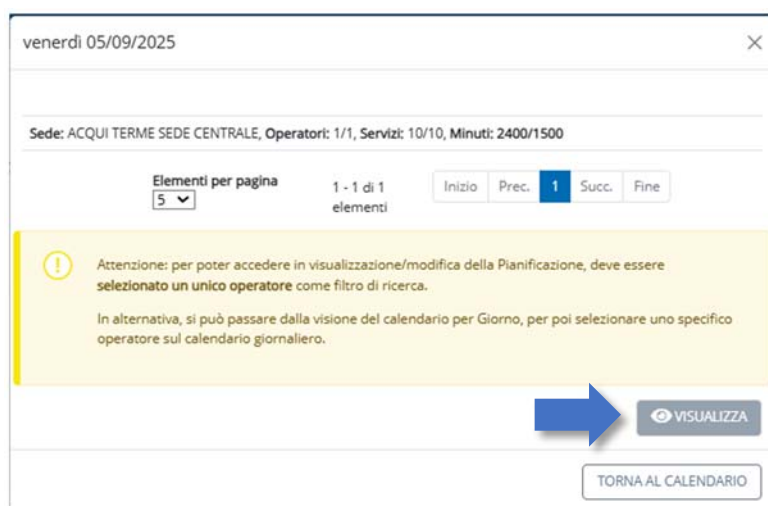


Figura 45 – Anteprima pianificazione

L'azione visualizza è attiva solo quando la ricerca ha per oggetto un singolo operatore; in alternativa, la visualizzazione giornaliera del dà accesso alla pianificazione del singolo operatore (cfr. par. 8.2);

- selezionare l'azione **Annullare fascia** in corrispondenza della sezione elenco, per la fascia da annullare;

- definire il periodo di annullamento della pianificazione. Il sistema imposta data inizio e fine pari alla data selezionata, ma permette di modificare l'intervallo temporale entro cui si vuole applicare la variazione; se la fascia selezionata è relativa ad una data precedente alla data del giorno, la data inizio e fine saranno proposte vuote e l'operatore le dovrà valorizzare, in quanto non è possibile annullare la data di una pianificazione passata;
- attivare il pulsante **Salva fascia** per rendere definitivo l'annullamento della pianificazione. Il sistema segnala se nel periodo che si intende annullare sono presenti o meno appuntamenti in stato **Da erogare** e chiede ulteriore conferma prima di rendere definitivo l'annullamento;

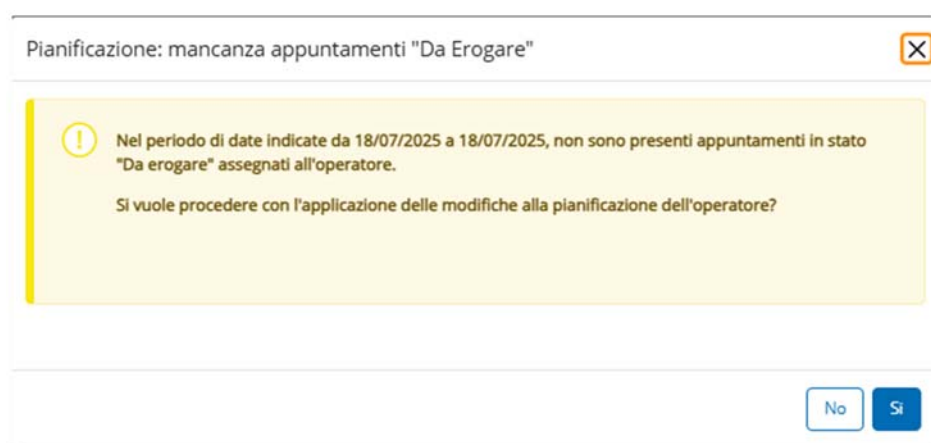


Figura 46 – Conferma modifica (annullamento)

- attivare il pulsante **Torna al calendario**.

I passi descritti devono essere ripetuti per ogni fascia da annullare.

8.6 Elaborazioni automatiche

Il sistema dal lunedì al venerdì invia una mail agli operatori referenti con ruolo APL Plus, che contiene un file Excel con elenco delle pianificazioni e degli appuntamenti da erogare nei 15 giorni successivi.

Sono oggetto di estrazione gli operatori legati al Cpl dell'operatore con ruolo APL plus.

Se il referente fosse agganciato a più di un Cpl, il sistema invierà più mail.

La frequenza di invio della mail è parametrizzabile, inizialmente, potrà essere a cadenza settimanale.

Il file Excel contiene i seguenti dati:

- dati dell'operatore: codice fiscale, cognome, nome;
- data prenotazione o pianificazione;
- giorno della settimana;
- fascia oraria: inizio e fine;
- la modalità erogazione: presenza, remoto, Jolly
- servizio;
- i dati della sede: nome, indirizzo, provincia, comune;
- stato della prenotazione;
- id incontro;
- dati del cittadino: codice fiscale, cognome, nome;
- Cpi cittadino incontro;
- data e ora incontro;
- durata incontro prevista;
- durata incontro effettiva;
- stato incontro;
- servizio incontro;
- modalità erogazione incontro;
- fonte incontro;
- motivazione disdetta incontro.

9 Pianificazione laboratori di gruppo

Quando le informazioni afferenti alle funzionalità Servizi e laboratori, Sedi e Operatori sono state configurate dagli operatori che ne hanno la gestione (**APL Sede Centrale e APL Plus**), gli operatori dei Cpl possono pianificare i laboratori di gruppo.

La funzionalità **Pianificazione** permette a tutti gli operatori di ricercare, visualizzare, inserire, modificare ed eliminare le pianificazioni dei laboratori.

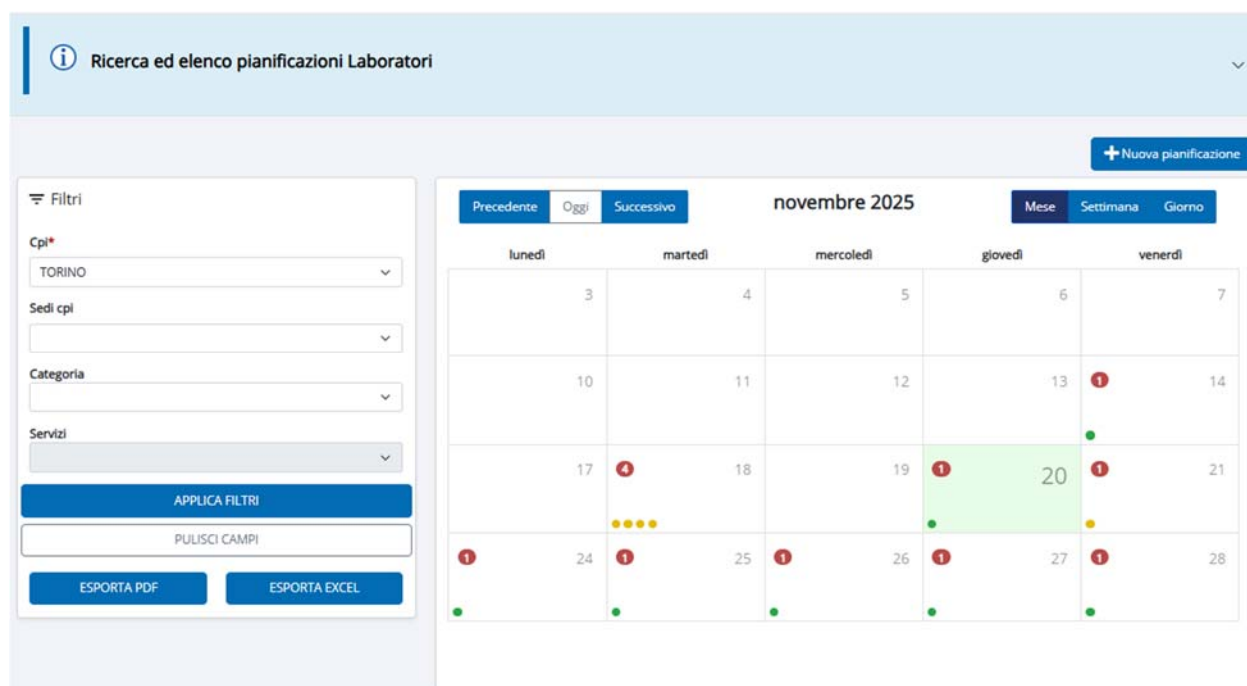


Figura 47 – Pianificazione laboratori di gruppo

La pagina di accesso è organizzata in due aree principali:

- a sinistra, i criteri per l'elaborazione della ricerca delle pianificazioni;
- a destra il calendario che, in fase di accesso, si attiva sul **mese corrente** e che mette a disposizione:

da un lato, i pulsanti per visualizzare le pianificazioni dei mesi **precedenti e successivi**;

dall'altro, i pulsanti che attivano rispettivamente la visualizzazione delle pianificazioni per **settimana e per giorno**.

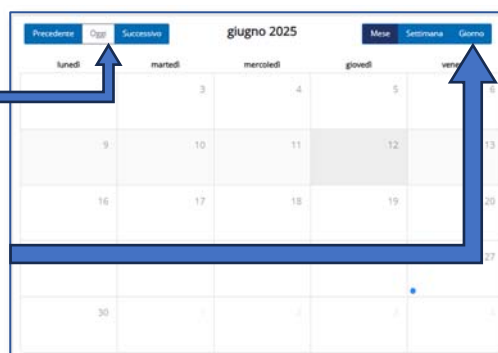


Figura 48 – Tasti funzione calendario

In fase di accesso il sistema mostra tutte le pianificazioni presenti per il mese corrente.

9.1 Cercare pianificazione laboratori

Per ricercare le pianificazioni il sistema mette a disposizione i seguenti criteri:

- **CpI** (obbligatorio): selezionabile da lista valori. Se l'operatore è autorizzato a più CpI, l'elenco comprenderà tutti i CpI a cui è associata la sua utenza;
- **Sede CpI** (opzionale): presenta la lista valori con gli indirizzi associati al CpI selezionato;
- **Categoria** (opzionale): il valore della categoria è selezionabile tramite lista valori (es. Accoglienza e prima informazione (LEP A)). Se non viene selezionata la categoria, il sistema estrae tutte le categorie;
- **Laboratorio** (opzionale): il laboratorio è selezionabile tramite lista valori, in base alla Categoria selezionata. È possibile associare più laboratori ad una stessa categoria. Se non viene selezionata la categoria, la lista valori risulta disattiva.

Oltre ai criteri di ricerca, è inoltre disponibile il pulsante **Pulisci campi**, per cancellare i filtri impostati e ripristinare quelle iniziali.

La ricerca viene elaborata, sulla base dei criteri impostati, all'attivazione del tasto funzione **Applica filtri**.

L'esito della ricerca restituisce i risultati mostrandoli direttamente sul calendario e può essere esportato in formato pdf. ed Excel.

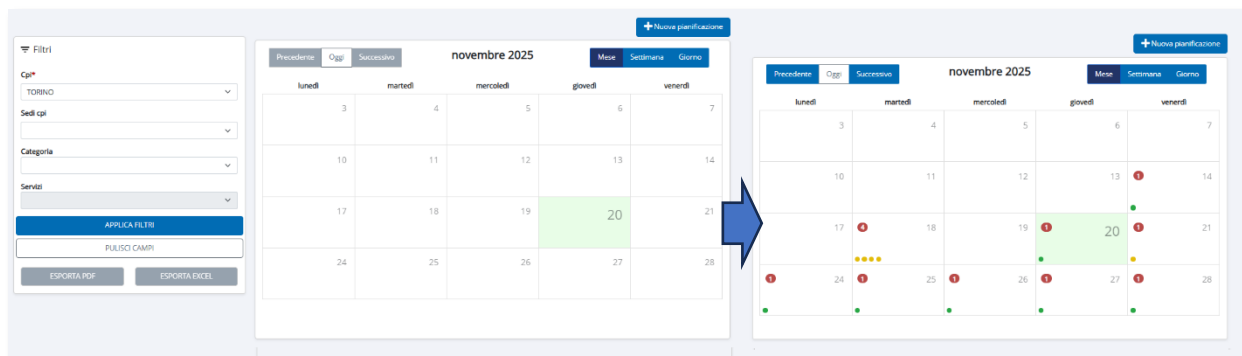


Figura 49 – Ricerca pianificazioni

9.2 Visualizzare pianificazione laboratori

Le pianificazioni possono essere visualizzate per mese (impostazione predefinita), settimana o giorno, grazie ai tasti funzione disponibili.

