

**ServiziOnline**

**Sistema Informativo Lavoro  
SILPWEB**

**Configurazione agende**

**Operatori regionali**

Manuale d'uso

# Sommario

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ACRONIMI</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>AVVERTENZE</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>AUTENTICAZIONE</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>BROWSER E SISTEMI COMPATIBILI</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>HOME PAGE</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>AGENDE</b>	<b>12</b>
7.1	SERVIZI E LABORATORI	13
7.1.1	Ricerca e visualizza Servizi e Laboratori	13
7.1.2	Inserimento servizio individuale	20
7.1.3	Inserire Laboratorio	26
7.1.4	Modificare servizio individuale	31
7.1.5	Modificare laboratorio	31
7.1.6	Duplicare servizio individuale	33
7.1.7	Duplicare laboratorio	33
7.2	SEDI	33
7.2.1	Ricerca sede	34
7.2.2	Inserire sede	37
7.2.3	Modificare sede	40
7.3	OPERATORI	40
7.3.1	Ricerca operatori	41
7.3.2	Modificare operatori	45
<b>8</b>	<b>PIANIFICAZIONE OPERATORI</b>	<b>47</b>
8.1	RICERCARE PIANIFICAZIONE	48
8.2	VISUALIZZARE PIANIFICAZIONE	49
8.3	INSERIRE PIANIFICAZIONE	59
8.4	MODIFICARE PIANIFICAZIONE	64
8.5	ANNULLARE PIANIFICAZIONE	65
8.6	ELABORAZIONI AUTOMATICHE	67
<b>9</b>	<b>PIANIFICAZIONE LABORATORI DI GRUPPO</b>	<b>68</b>
9.1	CERCARE PIANIFICAZIONE LABORATORI	69
9.2	VISUALIZZARE PIANIFICAZIONE LABORATORI	70
9.3	INSERIRE PIANIFICAZIONE LABORATORI	80
9.4	ANNULLARE PIANIFICAZIONE LABORATORI	84
<b>10</b>	<b>PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO</b>	<b>85</b>
10.1	RICERCARE PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO	87
10.2	VISUALIZZARE PRENOTAZIONE	91
10.3	INSERIRE PRENOTAZIONE SERVIZIO	95
10.4	INSERIRE PRENOTAZIONE LABORATORIO	101
10.5	SPOSTARE PRENOTAZIONE SERVIZIO	106
10.6	MODIFICARE PRENOTAZIONE SERVIZIO	108
10.7	MODIFICARE PRENOTAZIONE LABORATORIO	111
10.8	DISDIRE PRENOTAZIONE SERVIZIO	113
10.9	DISDIRE PRENOTAZIONE LABORATORIO	115
<b>11</b>	<b>LOGOUT</b>	<b>118</b>

# 1 Introduzione

Versione:	2	Data versione:	6 marzo 2026
Descrizione modifiche:	<p><b>Servizi e laboratori:</b> è stata modificata la descrizione del campo "Spostare appuntamento da cittadino/contact center" in "Spostare/Disdire appuntamento da cittadino/contact center".</p> <p><b>Disdetta Prenotazione:</b> viene eliminato l'aggancio all'incontro dalla pianificazione, anche nel caso in cui la data di sistema sia minore o uguale della data dell'incontro.</p> <p><b>Pianificazione Laboratori:</b> il sistema permette di inserire i laboratori in sovrapposizione per stesso laboratorio, data ed ora.</p> <p><b>Prenotazione appuntamento:</b> l'operazione di disdetta viene concessa anche se la data ora sistema è maggiore/uguale alla data ora dell'incontro.</p> <p><b>Annullamento pianificazione:</b> è consentito l'annullamento di una pianificazione, anche se è presente una prenotazione.</p> <p><b>Prenotazione appuntamento:</b> in fase di prenotazione il campo minuti è stato reso editabile.</p>		
Motivazioni	n.a.		

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 CpI con ruolo **APL Sede Centrale e APL Plus**;
- gli operatori dei CpI 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:

<b>Ruolo</b>	<b>Servizi e laboratori</b>	<b>Sedi</b>	<b>Operatori</b>	<b>Pianificazione operatori</b>	<b>Pianificazione laboratori di gruppo</b>	<b>Prenotazione</b>
<b>APL Sede Centrale</b>	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
<b>APL Plus</b>	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica	Ricerca Visualizzazione Modifica	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento Spostamento
<b>APL Master</b>	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Annullamento	Ricerca Visualizzazione Inserimento Modifica Annullamento Spostamento
<b>APL Base</b>	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 CpI;
- 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>