Mese

La visualizzazione iniziale per mese delle pianificazioni si posiziona al mese corrente e mette in evidenza le pianificazioni dei laboratori pianificati dal lunedì al venerdì:

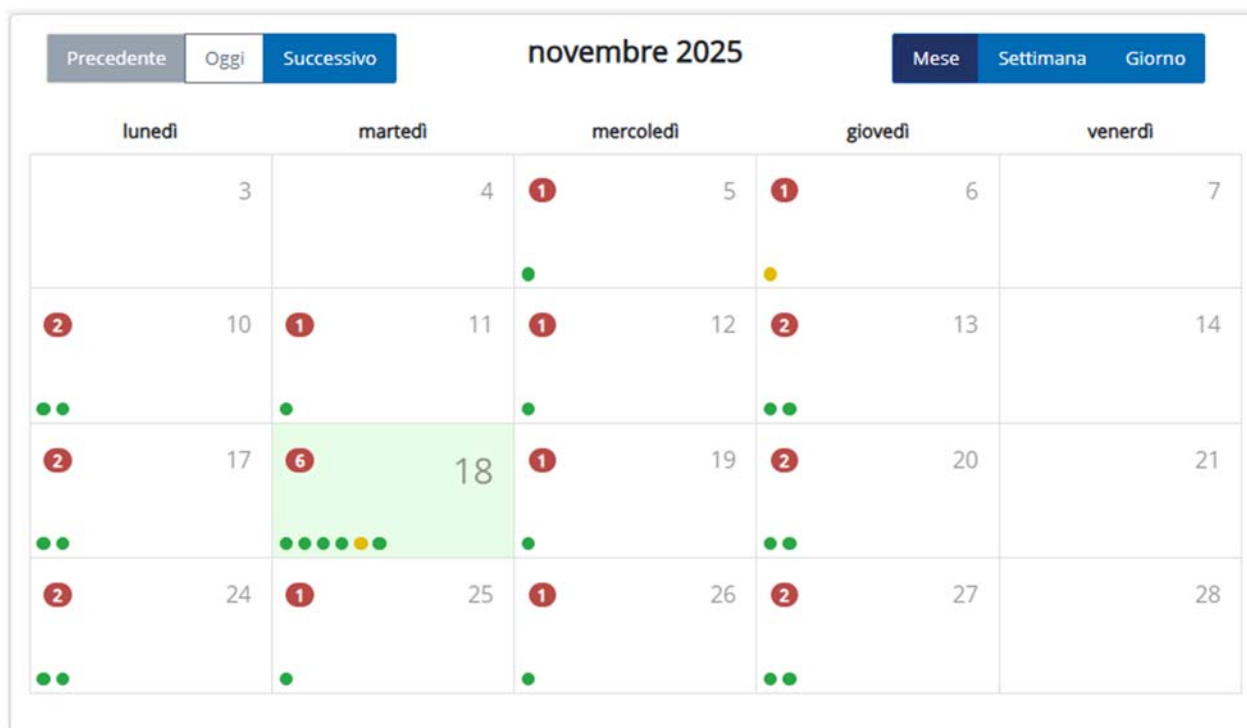


Figura 50 – Vista pianificazioni per mese

I giorni visualizzati nel calendario sono così contrassegnati:

- i giorni in cui **non** sono presenti pianificazioni sono di colore bianco;
- il giorno corrente è di colore verde;
- i giorni in cui sono presenti delle pianificazioni presentano:
 - o in alto a sinistra, un pallino **rosso**, che mostra il numero di sedi pianificate;
 - o in basso a sinistra un pallino⁷ **per ogni sede**, che attiva un tooltip⁸ per la visualizzazione dei contatori associati alle pianificazioni, ovvero:
 - la sede, che nel nostro esempio è Casale Monferrato;

⁷ **Verde** indica la disponibilità alla pianificazione degli incontri, **giallo** indica che gli incontri pianificabili sono in esaurimento, **rosso** indica che le pianificazioni sono esaurite.

⁸ Il tooltip è un piccolo riquadro di testo che compare automaticamente quando l'utente posiziona il mouse sul pallino che rileva le pianificazioni disponibili.

- la descrizione del laboratorio pianificato;



Cliccando su uno dei giorni in cui sono presenti pianificazioni si accede all'anteprima della pianificazione e le informazioni visualizzate sono: Categoria, Nome laboratorio, Modalità erogazione, Cpi, Sede, Data e ora, posti disponibili (prenotati/totali), Data e Ora annullamento e Azioni.



Figura 51 – Anteprima pianificazione laboratori (vista mensile)

L'anteprima mette a disposizione i tasti funzione:

- **Visualizza**, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, attiva la visualizzazione di dettaglio della pianificazione, di cui si dirà a breve;
- **Annulla**, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, solo se la data del laboratorio è successiva rispetto alla data corrente;
- **Torna al calendario**, che permette di tornare alla visualizzazione del calendario.

Settimana

La visualizzazione iniziale per settimana delle pianificazioni si posiziona nella settimana corrente del mese e mostra l'anteprima delle pianificazioni presenti nei giorni dal lunedì al venerdì, per ciascuna fascia oraria, dalle 7 AM alle 19 PM:

Precedente Oggi Successivo			Settimana dal 24 al 28 novembre 2025					Mese	Settimana	Giorno
	lunedì nov 24	martedì nov 25	mercoledì nov 26	giovedì nov 27	venerdì nov 28					
07:00										
08:00										
09:00										
10:00	Sede: SEDE DECENTRATA...			Sede: SEDE DECENTRATA...						
11:00										
12:00										

Figura 52 – Pianificazione settimanale

I giorni visualizzati nel calendario sono così contrassegnati:

- i giorni in cui non sono presenti pianificazioni sono di colore bianco;
- il giorno corrente è contrassegnato dal colore verde;
- i giorni in cui sono presenti pianificazioni si presentano di colore differente in funzione delle pianificazioni disponibili⁹ e mostrano, in anteprima, le informazioni relative alla sede pianificata. E' inoltre attivo un tooltip che al passaggio del cursore mostra le informazioni relative alla sede di svolgimento del laboratorio e la descrizione del laboratorio pianificato. L'area di colorata si estende dall'orario di inizio pianificazione fino all'ora di fine.

Cliccando su una delle fasce orarie in cui sono presenti pianificazioni, si accede all'anteprima, contenente le seguenti informazioni di dettaglio: Categoria, Nome, Modalità di erogazione, Cpi, Sede, Data e ora incontro, Posti disponibili, Data annullamento e Azioni.

Gestione Pianificazione laboratori di gruppo.

Filtri Applicati: Cpi: CASALE MONFERRATO, Categoria: Accoglienza e prima informazione (LEP A)

Categoria	Nome	Modalità erogazione	Cpi	Sede	Data ed ora incontro	Posti disponibili	Data annullamento	Azioni
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	PROVA LAB DANIELA	In presenza	CASALE MONFERRATO	CPI CASALE MONFERRATO	27/11/2025 15:00	0/20		 

Elementi per pagina 5 1 - 1 di 1 elementi

Inizio Prec. 1 Succ. Fine

TORNA AL CALENDARIO

Figura 53 – Anteprima pianificazione laboratori (vista settimanale)

L'anteprima mette a disposizione i tasti funzione:

- **Visualizza**, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, attiva la visualizzazione di dettaglio della pianificazione¹⁰, di cui si dirà a breve;

⁹ Verde indica la disponibilità alla pianificazione, giallo indica che le pianificazioni sono in esaurimento, rosso indica che le pianificazioni sono esaurite.

¹⁰ Il pulsante visualizza è attivo quando viene selezionato un unico operatore come filtro di ricerca.

- **Annulla**, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, solo se la data del laboratorio è successiva rispetto alla data corrente;
- **Torna al calendario**, che permette di tornare alla visualizzazione del calendario.

Giorno

All'attivazione iniziale della visualizzazione delle pianificazioni per singolo giorno, il sistema attiva la vista del giorno corrente del mese; la stessa possibilità viene anche offerta attivando il pulsante **Oggi**. Per visualizzare le pianificazioni dei giorni successivi o precedenti, è necessario attivare i tasti funzione Precedente e Successivo.

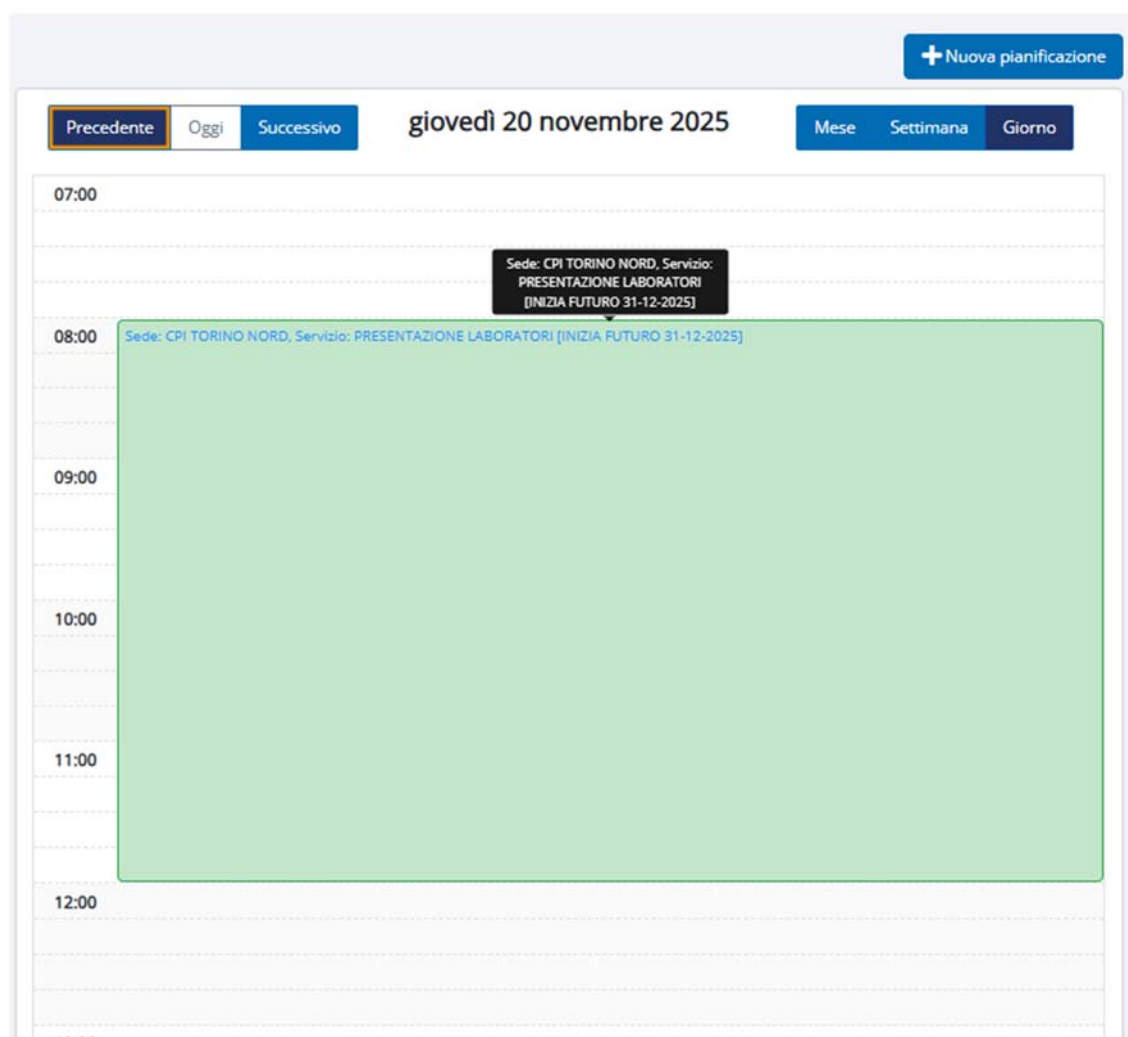


Figura 54 – Pianificazione giornaliera

Nella visualizzazione per giorno:

- le fasce orarie in cui non sono presenti pianificazioni sono di colore bianco e/o grigio;
- le fasce orarie in cui sono presenti pianificazioni si presentano di colore diverso in funzione delle prenotazioni disponibili¹¹ e mostrano, in anteprima le

¹¹ **Verde** indica la disponibilità alla pianificazione degli incontri, **giallo** indica che gli incontri pianificabili sono in esaurimento, **rosso** indica che le pianificazioni sono esaurite.

informazioni relative alla sede di svolgimento del laboratorio e alla descrizione del laboratorio. L'area colorata si estende dall'orario di inizio della pianificazione a quello di fine pianificazione. Anche in questo caso, al passaggio del cursore si attiva un tooltip con le informazioni relative a sede e descrizione laboratorio;

Cliccando su una delle fasce orarie del giorno selezionato si accede ad un'anteprima della pianificazione, contenente le seguenti informazioni di dettaglio: Categoria, Nome, Modalità erogazione, Cpi, Sede, Data e ora incontro, Posti disponibili, data annullamento e azioni.

Gestione Pianificazione laboratori di gruppo.

Filtri Applicati: **Cpi: CASALE MONFERRATO** **Categoria: Accoglienza e prima informazione (LEP A)**

Categoria	Nome	Modalità erogazione	Cpi	Sede	Data ed ora incontro	Posti disponibili	Data annullamento	Azioni
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	PROVA LAB DANIELA	In presenza	CASALE MONFERRATO	CPI CASALE MONFERRATO	27/11/2025 15:00	0/20		 

Elementi per pagina 5 1 - 1 di 1 elementi

Figura 55 – Anteprima pianificazione (vista giornaliera)

L'anteprima mette a disposizione i tasti funzione:

- **Visualizza**, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, attiva la visualizzazione di dettaglio della pianificazione;
- **Annulla**, disponibile in corrispondenza della colonna azioni, solo se la data del laboratorio è successiva rispetto alla data corrente;
- **Torna al calendario**, che permette di tornare alla visualizzazione del calendario.

All'attivazione del pulsante **Visualizza** si accede alla vista di dettaglio di una pianificazione, che è uguale per tutte e tre le modalità di visualizzazione delle pianificazioni (giorno, settimana e mese):

Visualizzazione pianificazioni Laboratori

TORNA AL CALENDARIO

DATI LABORATORIO

Categoria*
Accoglienza e prima informazione (LEP A)

Laboratorio*
DESCRIZIONE BREVE SERVIZIO PER LABORATORIO

Data inizio*
17/11/2025

Ora inizio*
10 : 00

Ora fine
10:30

Durata incontro in minuti
30

Modalità di erogazione*
☒ In presenza ☐ Videochiamata

Cpi*
CASALE MONFERRATO

Sede*
Sportello-SEDE DECENTRATA A MURISENGO (AL) COMUNE

Numero minimo partecipanti*
2

Numero massimo partecipanti*
20

Data Annullamento*
Data annullamento

DATI SITUAZIONE PARTECIPANTI

Totale	0		
Da erogare	0	Erogati	0
		Non presentati	0
Disdetto da operatore	0	Disdetto da cittadino	0
		Spostato	0

Figura 56 – Visualizzazione pianificazioni

Come rilevabile dalla figura precedente, il sistema mostra suddivise le informazioni in due sezioni:

- **Dati laboratorio:** in questa sezione viene riportata la data di svolgimento del laboratorio, gli orari di inizio e fine, la durata del laboratorio, la modalità di erogazione, il luogo di svolgimento del

laboratorio, il numero minimo e massimo di partecipanti e la data di annullamento;

- **Dati situazione partecipanti:** viene rilevata a livello numerico la situazione relativa ai partecipanti, ovvero vengono esposte le informazioni relative al numero di cittadini che hanno prenotato il laboratorio, ripartito per stato incontro.
- alla effettiva partecipazione, allo spostamento del laboratorio, alle disdette da parte dei cittadini/operatori e alla mancata presentazione.

Le informazioni visualizzate non possono essere modificate dagli operatori.

Per tornare alla schermata iniziale attivare il pulsante **Torna al calendario**, disponibile in alto a sinistra.

9.3 Inserire pianificazione laboratori

Per inserire una pianificazione è necessario:

- attivare la funzionalità **Pianificazione laboratori di gruppo**;
- attivare il pulsante **Nuova pianificazione** (fig.49);

luglio 2025				
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
30	1	2	3	4
7	8	9	10	11
14	15	16	17	18
21	22	23	24	25
28	29	30	31	

Figura 57 – Inserimento nuova pianificazione laboratorio

- definire la pianificazione del laboratorio;

Figura 58 – Inserimento pianificazione laboratorio

Per definire la pianificazione di un laboratorio il sistema richiede l'inserimento delle seguenti informazioni:

- **Categoria**: campo obbligatorio associato a lista valori;
- **Laboratorio**: campo obbligatorio associato a lista valori, la lista si aggiorna in funzione della categoria selezionata e fornisce l'elenco dei laboratori validi, che non sono chiusi alla data del giorno;
- **Giorni** (campo obbligatorio): è richiesto l'inserimento di almeno un giorno della settimana ma è possibile impostare tutti quelli necessari. Cliccando sul campo vengono visualizzati i giorni della settimana, esclusi sabato e domenica;

Figura 59 – Inserimento pianificazione (giorni)

- **Data inizio / fine** (campo obbligatorio): può essere definita, nel formato gg/mm/aaaa, per un intervallo temporale parametrico non superiore a 180 gg.. La data inizio non può essere inferiore alla data corrente. È possibile inserire anche la pianificazione per un solo giorno;

Figura 60 – Inserimento pianificazione (date inizio / fine)

- **Ora inizio** (campo obbligatorio): la data può essere digitata o selezionata cliccando sulle frecce che si trovano in corrispondenza dei campi. L'ora fine e la durata dell'incontro vengono impostati automaticamente dal sistema, in base alla configurazione del laboratorio (par. 7.1);

Figura 61 – Inserimento pianificazione (Ora inizio / fine)

- **Modalità erogazione** (campo obbligatorio): **In presenza**;

- **Cpi** (campo obbligatorio): da selezionarsi attraverso lista valori collegata;
- **Sede** (campo obbligatorio): selezionabile attraverso lista valori: i valori proposti sono subordinati al Cpi selezionato al campo precedente;
- **Numero minimo partecipanti** (campo obbligatorio): campo obbligatorio, il sistema propone un valore, modificabile dall'operatore;
- **Numero massimo partecipanti** (campo obbligatorio): ad inserimento libero.

Alla definizione di tali informazioni, il sistema rende disponibile il pulsante **Salva pianificazione** e alla sua attivazione il sistema, dopo aver richiesto ulteriore conferma, salva la pianificazione, sottolinea l'esito dell'inserimento con un messaggio informativo e mostra l'elenco delle pianificazioni inserite.

✓ Inserito 10 pianificazioni laboratorio con successo!

ⓘ Inserimento pianificazioni Laboratori

[TORNA AL CALENDARIO](#)

Esito inserimento pianificazione laboratori

Categoria	Nome	Modalità erogazione	Cpi	Sede	Data ed ora incontro	Posti disponibili	Data annullamento
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	DUPLICA LAB [PROVINCIA] [FUTURO INIZIA 01-12-25 FINE 14-10-26]	In presenza	ACQUI TERME	ACQUI TERME	25/11/2025 08:00	0/500	
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	DUPLICA LAB [PROVINCIA] [FUTURO INIZIA 01-12-25 FINE 14-10-26]	In presenza	ACQUI TERME	ACQUI TERME	02/12/2025 08:00	0/500	
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	DUPLICA LAB [PROVINCIA] [FUTURO INIZIA 01-12-25 FINE 14-10-26]	In presenza	ACQUI TERME	ACQUI TERME	09/12/2025 08:00	0/500	
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	DUPLICA LAB [PROVINCIA] [FUTURO INIZIA 01-12-25 FINE 14-10-26]	In presenza	ACQUI TERME	ACQUI TERME	16/12/2025 08:00	0/500	
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	DUPLICA LAB [PROVINCIA] [FUTURO INIZIA 01-12-25 FINE 14-10-26]	In presenza	ACQUI TERME	ACQUI TERME	23/12/2025 08:00	0/500	

Elementi per pagina 5
1 - 5 di 10 elementi

[Inizio](#)
[Prec.](#)
1
2
[Succ.](#)
[Fine](#)

Figura 62 – Esito inserimento pianificazione laboratori

Le informazioni visualizzata in questa finestra sono: Categoria, Nome, Modalità erogazione, Cpl, Sede, Data ed ora incontro, Posti disponibili, Data annullamento.

Quando il numero di elementi estratti supera il numero di elementi visualizzato per pagina, il sistema permette di navigare tra le pagine cliccando sul numero della pagina che si desidera visualizzare, oppure attivando i pulsanti per accedere alla pagina successiva (Succ.), alla prima pagina (Inizio), alla pagina precedente (Prec.) oppure accedendo all'ultima pagina (Fine).

Per tornare alla pagina iniziale attivare il pulsante **Torna al Calendario**.

9.4 Annullare pianificazione laboratori

Per annullare una pianificazione è necessario:

- eseguire una ricerca, impostando i criteri messi a disposizione dal sistema (par. 9.1);
- attivare una delle modalità di visualizzazione del calendario (giorno, settimana, mese);
- cliccare sul giorno o sulla fascia oraria da annullare per attivare l'anteprima della pianificazione;

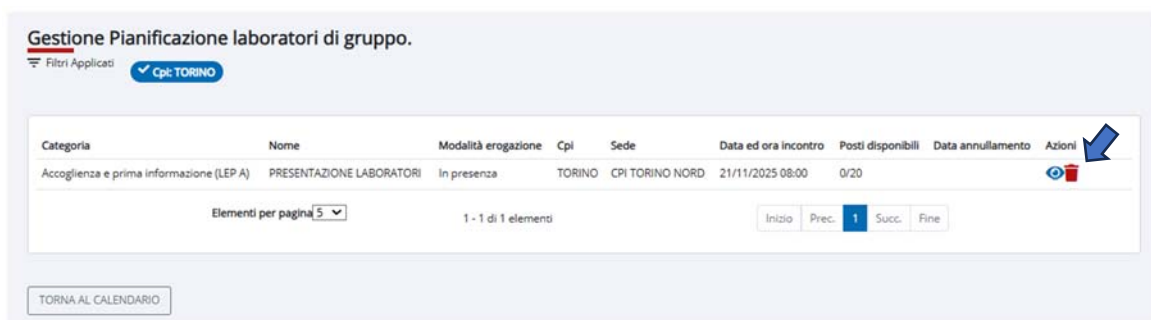


Figura 63 – Gestione pianificazione laboratori di gruppo

- attivare il cestino disponibile in corrispondenza della colonna **Azioni** per procedere all'annullamento. All'attivazione del pulsante il sistema verifica se siano presenti prenotazioni:
 - o in presenza di prenotazioni con stato *Da erogare*, *Erogato*, *Non presentato* blocca l'annullamento e segnala all'operatore che è necessario disdire tutti gli appuntamenti (par. 10.9) prima di procedere all'annullamento;

 **ATTENZIONE:** Si informa che per il laboratorio selezionato, data 21/11/2025 ora 08:00 e sede 1, sono presenti 3 appuntamenti in stato "Da erogare" / "Erogato" / "Non presentato". Non e' quindi possibile annullare la pianificazione, previo disdetta degli appuntamenti.