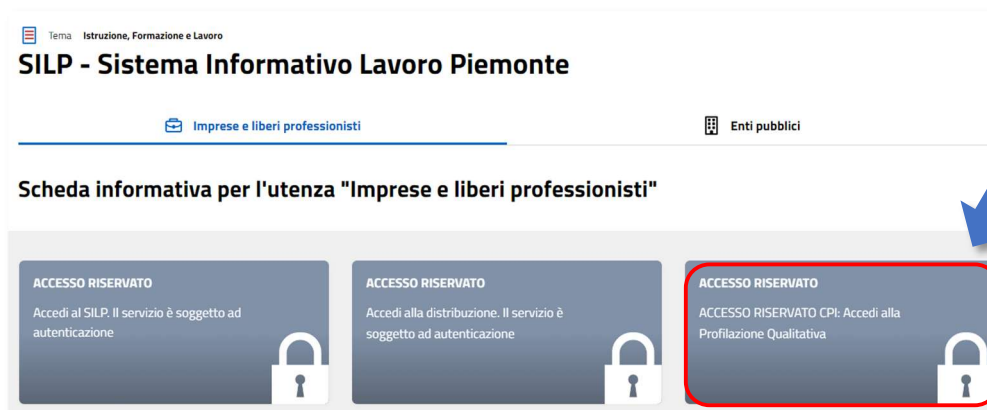


Figura 1 – Servizi Sistema Piemonte/Servizi ai cittadini

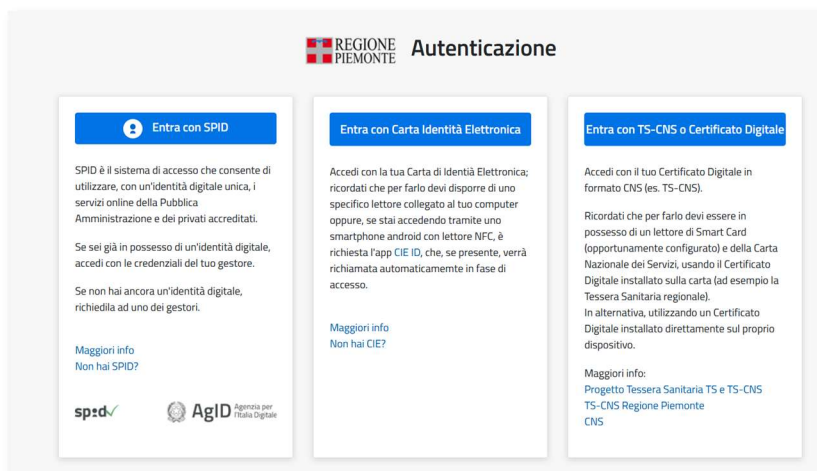


Figura 2 - Autenticazione

 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

Elenco Ruoli Disponibili

Sel.	Nome	Ruolo	Ente
<input type="radio"/>	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di ALESSANDRIA (A182C000358)
<input type="radio"/>	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di SETTIMO TORINESE (I703C000379)
<input type="radio"/>	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di TORINO (L219C000381)
<input type="radio"/>	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di TORTONA (L304C000361)
<input type="radio"/>	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di ASTI (A479C000362)
<input type="radio"/>	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di FOSSANO (D742C000366)
<input type="radio"/>	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di SALUZZO (H727C000368)
<input type="radio"/>	Agenzia Piemonte Lavoro	APL	Cpi di MONDOVI' (F351C000367)
<input type="radio"/>	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.

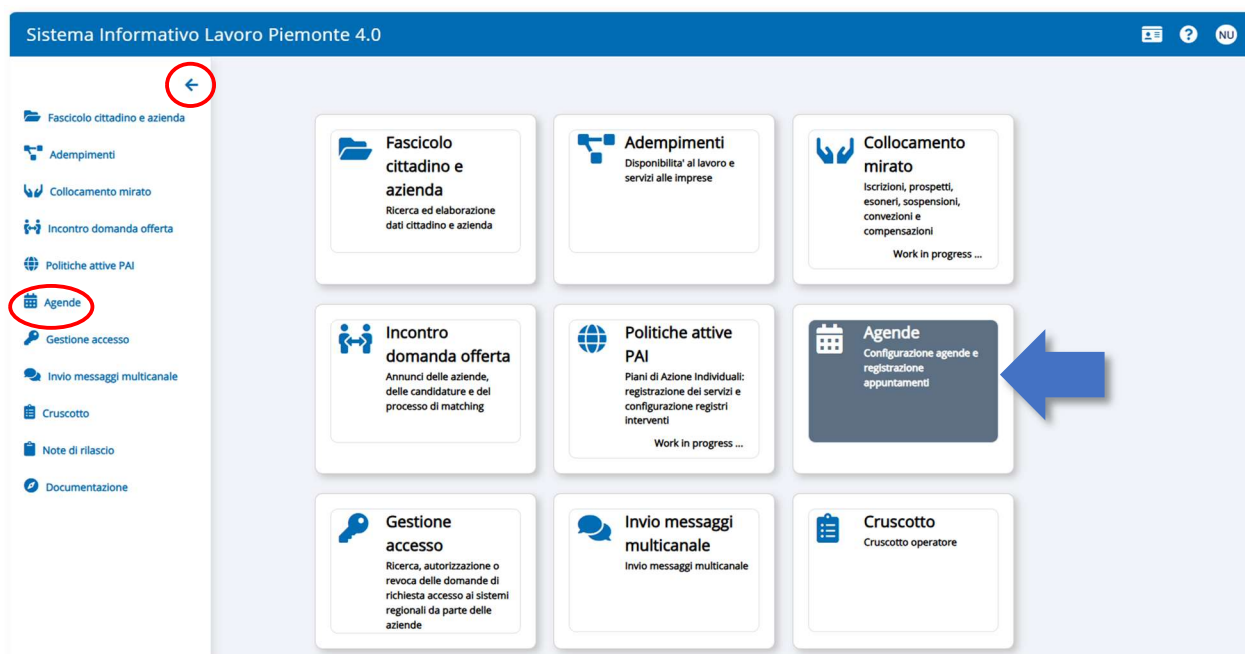
### Principali Browser compatibili TLS 1.2 Versione

- 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'operatività sui dati è subordinata al ruolo associato all'operatore (Tab. 1).

## 7 Agende

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

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

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

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

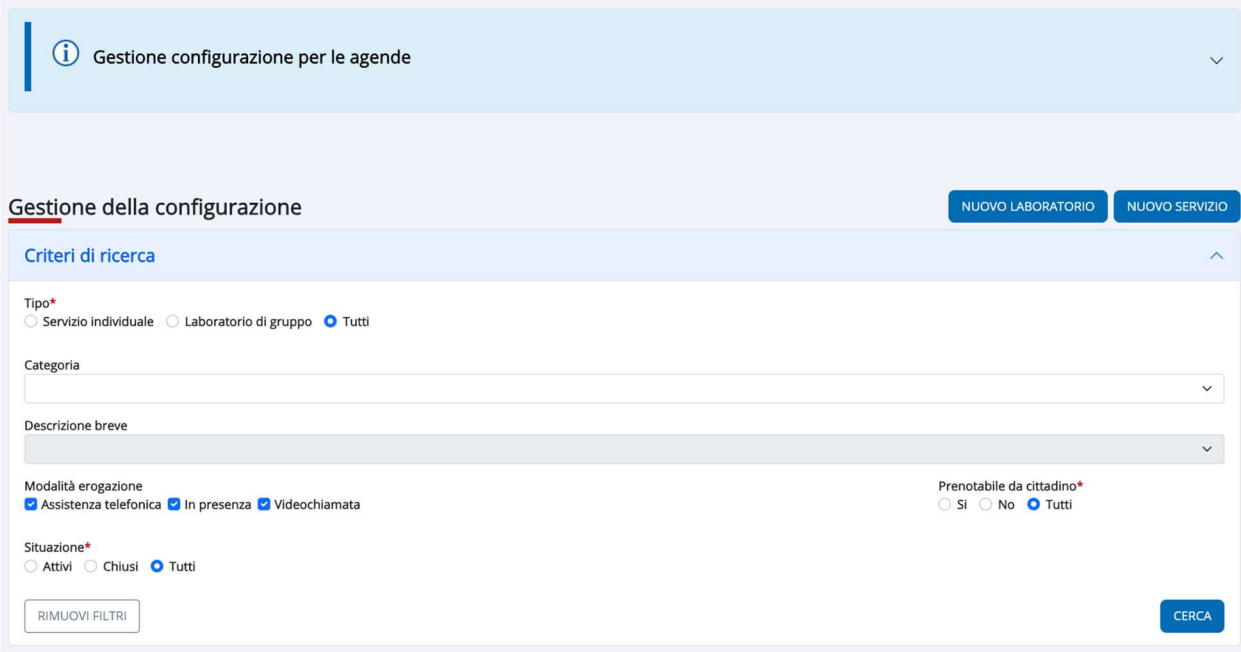
## 7.1 Servizi e Laboratori

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.



The screenshot shows a web interface for managing agency configurations. At the top, there is a header with an information icon and the text 'Gestione configurazione per le agende'. Below this, the main section is titled 'Gestione della configurazione' and includes two buttons: 'NUOVO LABORATORIO' and 'NUOVO SERVIZIO'. A sub-section titled 'Criteri di ricerca' contains several filters: 'Tipo\*' with radio buttons for 'Servizio individuale', 'Laboratorio di gruppo', and 'Tutti' (selected); a 'Categoria' dropdown menu; a 'Descrizione breve' dropdown menu; 'Modalità erogazione' with checked boxes for 'Assistenza telefonica', 'In presenza', and 'Videochiamata'; 'Prenotabile da cittadino\*' with radio buttons for 'SI', 'No', and 'Tutti' (selected); and 'Situazione\*' with radio buttons for 'Attivi', 'Chiusi', and 'Tutti' (selected). At the bottom left is a 'RIMUOVI FILTRI' button and at the bottom right is a 'CERCA' button.

**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, i pulsanti che attivano l'inserimento di nuovi servizi individuali e di gruppo;
- 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** (opzionale): selezionabile tramite lista di valori;
- **Descrizione breve** (opzionale): selezionabile tramite lista di valori, in base alla Categoria e al Tipo definita, digitando i primi tre caratteri il sistema suggerisce i valori corrispondenti;
- **Modalità 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** (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 - REINSERIMENTO	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	NO	Attivo	01/06/2025		  

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

**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:

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

**DATI SERVIZIO INDIVIDUALE**
^

**Data Inizio\***

**Data Fine**

**Categoria\***

**Descrizione breve\***

**Descrizione estesa\***

**Modalità di erogazione\***

Assistenza telefonica
  In presenza
  Videochiamata

**Durata incontro (in minuti)\***

**Blocco prenotazione\***

Sì
  No

**Margine prenotazione (in giorni) da cittadino/contact center\***

**Prenotabile da cittadino/contact center\***

Sì
  No

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

**Spostare e disdire appuntamento da cittadino/contact center\***

Sì
  No

**Prenotabile per provincia domicilio cittadino\***

Sì
  No

**Message spostamento appuntamento**

**Message 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 (AppIo, 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/disdetta operatore/mancata presentazione\*  Si  No

Invio comunicazione di promemoria\*  Si  No

Tempo invio promemoria (in giorni)\*

Messaggio aggiuntivo per conferma  
 prova inserimento link = <https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/gestione-online-comunicazioni-obbligatorie-geco>