- o in assenza di prenotazioni, dopo la conferma richiesta dal sistema annulla la pianificazione e restituisce il messaggio informativo: *Pianificazione annullata con successo.*

Per tornare alla pagina iniziale attivare il pulsante **Torna al Calendario**.

10 Prenotazione appuntamento

Solo a seguito dell'inserimento delle pianificazioni, il sistema ne abilita la prenotazione degli incontri.

Gli incontri possono essere prenotati:

- dai cittadini, attraverso la piattaforma dei servizi al lavoro (PSLP), ad esclusione dei laboratori;
- dal contact center su richiesta del cittadino, sempre attraverso PSLP, ad esclusione dei laboratori;
- dagli operatori dei Cpl (Apl Base e Apl Master), sia servizi che laboratori. Oltre a questi ultimi, anche gli operatori con ruolo APL Sede Centrale e APL Plus hanno piena operatività sulla gestione delle prenotazioni.

La funzionalità per la **Prenotazione** degli incontri permette di ricercare, visualizzare, inserire, spostare, modificare ed annullare gli appuntamenti con i cittadini, in base alle necessità manifestate dal cittadino e/o alle esigenze rilevate dall'operatore, mentre la prenotazione dei laboratori al momento del rilascio è gestita in via esclusiva dagli operatori Cpl.

Gestione appuntamenti

NUOVO APPUNTAMENTO LABORATORIO NUOVO APPUNTAMENTO SERVIZIO

Criteri di ricerca

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Codice fiscale Cognome Nome

Data inizio* 07/11/2025 Data Fine* 07/12/2025

tipo
☐ Servizio individuale ☐ Laboratorio di gruppo ☒ Tutti

Categoria

Servizio/Laboratorio

Cpi

Sedi cpi

Operatori

Stato incontro*
☒ Da Erogare ☐ Disdetto da operatore ☐ Disdetto dal cittadino ☐ Erogato ☐ Non Presentato ☐ Spostato

RIMUOVI FILTRI CERCA

Figura 64 – Prenotazione (Homepage)

La pagina di accesso al servizio è strutturata come segue:

- in testa, l'informativa, che illustra le finalità del servizio;
- subito dopo, il pulsante per la selezione del cittadino nel Sunto;
- a seguire, i pulsanti per l'inserimento della prenotazione di un nuovo servizio e di un nuovo laboratorio (attivabili solo dopo aver selezionato il cittadino nel Sunto);

- criteri di ricerca;

Nei prossimi paragrafi vengono illustrate le funzionalità previste.

10.1 Ricercare prenotazione appuntamento

Per la ricerca di un appuntamento vengono messi a disposizione i seguenti criteri di ricerca:

- **Codice fiscale** (opzionale): il campo è editabile nel caso in cui il cittadino non sia stato selezionato nel sunto attraverso il relativo tasto funzione;
- **Cognome** (opzionale): il campo è editabile nel caso in cui il cittadino non sia stato selezionato nel sunto attraverso il relativo tasto funzione;
- **Nome** (opzionale): il campo è editabile nel caso in cui il cittadino non sia stato selezionato nel sunto attraverso il relativo tasto funzione;
- **Data inizio / Data fine** (obbligatorio, se il cittadino non è nel sunto): la data, nel formato gg/mm/aaaa può essere inserita o selezionata attivando il calendario;
- **Tipo**: selezione obbligatoria di uno tra **Servizio individuale**, **Laboratorio di gruppo** e **Tutti** (default);
- **Categoria** (opzionale): selezionabile da una lista valori predefinita, in funzione del tipo selezionato;
- **Servizio / Laboratorio** (opzionale): selezionabile da una lista valori predefinita, si attiva in funzione della categoria selezionata;
- **CpI**: selezionabile da una lista valori predefinita; se l'operatore è autorizzato a più CpI, l'elenco comprenderà tutti i CpI a cui è associata la sua utenza;

- **Sedi Cpl:** selezionabile da una lista valori predefinita, si attiva in funzione del Cpl selezionato;
- **Operatori:** selezionabile da una lista valori predefinita, si attiva in funzione del Cpl selezionato e delle autorizzazioni attive per l'operatore selezionato. Se per l'operatore, all'interno della funzionalità **Operatori** (par. 7.3) è configurato con il parametro *"Può prenotare un appuntamento per qualunque operatore?"* pari "No", il campo è preimpostato e non modificabile, negli altri casi, il campo è vuoto e può essere selezionato da una lista valori.
- **Stato incontro:** è possibile spuntare più stati delle prenotazioni da estrarre. Gli stati definiti sono:
 - o **Da erogare:** stato iniziale attribuito dal sistema quando viene memorizzato un appuntamento. L'inserimento, ovvero la memorizzazione dell'incontro, è accompagnato dall'invio di una comunicazione di conferma prenotazione al cittadino, attraverso i canali mail e/o sms e/o AppIO;
 - o **Disdetto da operatore:** può essere attribuito solo dall'operatore Cpl (par. 9.6). L'aggiornamento viene notificato al cittadino attraverso i canali mail e/o sms e/o AppIO;
 - o **Disdetto dal cittadino:** la disdetta di un appuntamento può essere eseguita dal cittadino, attraverso PLSP. La disdetta può essere inserita dal cittadino attraverso PLSP solo per i servizi individuali.
 - o **Erogato:** è lo stato attribuito dall'operatore attraverso SILPWEB, quando l'incontro viene erogato (cfr. par. 9.5);
 - o **Non presentato:** è lo stato attribuito all'incontro dall'operatore quando il cittadino non si presenta all'incontro prenotato (cfr. par. 9.5);

- o **Spostato**: l'incontro può essere spostato sia dal cittadino (da PSLP) che dall'operatore, per conto del cittadino o per esigenze del Cpl o dell'operatore stesso (da SILPWEB) (cfr. par. 9.4). I laboratori non possono essere spostati.

Oltre ai criteri di ricerca, è inoltre disponibile il pulsante **Rimuovi filtri**, per cancellare i filtri impostati.

La ricerca viene elaborata, sulla base dei criteri impostati, all'attivazione del tasto funzione **Cerca**.

In esito all'elaborazione della ricerca il sistema restituisce un elenco di risultati, che può essere esportato in formato pdf. ed Excel.

Risultati ricerca prenotazioni

Filtri Applicati: ✓ Tipo: Tutti ✓ Data inizio: 07/11/2025 ✓ Data fine: 07/12/2025 ✓ Stato incontro: Da Erogare

Codice fiscale	Cognome	Nome	Data Incontro	Ora	Durata	Stato Incontro	Tipo	Categoria	Servizio/Laboratorio					
		PAOLO	13/11/2025	08:00	15	Da Erogare	Servizio	Did, Profilazione e aggiornamento della Scheda Anagrafica professionale (LEP B)	Servizio di un PAI	Videochiamata	Demo 27 Demo TEST	SPORTELLLO TERRITORIALE TORINO SUD		
		PROVA UNDI CI	11/11/2025	13:00	30	Da Erogare	Laboratorio	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	PROVA LAB DANIELA	In presenza	DEMO 28 Demo TEST	ACQUI TERME SEDE CENTRALE		
		PROVA UNO	24/11/2025	08:00	60	Da Erogare	Servizio	Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo (LEP F)	ROB SERVIZIO 5 LEP F	In presenza	Demo 31 Demo TEST	MURISENGO ASSISTENZA SOCIALE		
		NADIA	17/11/2025	12:00	240	Da Erogare	Laboratorio	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	LABORATORIO LINGUA INGLESE A2	In presenza	DEMO 28 Demo TEST	SEDE DECENTRATA A MURISENGO (AL)		
		MICHAEL	01/12/2025	08:00	60	Da Erogare	Servizio	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	ISCRIZIONE PERCETTORI	In presenza	Demo 21 Demo TEST	CPI TORINO NORD		

Record 1 - 5 di 13 Elementi per pagina 5 Record totali 13

ESPORTA PDF ESPORTA EXCEL

Inizio Prec. **1** 2 3 Succ. Fine

Cliccando in corrispondenza dei campi in cui è presente il simbolo è possibile modificare l'ordinamento dei dati.

Figura 65 – Esito ricerca

È possibile ordinare i risultati ottenuti in esito alla ricerca, in base ad uno qualsiasi dei campi associato al simbolo rappresentato da due frecce .

L'ordinamento:

- è applicabile ad un singolo campo alla volta;
- è attivabile cliccando sull'etichetta della colonna .
- produce l'ordinamento dei dati estratti in modo ascendente, alla prima attivazione;
- produce l'ordinamento dei dati in modo discendente, alla seconda attivazione;
- si disattiva all'attivazione di un altro campo associato al pulsante ordinamento.

I risultati ottenuti in esito ad una ricerca possono essere esportati nel formato Excel e pdf.

Gli operatori possono modificare il numero di elementi visualizzati per pagina: i valori visualizzabili per pagina devono essere selezionati attraverso una lista valori predefinita: il numero di elementi selezionabili è pari a 5, 10, 20 o 50.

Quando il numero di elementi estratti supera il numero di elementi visualizzato per pagina, il sistema permette di navigare tra le pagine cliccando sul numero della pagina che si desidera visualizzare, oppure attivando i pulsanti per accedere alla pagina successiva (Succ.), alla prima pagina (Inizio), alla pagina precedente (Prec.) oppure accedendo all'ultima pagina (Fine).

Le informazioni estratte in esito all'elaborazione di una ricerca sono:

- **Codice fiscale**, del cittadino a cui è associato l'incontro;
- **Cognome**, del cittadino a cui è associato l'incontro;
- **Nome**, del cittadino a cui è associato l'incontro;

- **Data dell'incontro**, nel formato gg/mm/aaaa;
- **Ora**: si riferisce all'ora di inizio dell'incontro;
- **Durata**: viene riportata la durata di un incontro in minuti, stabilita dal servizio prenotato;
- **Stato dell'incontro**: assume uno degli stati previsti per gli incontri (Da erogare, Erogato, Disdetto da operatore, Disdetto da cittadino, Non presentato, Spostato);
- **Tipo**: i valori previsti sono Servizio e Laboratorio;
- **Categoria**: viene visualizzata la descrizione della categoria oggetto di prenotazione;
- **Servizio / Laboratorio**: viene visualizzata la descrizione del servizio oggetto di prenotazione;
- **Modalità erogazione**: viene rilevata la modalità di erogazione prevista per l'incontro (es. Assistenza telefonica, in presenza, ecc);
- **Operatore**: viene indicato l'operatore addetto che ha in gestione l'incontro/laboratorio;
- **Sede dell'incontro**: viene indicata la sede di svolgimento dell'incontro/laboratorio;
- **Azioni**: le azioni possibili per gli incontri estratti sono:
 - o seleziona cittadino nel sunto, nel caso in cui non si sia già selezionato prima di elaborare la ricerca;
 - o visualizza, che attiva la visualizzazione dei dati associati all'incontro e dà accesso gestione delle prenotazioni.

10.2 Visualizzare prenotazione

Per visualizzare i dati associati ad una prenotazione precedentemente inserito è necessario:

- elaborare una ricerca, come descritto al paragrafo precedente;
- attivare il pulsante visualizza, disponibile in corrispondenza della colonna azioni;

L'ente titolare della SAP è BIELLA

- ha 43 anni di età;
- è presente una politica N00 di ANPAL del 01/07/2024 con stato Sospesa dal 01/07/2024;
- è presente una DID di SILP del 01/07/2024;
- la data anzianità della DID di SILP non è valorizzata;
- non è presente una DID INPS di SILP;
- l'indice di profiling quantitativo è CLASSE 3 - Rischio Alto ed è stato calcolato il 18/09/2024;
- non è iscritto al collocamento mirato;
- non ha firmato il patto di servizio;
- la SAP è DA ELABORARE il 29/04/2025; precedente invio positivo risale al 11/09/2024 e i dati sono aggiornati al 10/09/2024;
- sono presenti comunicazioni CO bloccate.
- sono presenti comunicazioni CO scartate.
- Non sono presenti CV attivi;

TORNA ALL'ELENCO

MODIFICA SPOSTA ANNULLA

DATI PRENOTAZIONE

ELENCO STORICO SPOSTAMENTI

ELENCO STORICO MODIFICHE

Figura 66 – Visualizzazione appuntamenti

La pagina di visualizzazione presenta:

- in testa, l'informativa sul servizio;
- il sunto del cittadino, che si attiva automaticamente all'accesso dei dati in visualizzazione (anche se il cittadino non è stato precedentemente selezionato nel sunto);
- i tasti funzione che attivano le variazioni possibili ai dati dell'appuntamento: Modificare, Disdire e Spostare (quest'ultimo disponibile solo per i servizi individuali);
- i dati dell'appuntamento e del laboratorio, organizzati in tre sezioni: Dati prenotazione, Elenco storico spostamenti ed Elenco storico modifiche.

DATI PRENOTAZIONE

DATI PRENOTAZIONE				
ANAGRAFICA CITTADINO				
Codice fiscale	Cognome	Nome		
XXXXXXXXXXXX	BIANCO	ANNALISA		
Mail	Cellulare	Ente promotore della SAP		
XXXXXXXXXXXX@XXX.XXX	XXXXXXXXXX	BIELLA		
SERVIZIO				
Categoria	Servizio			
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	CONVOCAZIONE ADI			
Descrizione estesa servizio				
CONVOCAZIONE ADI				
Modalità comunicazione				
App/O Informazione; Mail				
DATA INCONTRO				
Appuntamento in data	Alle ore	Stato*	Durata prevista	Durata effettiva*
30/09/2025	08:00	Da Erogare	30	
Modalità di erogazione*				
In presenza				
SEDE INCONTRO				
Cpi	Tipo			
ACQUI TERME	Centro per l'Impiego			
Denominazione	Subcodice			
ACQUI TERME SEDE CENTRALE				
Indirizzo	Comune	Provincia		
VIA GIUSEPPE LUIGI LAGRANGE 3	TORINO	TORINO		
OPERATORE ADDETTO ASSEGNATO				
Cpi addetto*				
ACQUI TERME				
Operatore addetto*				
Demo 21 Demo TEST				
Fonte				
SILPWEB				
Note				

Figura 67 – Dati prenotazione

All'interno alla sezione le informazioni sono raggruppate per argomento:

- **Anagrafica cittadino**: vengono visualizzati i dati essenziali del cittadino (cognome, nome e codice fiscale), i dati di contatto (mail, cellulare) e l'ente promotore della SAP;
- **Servizio**: le informazioni sul laboratorio oggetto dell'incontro e sulle modalità di comunicazione verso il cittadino;

- **Data incontro:** mostra le informazioni di dettaglio dell'incontro a partire dalla data, a cui si aggiungono le informazioni sull'orario, la durata dell'incontro, lo stato, la durata effettiva e la modalità di erogazione dell'incontro;
- **Sede incontro:** vengono riportate le informazioni sulla sede di svolgimento dell'incontro;
- **Operatore addetto assegnato:** vengono riportate le informazioni sull'operatore associato all'incontro.

ELENCO STORICO SPOSTAMENTI

In questa sezione vengono tracciati gli spostamenti registrati per l'appuntamento visualizzato.

ELENCO STORICO SPOSTAMENTI						
Data	Ora	Servizio	Sede	Operatore addetto	Modalità erogazione	Azioni
25/08/2025	07:30	CIAO ROB [Solo In remoto]	CASALE MONFERRATO	AAAAA00A11F000N Demo TEST Demo 25	Videochiamata	
25/08/2025	07:00	CIAO ROB [Solo In remoto]	CASALE MONFERRATO	AAAAA00A11F000N Demo TEST Demo 25	Videochiamata	
27/08/2025	14:00	CIAO ROB [Solo In remoto]	CASALE MONFERRATO	AAAAA00A11F000N Demo TEST Demo 25	Videochiamata	

Elementi per pagina 5 1 - 3 di 3 elementi Inizio Prec. 1 Succ. Fine

Figura 68 – Elenco storico spostamenti

All'attivazione dell'icona visualizza () , il sistema mostra le informazioni associate all'appuntamento spostato.

ELENCO STORICO MODIFICHE

Quando viene modificata la prenotazione, il sistema registra la variazione di alcune informazioni in questa sezione: data della variazione, Cpl, operatore addetto, modalità di erogazione.

ELENCO STORICO MODIFICHE			
Data	Cpi	Operatore addetto	Modalità erogazione
21/07/2025	CASALE MONFERRATO	CSI.demo 21@sistemapiemonte	Assistenza telefonica
Elementi per pagina 5		1 - 1 di 1 elementi	Inizio Prec. 1 Succ. Fine

Figura 69 – Elenco storico operatori

Per tornare alla schermata iniziale attivare il pulsante **Torna all'elenco**, disponibile in alto a sinistra.

10.3 Inserire prenotazione servizio

Per inserire la prenotazione di un incontro è necessario:

- selezionare il cittadino nel sunto;
- attivare il pulsante **Nuovo appuntamento servizio**;
- inserire le informazioni necessarie alla prenotazione, di seguito indicate;
- confermare l'inserimento.

Attenzione: la pianificazione della propria agenda, descritta al par. 8.3, è propedeutica alla prenotazione degli appuntamenti. In assenza di pianificazioni non sarà possibile prenotare un appuntamento.

Come evidenziato nella figura successiva, la registrazione di un appuntamento è suddivisa in 3 step: **1 Servizio**, **2 Appuntamento**, **3 Riepilogo**.

1 Servizio
2 Appuntamento
3 Riepilogo

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Codice fiscale BCCPLA51M11A326F	Cognome BECCARIS	Nome PAOLO
Mail* roberto.corrado@csi.it	Cellulare* 3334444555	

Categoria*
A.6 INCONTRO DOMANDA OFFERTA

Servizio*
A.6.10 - CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO SUPERIORE O UGUALE A 6 MESI - PROFILING 103 - RESKILLING

A.6.10 LEP F3 - CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO SUPERIORE O UGUALE A 6 MESI - PROFILING 103 - RESKILLING

Modalità erogazione

☒ In presenza
In presenza

☒ Da remoto
Assistenza telefonica

Modalità di erogazione servizio
Assistenza telefonica; In presenza; Videochiamata

Modalità di comunicazione del servizio
AppIO Informazione; Mail; SMS

Servizio prenotabile in base al Domicilio
NO

Ora desiderata
08 : 00

Cpi*
CASALE MONFERRATO

Sedi cpi
Centro per l'Impiego-CPI CASALE MONFERRATO

Operatori
Demo 21 Demo TEST

Jolly
☐ Sì
 ☐ No
 ☒ Tutti

PULISCI CAMPI
CONFERMA E PROCEDI

Figura 70 – Prenotazione incontro (servizi)

1- SERVIZIO

I campi previsti per l'inserimento di un appuntamento sono:

- **Categoria servizio** (campo obbligatorio): campo obbligatorio selezionabile attraverso lista valori predefinita;
- **Servizio** (campo obbligatorio): selezionabile attraverso lista valori predefinita, sono coinvolti i servizi validi, che non sono chiusi alla data del giorno;
- **Modalità erogazione**: le opzioni possibili sono **In presenza** e **Da remoto**. Solo dopo aver spuntato una delle due opzioni, si attivano le

liste valori associate ai rispettivi campi (selezione obbligatoria); i valori proposti sono stabiliti dalla modalità di erogazione configurata sul servizio;

- **Ora desiderata**: è possibile inserire l'orario desiderato per la prenotazione, da impostare attraverso le frecce disponibili o digitandola direttamente nel campo;
- **Cpl** (campo obbligatorio): selezionabile attraverso lista valori predefinita;
- **Sedi Cpl** (opzionale): selezionabile attraverso lista valori predefinita;
- **Operatori** (opzionale): selezionabile attraverso lista valori predefinita. La selezione di un operatore diverso da quello collegato dipende dalle autorizzazioni impostate per ciascun operatore;
- **Jolly**: Si = sono coinvolti solo gli operatori Jolly/No = sono coinvolti solo gli operatori non Jolly/Tutti = sono coinvolti tutti gli operatori, Jolly e non.

Alla compilazione di tutti i campi obbligatori previsti, si attiva il pulsante **Conferma e procedi**.

2 - APPUNTAMENTO

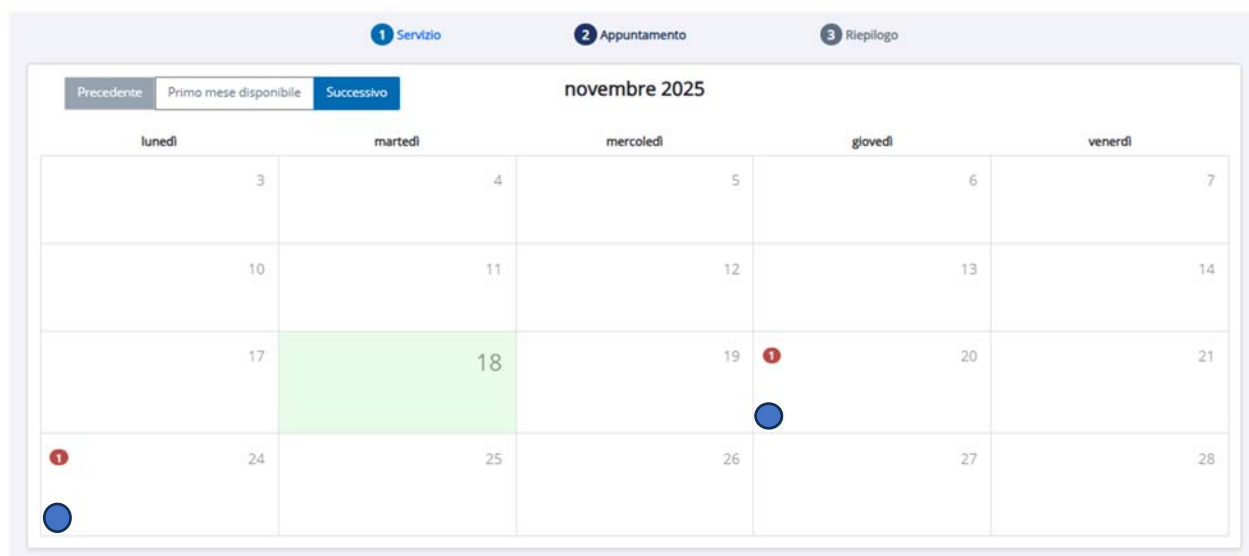


Figura 71 – Appuntamento (inserimento prenotazione)

Il secondo step attiva la vista sul calendario del primo mese che presenta almeno una disponibilità, opportunatamente evidenziata, che è segnalata dalla presenza del pallino blu (disponibilità) e rosso (contatore sedi pianificate).

Cliccando su uno dei giorni in cui è presente una pianificazione, si attiva l'anteprima con le informazioni utili ai fini della prenotazione:

giovedì 20/11/2025

Ora inizio	Ora fine	Modalità erogazione	Cpi	Sede	Indirizzo	Prenota
11:00	11:15	In presenza	TORINO	SPORTELLO TERRITORIALE TORINO SUD	VIA Castalgomberto 75 - 10137 TORINO	☐
11:15	11:30	In presenza	TORINO	SPORTELLO TERRITORIALE TORINO SUD	VIA Castalgomberto 75 - 10137 TORINO	☐
11:30	11:45	In presenza	TORINO	SPORTELLO TERRITORIALE TORINO SUD	VIA Castalgomberto 75 - 10137 TORINO	☒
11:45	12:00	In presenza	TORINO	SPORTELLO TERRITORIALE TORINO SUD	VIA Castalgomberto 75 - 10137 TORINO	☐

Elementi per pagina 1 - 4 di 4 elementi

Note

Inserisci eventuali note...

Figura 72 – Anteprima prenotazione incontro

Per rendere la prenotazione definitiva è necessario:

- spuntare la casella che si trova in corrispondenza della colonna **Prenota**;
- attivare il pulsante **Conferma**;
- confermare l'inserimento della prenotazione.