Messaggio aggiuntivo per promemoria

Messaggio aggiuntivo per disdetta

Messaggio aggiuntivo per mancata presentazione

**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	Attivo*	Applicativo*
DID aperta <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Silpweb <input type="radio"/> Pslp <input type="radio"/> Entrambi
DID INPS esiste, entro il numero di giorni parametrici indicati nel Servizio <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Silpweb <input type="radio"/> Pslp <input type="radio"/> Entrambi
Rapporto di lavoro "in corso" esiste <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Silpweb <input type="radio"/> Pslp <input type="radio"/> Entrambi
Sezione 6 SAP politica SFL non esiste o chiusa <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Silpweb <input checked="" type="radio"/> Pslp <input type="radio"/> Entrambi

Disponibilità agenda in giorni per la prenotazione\*

**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, Psp 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 e disdire un appuntamento da parte del cittadino/contact center, 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

### DATI SERVIZIO INDIVIDUALE

Data inizio\*

Data Fine

Categoria\*

Descrizione breve\*

Descrizione estesa\*

Modalità di erogazione\*  
 Assistenza telefonica  In presenza  Videochiamata

Durata incontro (in minuti)\*

Blocco prenotazione\*  
 Sì  No

Prenotabile da cittadino/contact center\*  
 Sì  No

Margine prenotazione (in giorni) da cittadino/contact center\*

Spostare e disdire appuntamento da cittadino/contact center\*  
 Sì  No

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

Prenotabile per provincia domicilio cittadino\*  
 Sì  No

Messaggio spostamento appuntamento

Messaggio annullo appuntamento

**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**: selezionabile attraverso una lista valori predefinita (obbligatorio);
- **Descrizione breve**: campo ad inserimento libero, obbligatorio;
- **Descrizione estesa**: campo ad inserimento libero, obbligatorio;
- **Modalità di 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**: Sì/No, selezione obbligatoria. Quando il blocco è attivo (Sì), non è possibile prenotare un appuntamento per quel servizio;
- **Prenotabile da cittadino/contact center**: Sì/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 e disdire appuntamento da cittadino/contact center**: Sì/No (obbligatorio);
- **Tempo spostamento appuntamento (in giorni) da cittadino/contact center**: campo ad inserimento libero, obbligatorio;
- **Prenotabile per la provincia di domicilio del cittadino**: Sì/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

---

**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)\***

**Messaggio aggiuntivo per conferma**

**Messaggio aggiuntivo per promemoria**

**Messaggio aggiuntivo per disdetta**

**Messaggio aggiuntivo per non si è presentato**

**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



VINCOLI ALLA PRENOTAZIONE

Vincoli alla prenotazione\*

Si  No

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.



Inserimento vincolo

Seleziona una regola: DID non esiste o chiusa

Attivo  Si  No

Applicativo  Silpweb  Pslp  Entrambi

PULISCI CAMPI INSERISCI

**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.

VINCOLI ALLA PRENOTAZIONE

Vincoli alla prenotazione\*

Si  No

+ Aggiungi vincolo

Controllo attivabile

DID non esiste o chiusa    ↑    ↓

Attivo\*

SI  No

Applicativo\*

Silpweb  Pslp  Entrambi

Disponibilità agenda in giorni per la prenotazione

**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\*  Sì  No

Prenotabile da cittadino/contact center\*  Sì  No Margine prenotazione (in giorni) da cittadino/contact center

Spostare appuntamento da cittadino/contact center\*  Sì  No Tempo spostamento appuntamento (in giorni) da cittadino/contact center

Prenotabile per provincia domicilio cittadino\*  Sì  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 (Si), 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 annullamento appuntamento:** campo ad inserimento libero, il messaggio inserito viene proposto nella messaggistica a video, a corredo dell'annullamento di un appuntamento;