Quando l'operazione viene eseguita correttamente, il sistema ne sottolinea l'esito (Operazione eseguita con successo) e attiva la visualizzazione dell'ultimo step (Riepilogo).

Contestualmente, il sistema invia una notifica al cittadino, tramite le modalità configurate per il servizio (AppIO, Mail, SMS), per segnalare che l'incontro è stato prenotato.

In caso negativo restituisce un messaggio d'errore, tipo:

- il cittadino possiede un'altra prenotazione in stato Da erogare, per qualsiasi servizio/laboratorio, che si sovrappone per data ed ora a quello in prenotazione;

- il cittadino possiede un'altra prenotazione in stato Da erogare, per il medesimo servizio in prenotazione, con data incontro maggiore/uguale alla data del giorno.

3 - RIEPILOGO

Il riepilogo, in sola visualizzazione, mostra tutte le informazioni associate alla prenotazione dell'incontro, suddivise per argomento: anagrafica lavoratore, servizio, data incontro, sede incontro, operatore addetto assegnato.

1 Servizio
2 Appuntamento
3 Riepilogo

ANAGRAFICA CITTADINO

Codice fiscale CRRTTG00A01Z132A	Cognome CORRADO	Nome TEST AGOSTO UNO
Mail _____	Cellulare 00393384455888	Ente promotore della SAP CASALE MONFERRATO

SERVIZIO

Categoria Accoglienza e prima informazione (LEP A)	Servizio SPORTELLO VELOCE
Descrizione estesa servizio SPORTELLO VELOCE ESTESO DESCRIZIONE PROLISSA NON SINTETICA !!!!	
Modalità comunicazione Mail: SMS	

DATA INCONTRO

Appuntamento in data 31/10/2025	Alle ore 08:00	Stato* Da Erogare	Durata prevista 15	Durata effettiva*
Modalità di erogazione* In presenza				

SEDE INCONTRO

Cpi ACQUI TERME	Tipo Centro per l'Impiego	
Denominazione ACQUI TERME SEDE CENTRALE	Subcodice	
Indirizzo VIA GIUSEPPE LUIGI LAGRANGE 3	Comune TORINO	Provincia TORINO

OPERATORE ADDETTO ASSEGNATO

Cpi addetto* ACQUI TERME
Operatore addetto* AAAAAA00A11C000K
Fonte SILPWEB
Note

Figura 73 - Riepilogo

Un appuntamento prenotato assume lo stato **Da Erogare** e può essere oggetto di spostamento o annullamento o modifica.

Per tornare alla pagina iniziale, attivare il pulsante **Torna all'elenco**, da cui è possibile inserire una nuova prenotazione o attivare la ricerca di un appuntamento.

10.4 Inserire prenotazione laboratorio

Per inserire la prenotazione di un incontro è necessario:

- selezionare il cittadino nel sunto;
- attivare il pulsante **Nuovo appuntamento laboratorio**;
- inserire le informazioni necessarie alla prenotazione, di seguito indicate;
- confermare l'inserimento.

Attenzione: la pianificazione dell'agenda, descritta al par. 9.3, è propedeutica alla prenotazione dei laboratori. In assenza di pianificazioni non è possibile inserire le prenotazioni.

Come evidenziato nella figura successiva, la registrazione della prenotazione è suddivisa in 3 step: **1 Servizio**, **2 Appuntamento**, **3 Riepilogo**.

1 Servizio
2 Appuntamento
3 Riepilogo

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Codice fiscale

Cognome

Nome
MARILENA

Mai*

Cellulare*

Categoria*

Accoglienza e prima informazione (LEP A)

Laboratorio*

PRESENTAZIONE LABORATORI

PRESENTAZIONE LABORATORI - SONO DISPONIBILI LABORATORI DI INGLESE, INFORMATICA, GESTIONE AMMINISTRATIVA,

Modalità erogazione

☐ In Presenza*
☐ Da remoto*

Modalità di erogazione servizio
In presenza; Videochiamata

Modalità di comunicazione del servizio
Mail; SMS

Servizio prenotabile in base al Domicilio
NO

Ora desiderata

08 : 00

Cpi*

TORINO

Sedi cpi

Centro per l'Impiego-CPI TORINO NORD

Operatori

PULISCI CAMPI

CONFERMA E PROCEDI

Figura 74 – Prenotazione incontro (servizi)

1- SERVIZIO

I campi previsti per l'inserimento di una prenotazione sono:

- **Categoria** (campo obbligatorio): selezionabile attraverso lista valori predefinita;
- **Laboratorio** (campo obbligatorio): selezionabile attraverso lista valori predefinita, sono coinvolti i laboratori validi, che non sono chiusi alla data del giorno;
- **Modalità erogazione: In presenza;**

- **Ora desiderata**: è possibile inserire l'orario desiderato per la prenotazione, da impostare attraverso le frecce disponibili o digitandola direttamente nel campo;
- **Cpl** (campo obbligatorio): selezionabile attraverso lista valori predefinita;
- **Sedi Cpl** (opzionale): selezionabile attraverso lista valori predefinita;
- **Operatori** (opzionale): selezionabile attraverso lista valori predefinita. La selezione di un operatore diverso da quello collegato dipende dalle autorizzazioni impostate per ciascun operatore.

Alla compilazione di tutti i campi obbligatori previsti, si attiva il pulsante **Conferma e procedi**.

2 - APPUNTAMENTO

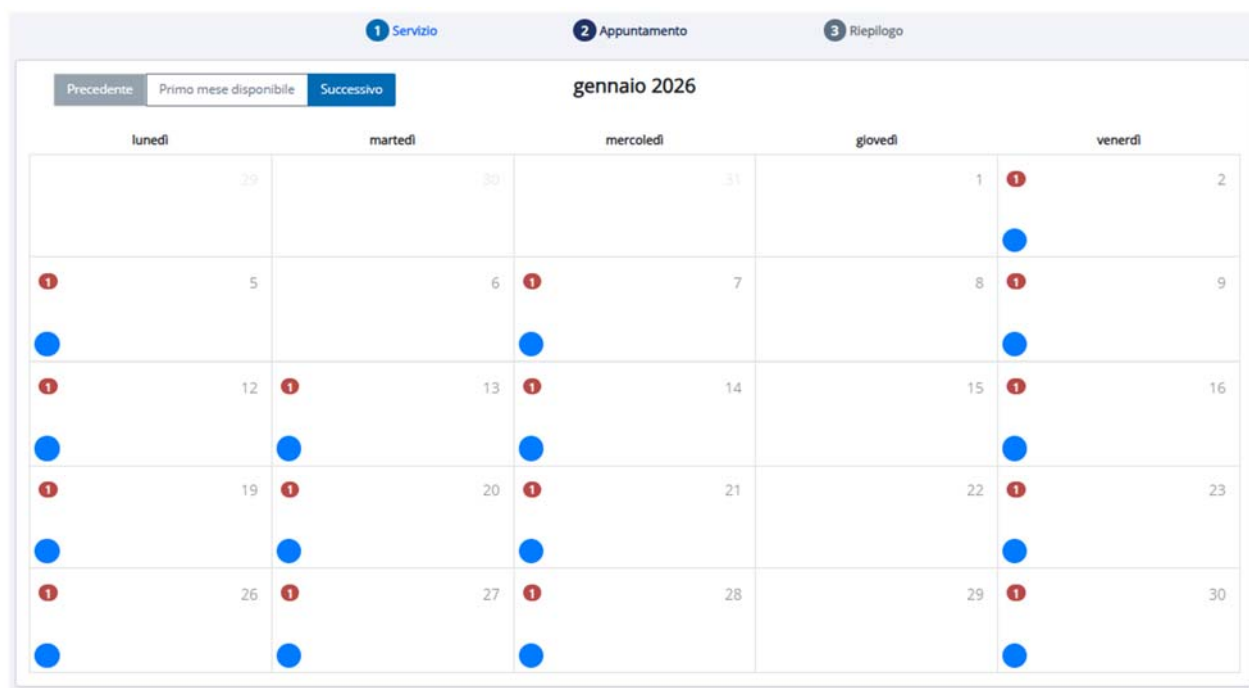


Figura 75 – Appuntamento (inserimento prenotazione)

Il secondo step attiva la vista sul calendario del primo mese che presenta almeno una disponibilità, opportunatamente evidenziata, che è segnalata

dalla presenza del pallino blu (disponibilità) e rosso (contatore sedi pianificate).

Cliccando su uno dei giorni in cui è presente una pianificazione, si attiva l'anteprima con le informazioni utili ai fini della prenotazione:

Ora inizio	Ora fine	Modalità erogazione	Cpi	Sede	Indirizzo	Prenota
08:00	12:00	In presenza	TORINO	CPI TORINO NORD	VIA BOLOGNA 153	☐
14:00	18:00	In presenza	TORINO	CPI TORINO NORD	VIA BOLOGNA 153	☒
18:00	22:00	In presenza	TORINO	CPI TORINO NORD	VIA BOLOGNA 153	☐

Elementi per pagina 5 1 - 3 di 3 elementi

Note
Inserisci eventuali note...

TORNA AL CALENDARIO CONFERMA

Figura 76 – Anteprima prenotazioni disponibili

Per rendere la prenotazione definitiva è necessario:

- spuntare la casella che si trova in corrispondenza della colonna **Prenota**;
- attivare il pulsante **Conferma**;
- confermare l'inserimento della prenotazione.

Quando l'operazione viene eseguita correttamente, il sistema ne sottolinea l'esito (Operazione eseguita con successo) e attiva la visualizzazione dell'ultimo step (Riepilogo).

Contestualmente, il sistema invia una comunicazione al cittadino, attraverso i canali configurati per il servizio (AppIO, Mail, SMS), per segnalare che l'incontro è stato prenotato.

In caso negativo restituisce un messaggio d'errore, tipo:

- il cittadino possiede un'altra prenotazione in stato *Da erogare*, per qualsiasi servizio e/o laboratorio, che si sovrappone per data ed ora a quello in prenotazione;
- il cittadino possiede un'altra prenotazione in stato *Da erogare*, per il medesimo servizio in prenotazione, con data incontro maggiore/uguale alla data del giorno.

3 - RIEPILOGO

Il riepilogo, in sola visualizzazione, mostra tutte le informazioni associate alla prenotazione dell'incontro, suddivise per argomento: anagrafica cittadino, laboratorio, data incontro, sede incontro, operatore addetto assegnato.

1 Servizio
2 Appuntamento
3 Riepilogo

ANAGRAFICA CITTADINO

Codice fiscale DLSMLN77D64L219N	Cognome DE LISI	Nome MARILENA
Mail marilena.delisi@csi.it	Cellulare 3401750347	Ente promotore della SAP SETTIMO TORINESE

LABORATORIO

Categoria Accoglienza e prima informazione (LEP A)	Servizio PRESENTAZIONE LABORATORI
---	--------------------------------------

Descrizione estesa servizio
PRESENTAZIONE LABORATORI - SONO DISPONIBILI LABORATORI DI INGLESE, INFORMATICA, GESTIONE AMMINISTRATIVA,

Modalità comunicazione
Mail; SMS

DATA INCONTRO

Appuntamento in data 02/01/2026	Alle ore 14:00	Stato* Da Erogare	Durata prevista 240	Durata effettiva*
------------------------------------	-------------------	----------------------	------------------------	-------------------

Modalità di erogazione*
In presenza

SEDE INCONTRO

Cpi TORINO	Tipo Centro per l'Impiego	
Denominazione CPI TORINO NORD	Subcodice 23	
Indirizzo VIA BOLOGNA 153	Comune TORINO	Provincia TORINO

OPERATORE ADDETTO ASSEGNATO

Cpi addetto* TORINO
Operatore addetto* AAAAAA00A111000Q
Fonte SILPWEB
Note

Figura 77 – Riepilogo prenotazione

Un appuntamento prenotato assume lo stato **Da Erogare** e può essere oggetto di spostamento o annullamento o modifica.