## Comunicazioni

### 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)\*

Messaggio aggiuntivo per conferma

Messaggio aggiuntivo per promemoria

Messaggio aggiuntivo per disdetta

Messaggio aggiuntivo per non si è presentato

**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.

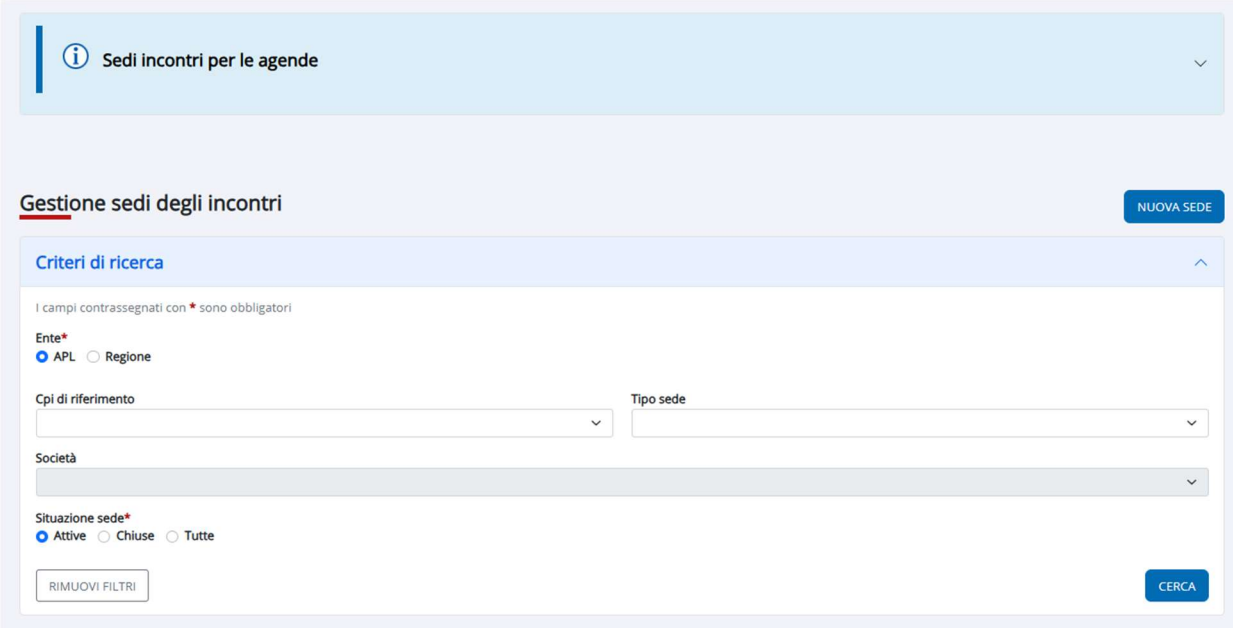
## 7.2 Sedi

La funzionalità **Sedi** permette a tutti gli operatori dei CpI 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 shows a web interface for managing meeting venues. At the top, there is a header 'Sedi incontri per le agende' with an information icon and a dropdown arrow. Below this is the main section 'Gestione sedi degli incontri' with a 'NUOVA SEDE' button. A 'Criteri di ricerca' section contains the following elements: a note 'I campi contrassegnati con \* sono obbligatori', radio buttons for 'Ente\*' (selected 'APL', 'Regione'), dropdown menus for 'Cpi di riferimento' and 'Tipo sede', a 'Società' dropdown, and radio buttons for 'Situazione sede\*' (selected 'Attive', 'Chiuse', 'Tutte'). There are 'RIMUOVI FILTRI' and 'CERCA' buttons at the bottom of the search section.

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:



The screenshot shows a web interface titled "Gestione sedi degli incontri". At the top right is a "NUOVA SEDE" button. Below it is a search filter dropdown labeled "Criteri di ricerca". Underneath, the section "Sedi incontri" shows applied filters: "Ente: APL" and "Situazione sede: Attive". A table displays the search results with columns: Società, Tipo Sede, Cpi di riferimento, Nome sede, Data inizio, Data fine, and Azioni. The table contains five rows of data for the APL entity. At the bottom, there are pagination controls showing "Record 1 - 5 di 68", "Elementi per pagina 5", "Record totali 68", and a navigation bar with buttons for "Inizio", "Prec.", "1", "2", "3", "4", "5", "Succ.", and "Fine". There are also buttons for "ESPORTA PDF" and "ESPORTA EXCEL".

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		

**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\* 19/05/2025  Data Fine  Nome della sede\* ACQUI TERME SEDE CENTRALE

CPI di riferimento\* ACQUI TERME  Società

Tipo sede\* Centro per l'Impiego  Cod. Intermediario A052C000357  Subcodice

Luogo\*  Italia  Estero Provincia\* TORINO  Comune\* TORINO  Stato estero

Toponimo\* VIA  Indirizzo\* GIUSEPPE LUIGI LAGRANGE  Numero civico\* 3

CAP\* 10123

Mail test@email.it  Telefono 1234567890  Numero Contact center 098765432

Info per raggiungere sede  
 Info per raggiungere sede Cpl Acqui Terme

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  Società

Tipo sede\* Altre sedi  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

**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;

- **CpI di riferimento**: selezionabile attraverso una lista valori contenente i soli CpI 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 CpI selezionato e non può essere modificato;
  - **Sub codice**: non editabile, rilevato dall'Anagrafica Operatore, in base al CpI 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 CpI 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 CpI devono pervenire dal gruppo di referenti APL via mail, alla casella di posta elettronica [servizio.lavoro@csi.it](mailto: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.

**Gestione operatori**

**Criteri di ricerca**

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Cpi\* TORINO x v Operatori PICCHIO ANNA x v

Categoria v Servizio v

Situazione operatore\*

Servizi attivi  Servizi chiusi  Tutti (Compresi operatori senza servizi)

RIMUOVI FILTRI CERCA

**Figura 22 – Ricerca operatori**

I criteri di ricerca previsti sono:

- **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;
- **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 four active 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 the following data: 'Codice fiscale' (redacted), 'Cognome' (redacted), 'Nome' (redacted), 'Categoria: A.5 ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO', 'Servizio: A.5 - ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO', and 'Azioni' (represented by an eye icon). Below the table, there is a pagination control showing 'Record 1 - 1 di 1', 'Elementi per pagina' set to 20, and 'Record totali 1'. There are also buttons for 'ESPORTA PDF' and 'ESPORTA EXCEL', and navigation buttons for 'Inizio', 'Prec.', '1', 'Succ.', and 'Fine'.

**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\* AAAAAA00A111000Q      Cognome\* DEMO 28      Nome\* SuperUser

Mail\* AAAAAA00A111000Q\_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;

- può modificare solo i suoi appuntamenti, quelli assegnati a lui dove compare come addetto all'incontro;
  - 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 CpI 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:

**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 CpI a cui sono configurati in anagrafe operatori.

In definitiva, le modifiche vengono effettuate sempre dal responsabile del CpI (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\*  **1**

Può modificare un appuntamento da erogare?\*  No  Solo i suoi appuntamenti  Sì, tutti **2**

Può prenotare un appuntamento per qualunque operatore?\*  No  Sì **3**

**Elenco Cpi e Ruoli associati all'operatore**

Cpi	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 Inizio Prec. **1** 2 Succ. Fine **4**

**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)	SPORTELLO VELOCE	Assistenza telefonica, In presenza, Videochiamata	Sì	

Record 1 - 4 di 4 Elementi per pagina 5 Record totali 4 Inizio Prec. **1** Succ. Fine **5**

**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 CpI 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 CpI su cui sono abilitati;
- agli operatori dei CpI di ricercare, visualizzare, inserire, modificare ed eliminare le proprie pianificazioni.

novembre 2025							
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì			
1	3	4	5	6	7		
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	29

**Figura 27 – Pianificazioni (Homepage)**

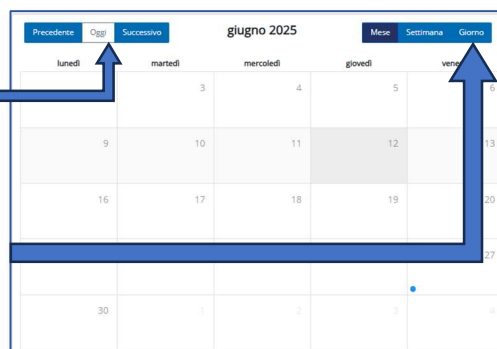
La pagina di accesso è organizzata in due aree principali:

- 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

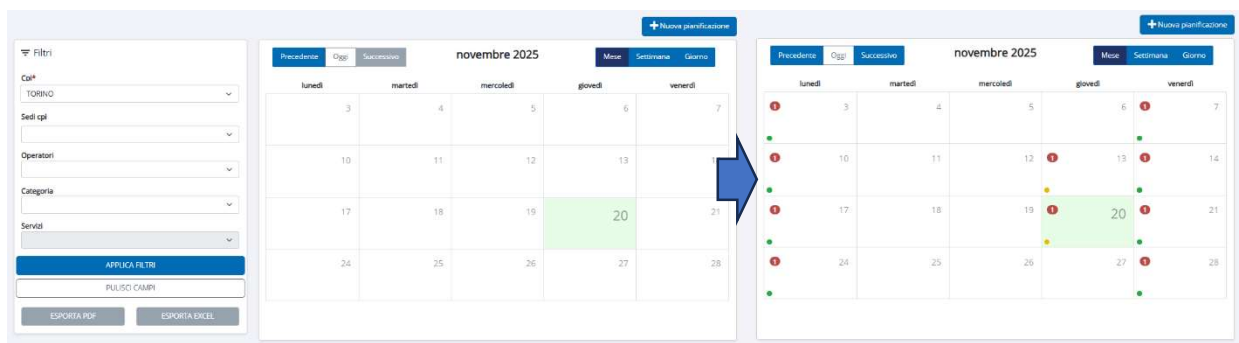
Per ricercare le pianificazioni il sistema mette a disposizione i seguenti criteri:

- **CpI** (obbligatorio): il sistema di default imposta il CpI dell'operatore collegato. Se l'operatore è autorizzato a più CpI, l'elenco comprenderà tutti i CpI a cui è associata la sua utenza.
- **Sede** (opzionale): presenta la lista valori con gli indirizzi associati al CpI selezionato;
- **Operatore** (predefinito): selezionabile da una lista valori predefinita, dove sono proposti gli operatori in funzione del CpI 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.