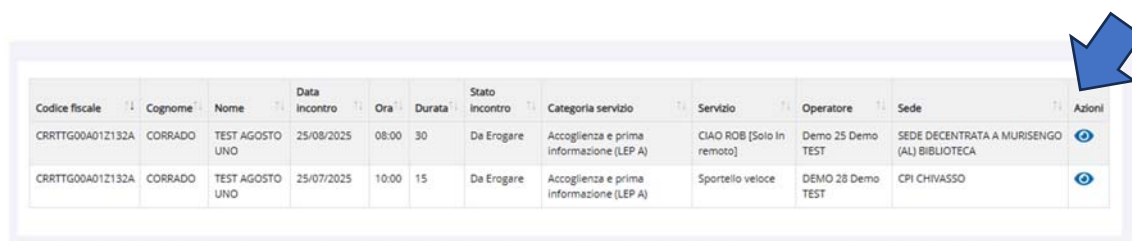
Per tornare alla pagina iniziale, attivare il pulsante **Torna all'elenco**, da cui è possibile inserire una nuova prenotazione o attivare la ricerca di un appuntamento.

10.5 Spostare prenotazione servizio

Il sistema permette lo spostamento di un incontro quando quest'ultimo si trovi in stato *Da Erogare*. Lo spostamento di un incontro (sia nel caso in cui arrivi da SILPWEB che da PSLP) genera la creazione di un nuovo incontro in stato *Da erogare*, mentre l'incontro iniziale assume lo stato **Spostato**; il sistema crea un legame tra il nuovo appuntamento e quello iniziale, al fine di poter tenere traccia del numero di volte che è stato spostato un incontro.

Per spostare un appuntamento è necessario:

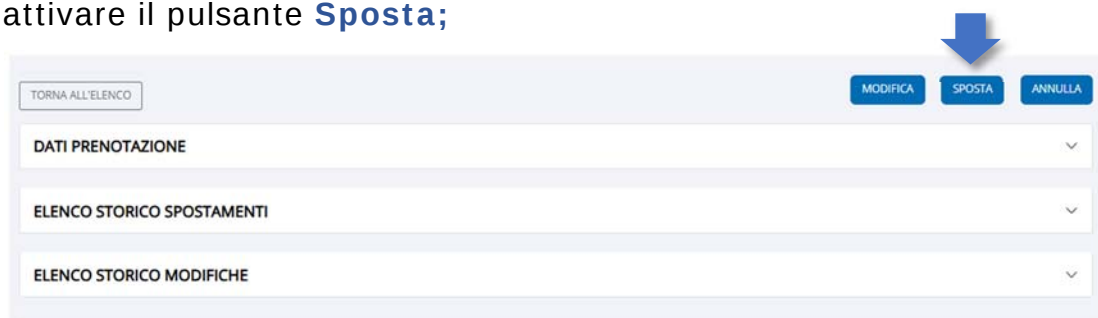
- selezionare il cittadino nel sunto;
- ricercare l'appuntamento da spostare, che si troverà in stato **Da Erogare**;
- attivare l'icona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



Codice fiscale	Cognome	Nome	Data incontro	Ora	Durata	Stato incontro	Categoria servizio	Servizio	Operatore	Sede	Azioni
CRRTTG00A01Z132A	CORRADO	TEST AGOSTO UNO	25/08/2025	08:00	30	Da Erogare	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	CIAO ROB [Solo in remoto]	Demo 25 Demo TEST	SEDE DECENTRATA A MURISENGO (AL) BIBLIOTECA	
CRRTTG00A01Z132A	CORRADO	TEST AGOSTO UNO	25/07/2025	10:00	15	Da Erogare	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	Sportello veloce	DEMO 28 Demo TEST	CPI CHIVASSO	

Figura 78 – Esito ricerca appuntamenti

- attivare il pulsante **Sposta**;



TORNA ALL'ELENCO

MODIFICA SPOSTA ANNULLA

DATI PRENOTAZIONE

ELENCO STORICO SPOSTAMENTI

ELENCO STORICO MODIFICHE

Figura 79 – Sposta appuntamento

All'attivazione del pulsante **Sposta** il sistema chiede conferma prima di attivare la modalità di aggiornamento:

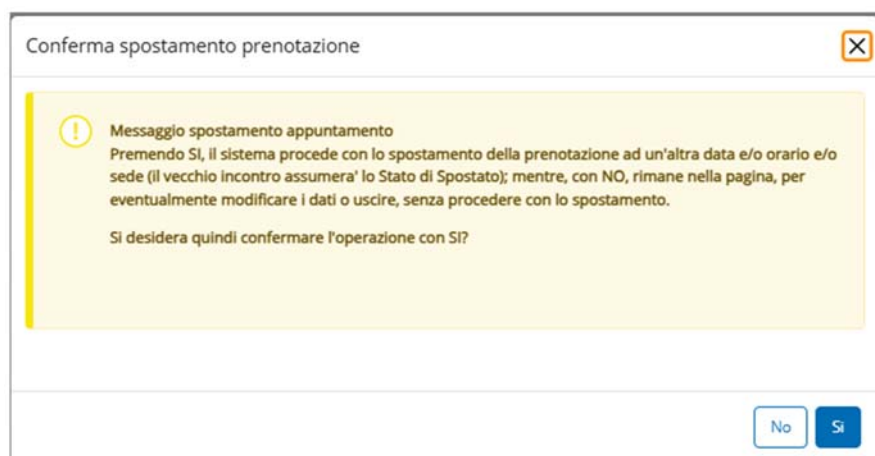


Figura 80 – Conferma spostamento prenotazione

- **Spostamento prenotazione**: da questo momento il sistema si comporta come in fase di prenotazione (par. 9.3), cioè attiva la compilazione per step, che si conclude all'attivazione del pulsante **Conferma**.

Le seguenti informazioni utili a ricerca una nuova disponibilità saranno protetti, visto che si tratta di uno spostamento: Categoria servizio e Servizio.

In esito alla conferma, il sistema:

- attribuisce lo stato **Spostato** all'appuntamento iniziale, che in origine si trovava in stato **Da Erogare**;
- crea un nuovo appuntamento in stato **Da Erogare**.

Quando l'operazione viene eseguita correttamente, il sistema ne sottolinea l'esito (Operazione eseguita con successo) e attiva la visualizzazione dell'ultimo step.

Quando l'operazione viene eseguita correttamente, il sistema ne sottolinea l'esito (Operazione eseguita con successo) e attiva la visualizzazione dell'ultimo step **3 Riepilogo**.

Contestualmente, il sistema invia una comunicazione al cittadino, tramite le modalità di erogazione configurate sul servizio (AppIO, Mail, SMS), per segnalare che l'incontro è stato riprogrammato, per esigenze organizzative del Cpl.

In caso negativo restituisce un messaggio d'errore, tipo:

- il cittadino possiede un'altra prenotazione in stato Da Erogare, per qualsiasi servizio, che si sovrappone per data ed ora a quello in prenotazione;
- il cittadino possiede un'altra prenotazione in stato Da Erogare, per il medesimo servizio in prenotazione, con data incontro maggiore/uguale alla data del giorno.

Con riferimento agli appuntamenti in stato **Spostato**, si precisa che non possono essere oggetto né di modifica e né di annullamento.

10.6 Modificare prenotazione servizio

Per modificare un appuntamento è necessario:

- selezionare il cittadino nel sunto;
- ricercare l'appuntamento da modificare, in stato **Da Erogare**;
- attivare l'icona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



Codice fiscale	Cognome	Nome	Data Incontro	Ora	Durata	Stato Incontro	Categoria servizio	Servizio	Operatore	Sede	Azioni
CRRTTG00A01Z132A	CORRADO	TEST AGOSTO UNO	25/08/2025	08:00	30	Da Erogare	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	CIAO ROB [Solo in remoto]	Demo 25 Demo TEST	SEDE DECENTRATA A MURISENGO (AL) BIBLIOTECA	
CRRTTG00A01Z132A	CORRADO	TEST AGOSTO UNO	25/07/2025	10:00	15	Da Erogare	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	Sportello veloce	DEMO 28 Demo TEST	CPI CHIVASSO	

Figura 81 – Esito ricerca appuntamenti

- attivare il pulsante **Modifica**;

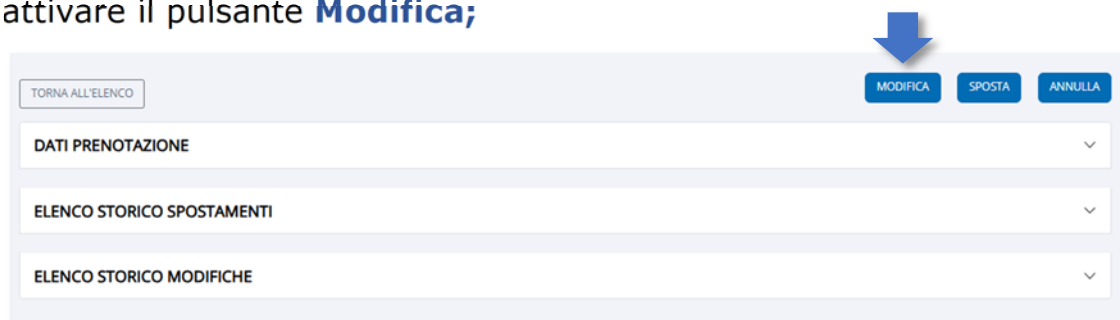


Figura 82 – Modifica appuntamento

L'attivazione del pulsante **Modifica** abilita i campi che possono essere oggetto di variazione per gli appuntamenti in stato **Da Erogare**, in funzione della data dell'incontro:

- se la data dell'incontro è minore o uguale alla data corrente, è possibile modificare le informazioni relative alla data dell'incontro, ovvero:
 - lo stato, selezionabile dalla lista valori. In questo caso i valori possibili sono Erogato e Non presentato;
 - la durata, se lo stato attribuito è Erogato;
 - la modalità di erogazione dell'incontro, selezionabile da lista valori;
 - tasto associa operatore, se l'operatore è configurato per modificare gli incontri per altri operatori, altrimenti non risulterà selezionabile;
- se la data dell'incontro è maggiore alla data corrente, è possibile modificare:
 - la modalità di erogazione, selezionabile attraverso una lista valori;
 - tasto associa operatore, se l'operatore è configurato per modificare gli incontri per altri operatori, altrimenti non risulterà selezionabile.

Per rendere definitivo l'aggiornamento dei dati, attivare il pulsante **Conferma**: prima di rendere definitive le variazioni, il sistema chiede ulteriore conferma (fig. 83). È inoltre possibile aggiungere opzionalmente delle note a corredo della modifica, che vengono poi visualizzate in corrispondenza della sezione dati **Operatore assegnato**.



Figura 83 – Conferma modifica dati

Quando l'operazione viene eseguita correttamente, il sistema ne sottolinea l'esito attraverso un messaggio informativo (incontro modificato con successo). Contestualmente, se l'operatore ha cambiato la modalità di erogazione dell'incontro da presenza a remoto o da remoto a presenza, il sistema invia una comunicazione al cittadino, tramite le modalità di erogazione configurate sul servizio (AppIO, Mail, SMS), per segnalare che l'incontro ha cambiato la modalità di erogazione, per esigenze organizzative del Cpl.

Per annullare l'inserimento delle variazioni o per uscire dalla modalità di modifica attivare il pulsante **Visualizza**: in questo caso, nel passaggio da una modalità all'altra non verranno tenute in considerazione eventuali variazioni apportate ai dati dell'incontro.

10.7 Modificare prenotazione laboratorio

La modifica di una prenotazione è attivabile dalla data di erogazione del laboratorio in poi e permette di aggiornare lo stato dell'incontro.