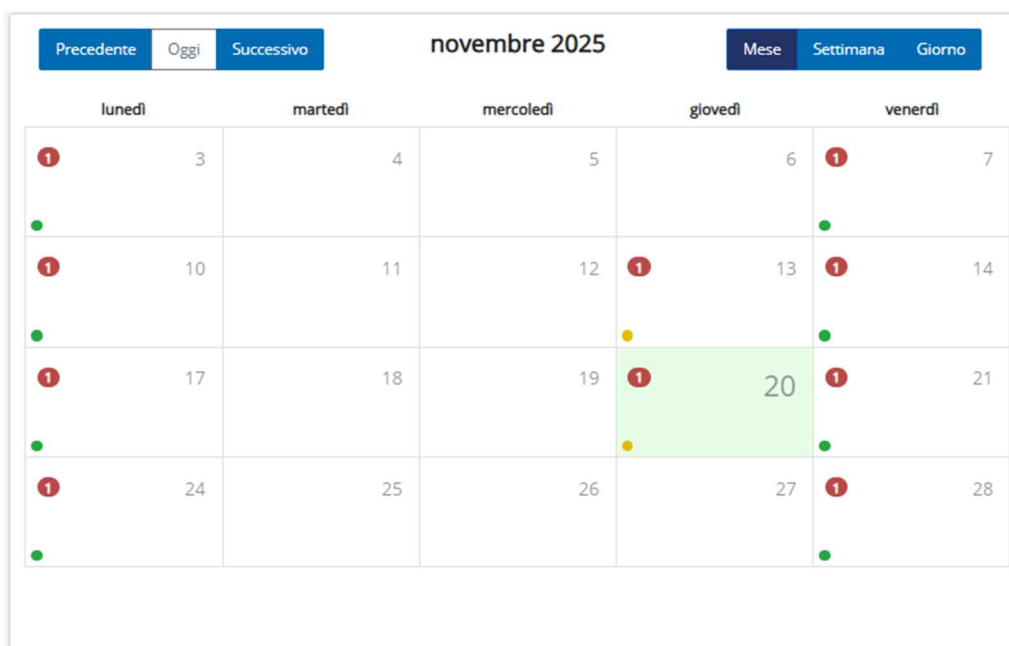
**Figura 29 – Ricerca pianificazioni**

## 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**

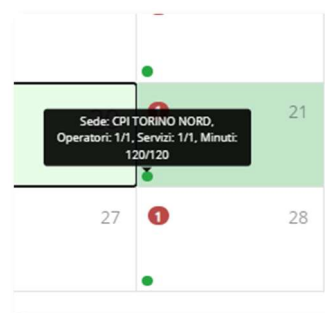
I giorni visualizzati nel calendario sono così contrassegnati:

- 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 pallino<sup>1</sup> **per ogni sede**, che attiva un tooltip<sup>2</sup> per la visualizzazione dei contatori associati alle pianificazioni, ovvero:
    - la sede, che nel nostro esempio è il CpI di Torino Nord;
    - il numero di operatori pianificati;

<sup>1</sup> **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.

<sup>2</sup> 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 selezionato<sup>3</sup>, servizi e minuti (pianificati e disponibili alla prenotazione).

**Figura 31 – Anteprima pianificazione (vista mensile)**

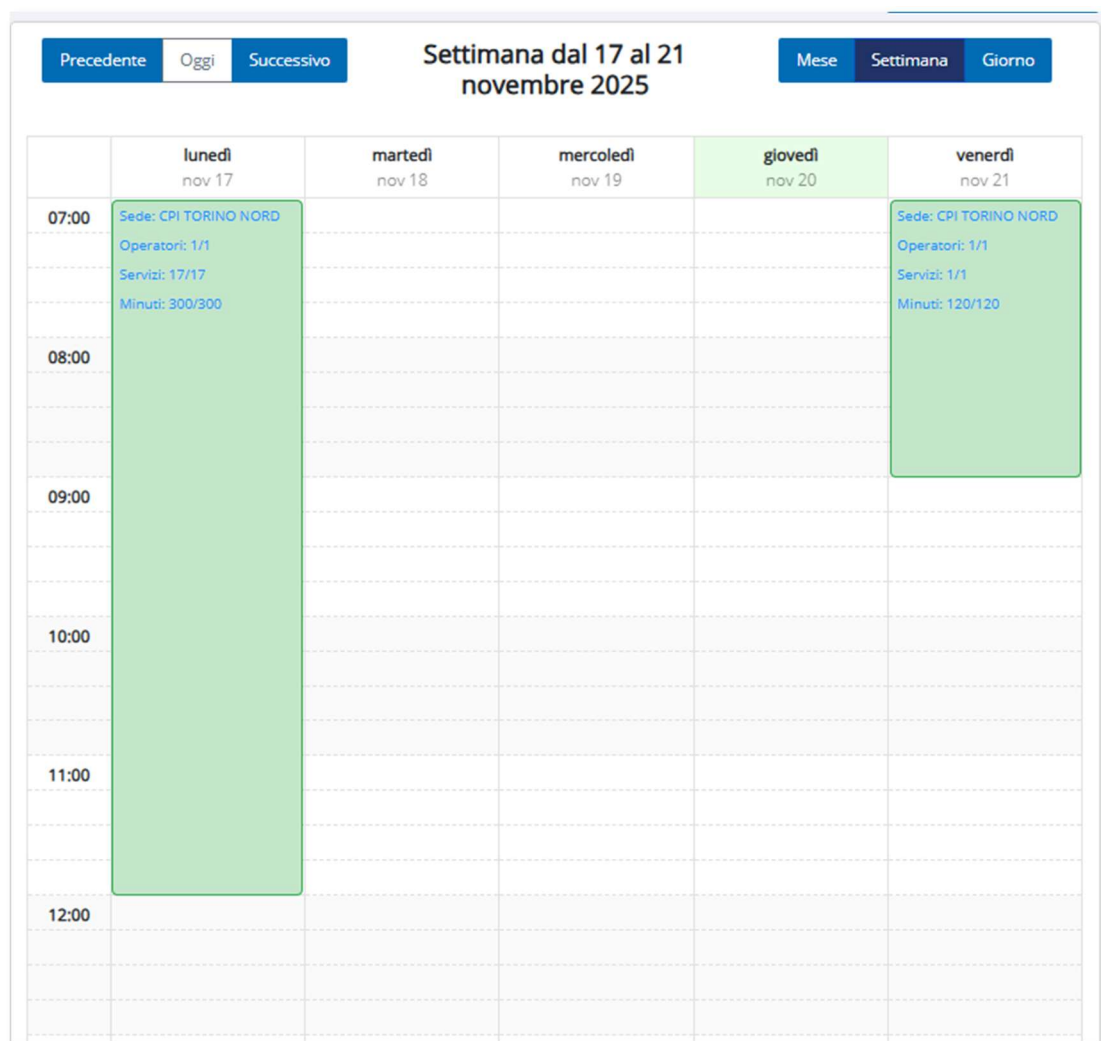
L'anteprima mette a disposizione i tasti funzione:

- **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.