Per modificare una prenotazione è necessario:

- selezionare il cittadino nel sunto;
- ricercare l'appuntamento da modificare, in stato **Da Erogare**;
- attivare l'icona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



Codice fiscale	Cognome	Nome	Data incontro	Ora	Durata	Stato incontro	Tipo	Categoria	Servizio/Laboratorio	Modalità erogazione	Operatore	Sede	Azioni
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXX	18/11/2025	17:00	30	Da Erogare	Laboratorio	Orientamento di base (LEP C)	INSERIMENTO + MODIFICA LAB [PROVINCIA]	In presenza	Demo 21 Demo TEST	CPI TORINO NORD	

Figura 84 – Esito ricerca appuntamenti

- attivare il pulsante **Modificare**;



TORNA ALL'ELENCO

MODIFICAREDISDIRE

DATI PRENOTAZIONE

ELENCO STORICO SPOSTAMENTI

ELENCO STORICO MODIFICHE

Figura 85 – Modifica appuntamento

L'attivazione del pulsante **Modificare** abilita i seguenti campi:

- campi **Stato dell'incontro**, che potrà essere associato ad uno dei valori presenti in elenco (Erogato e Non presentato) e **Durata effettiva**, disponibile solo per gli incontri posti in stato Erogato;

DATA INCONTRO				
Appuntamento in data 18/11/2025	Alle ore 17:00	Stato* Erogato	Durata prevista 30	Durata effettiva* 30
Modalità di erogazione* In presenza				

Figura 86 – Data incontro (modifica)

- campi Cpi addetto e Operatore addetto, presenti nell'area dati **Operatore addetto assegnato**;

OPERATORE ADDETTO ASSEGNATO	
Cpi addetto*	ACQUI TERME
Operatore addetto*	Demo 21 Demo TEST
Fonte	SILPWEB
Note	Modifica 1

Figura 87 – Operatore addetto assegnato

Per rendere definitivo l'aggiornamento dei dati, attivare il pulsante **Conferma**: prima di rendere definitive le variazioni, il sistema chiede ulteriore conferma (fig. 88). È inoltre possibile aggiungere opzionalmente delle note a corredo della modifica, che vengono poi visualizzate in corrispondenza della sezione dati **Operatore assegnato**.



Figura 88 – Conferma modifica dati

Quando l'operazione viene eseguita correttamente, il sistema ne sottolinea l'esito attraverso un messaggio informativo (incontro modificato con successo). Contestualmente, se l'operatore ha cambiato la modalità di erogazione dell'incontro da presenza a remoto o da remoto a presenza, il sistema invia una comunicazione al cittadino, tramite le modalità di erogazione configurate sul servizio (AppIO, Mail, SMS), per segnalare che l'incontro ha cambiato la modalità di erogazione, per esigenze organizzative del Cpl.

Per annullare l'inserimento delle variazioni o per uscire dalla modalità di modifica attivare il pulsante **Torna all'elenco**, che sottolinea la perdita dei dati in caso di uscita.

10.8 Disdire prenotazione servizio

Per disdire la prenotazione di un servizio individuale è necessario:

- selezionare il cittadino nel sunto;
- ricercare l'appuntamento da spostare, che si troverà in stato **Da Erogare**;
- attivare l'icona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



Codice fiscale	Cognome	Nome	Data incontro	Ora	Durata	Stato incontro	Categoria servizio	Servizio	Operatore	Sede	Azioni
CRRTTG00A01Z132A	CORRADO	TEST AGOSTO UNO	25/08/2025	08:00	30	Da Erogare	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	CIAO ROB [Solo In remoto]	Demo 25 Demo TEST	SEDE DECENTRATA A MURISENGO (AL) BIBLIOTECA	
CRRTTG00A01Z132A	CORRADO	TEST AGOSTO UNO	25/07/2025	10:00	15	Da Erogare	Accoglienza e prima informazione (LEP A)	Sportello veloce	DEMO 28 Demo TEST	CPI CHIVASSO	

Figura 89 – Esito ricerca appuntamenti

- attivare il pulsante **Disdire**;



DATI PRENOTAZIONE

ELENCO STORICO SPOSTAMENTI

ELENCO STORICO MODIFICHE

Figura 90 – Disdire appuntamento

All'attivazione del pulsante **Disdire** il sistema chiede conferma all'operatore prima di attivare la modalità di aggiornamento:

Conferma salvataggio dei dati

Premendo **SI**, il sistema procede con il salvataggio dei dati, mentre, con **NO**, rimane nella pagina, per eventualmente modificare i dati o uscire, senza procedere con il salvataggio.

Si desidera quindi confermare l'operazione con **SI**?

Motivazione*

Note

Inserisci eventuali note...

Figura 91 – Conferma annullamento

L'attivazione del pulsante **Conferma** si attiva all'inserimento della motivazione, che deve essere selezionata attraverso la lista valori predefinita.

È inoltre possibile aggiungere opzionalmente delle note a corredo dell'annullamento, che vengono poi visualizzate in corrispondenza della sezione dati **Operatore addetto assegnato**.

Quando l'operazione viene eseguita correttamente, il sistema ne sottolinea l'esito attraverso un messaggio informativo (incontro disdetto con successo). Contestualmente, il sistema invia una comunicazione al cittadino, tramite le modalità di erogazione configurate sul servizio (AppIO, Mail, SMS), per segnalare che l'incontro è stato disdetto, per esigenze organizzative del Cpl.

Anche il mancato annullamento è accompagnato da un messaggio di errore.

Quando un appuntamento viene Annullato assume lo stato **Disdetto da operatore**.

Con riferimento agli appuntamenti in stato **Disdetto**, si precisa che non possono essere oggetto di modifica o di spostamento.

10.9 Disdire prenotazione laboratorio

E' possibile disdire una prenotazione solo se la data di appuntamento è superiore alla data corrente e lo stato associato alla prenotazione è **Da Erogare**.

Per disdire la prenotazione di un laboratorio è necessario impostare una ricerca che non preveda la selezione di un singolo cittadino nel sunto, in maniera da estrarre tutti i partecipanti al laboratorio; per reperire tutti i cittadini che hanno prenotato uno specifico laboratorio, si dovranno impostare i seguenti filtri:

- **Data inizio**, pari a Data incontro;
- **Data fine**, pari a Data incontro;
- **Tipo**, pari a Laboratorio di gruppo

- **Categoria**, pari a quelle della Data incontro;
- **Laboratorio**, pari a quello della Data incontro;
- **Cpl**, pari a quello della Data incontro;
- **Sede**, pari a quello della Data incontro (solo se è *In presenza*);
- **Stato**, incontro pari a *Da erogare*.

Dopo aver impostato opportunamente i criteri di ricerca ed estratto i partecipanti, per ogni partecipante estratto sarà necessario:

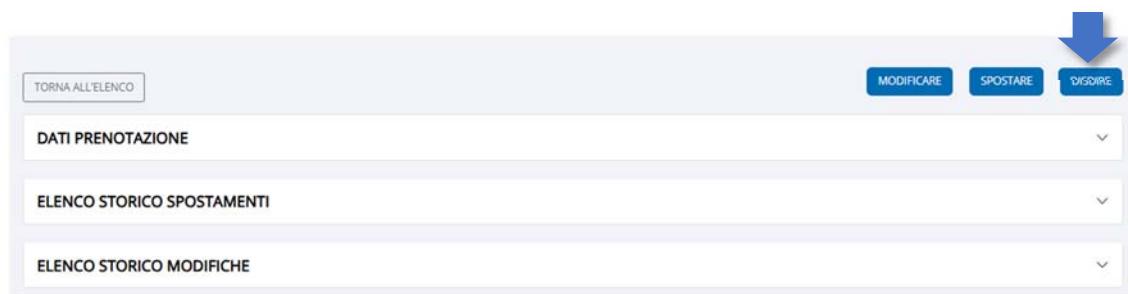
- attivare l'icona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



Codice fiscale	Cognome	Nome	Data Incontro	Ora	Durata	Stato Incontro	Tipo	Categoria	Servizio/Laboratorio	Modalità erogazione	Operatore	Sede	Azioni
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	18/11/2025	17:00	30	Da Erogare	Laboratorio	Orientamento di base (LEP C)	INSERIMENTO + MODIFICA LAB [PROVINCIA]	In presenza	Demo 21 Demo TEST	CPI TORINO NORD	

Figura 92 – Esito ricerca prenotazione laboratori

- attivare il pulsante **Disdire**;



TORNA ALL'ELENCO

MODIFICARE SPOSTARE **DISDIRE**

DATI PRENOTAZIONE

ELENCO STORICO SPOSTAMENTI

ELENCO STORICO MODIFICHE

Figura 93 – Disdire appuntamento

All'attivazione del pulsante **Disdire**, il sistema chiede conferma all'operatore prima di attivare la modalità di aggiornamento:

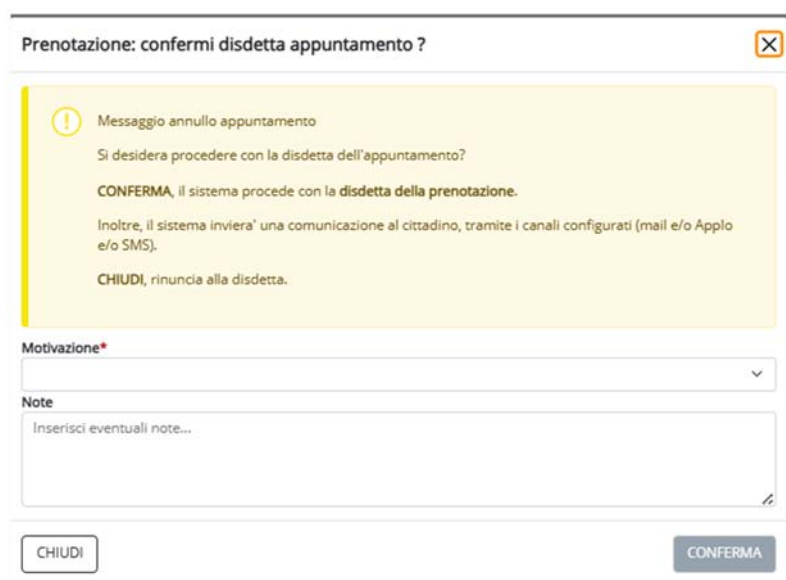


Figura 94 – Conferma disdetta prenotazione

L'attivazione del pulsante **Conferma** si attiva all'inserimento della motivazione, che deve essere selezionata attraverso la lista valori predefinita.

È inoltre possibile aggiungere opzionalmente delle note a corredo dell'annullamento, che vengono poi visualizzate in corrispondenza della sezione dati **Operatore addetto assegnato**.

Quando l'operazione viene eseguita correttamente, il sistema ne sottolinea l'esito attraverso un messaggio informativo (incontro disdetto con successo). Contestualmente, il sistema invia una comunicazione al cittadino, tramite le modalità di erogazione configurate sul laboratorio (AppIO, Mail, SMS), per segnalare che l'incontro è stato disdetto, per esigenze organizzative del Cpl.

Quando la prenotazione viene disdetta con successo quest'ultima assume automaticamente lo stato **Disdetto da operatore**.

Nel caso in cui l'esito dell'operazione non termina con successo il sistema lo sottolinea con un messaggio informativo.

Con riferimento agli appuntamenti in stato **Disdetto**, si precisa che non possono essere oggetto di modifica.

11 Logout

Per terminare la sessione attivare il menù in corrispondenza dell'icona NU (Nome Utente) evidenziata nella figura seguente e cliccare **ESCI**.

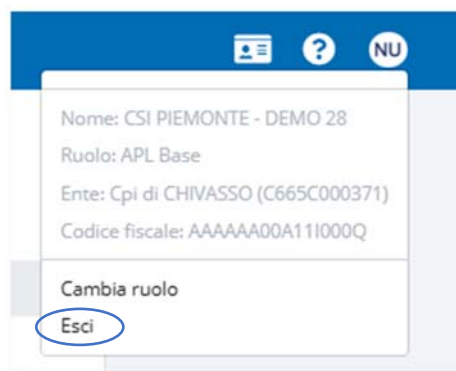


Figura 95 – Logout

L'operatore è associato a più ruoli e attivando la selezione **Cambia ruolo**, può scegliere di operare nel sistema tramite un altro ruolo.