<sup>3</sup> 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:

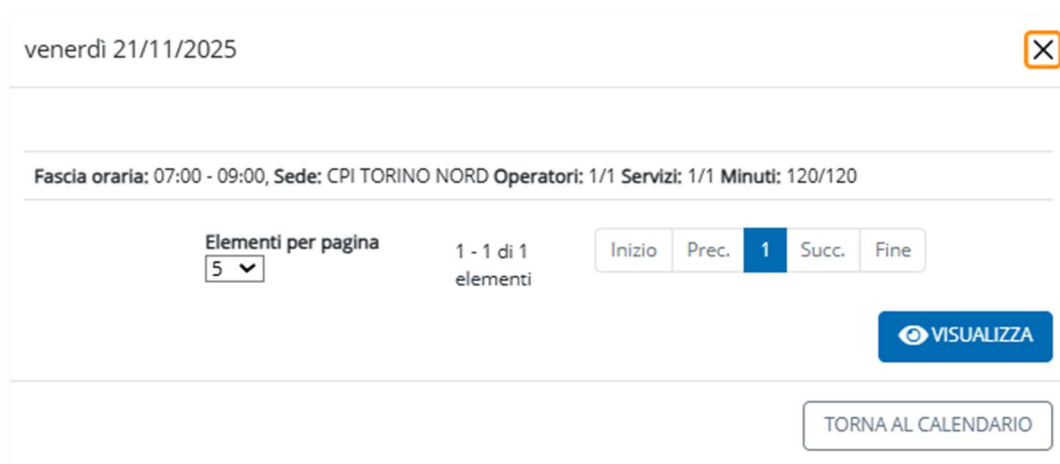


**Figura 32 – Pianificazione settimanale**

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 colore<sup>4</sup> 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 CpI 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 pianificazione<sup>5</sup>, di cui si dirà a breve;

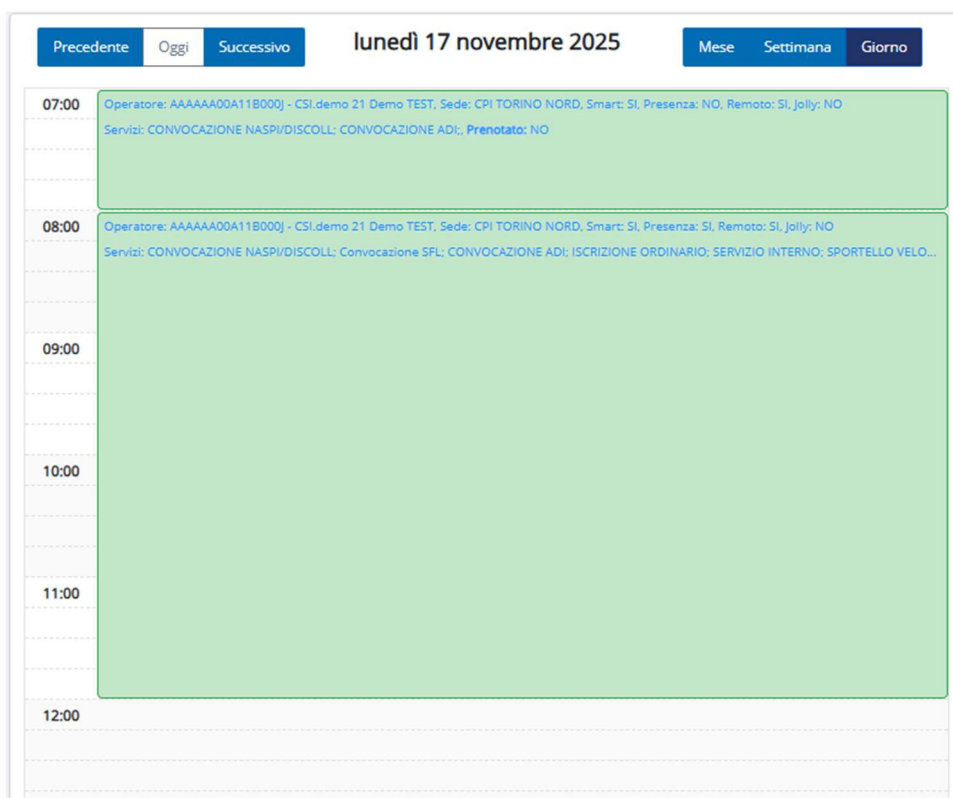
<sup>4</sup> **Verde** quando non sono presenti prenotazioni, **giallo** quando le prenotazioni sono in esaurimento ma è ancora possibile inserire nuove prenotazioni e **rosso** quando le pianificazioni sono state esaurite.

<sup>5</sup> 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 colore<sup>6</sup> differente in funzione dei minuti disponibili e mostrano, in anteprima, le informazioni relative all'operatore pianificato (per gli operatori CpI 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.

<sup>6</sup> **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):

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	

**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:

- **Giorno sett.:** es. venerdì;
- **Ora inizio/fine:** riferito alla pianificazione;
- **Sede CpI;**
- **Smart (Si/No):** evidenzia se l'operatore si trova in Smartworking (Si) o meno;
- **Presenza (Si/No):** segnala se il servizio viene erogato in presenza oppure no.
- **Remoto (Si/No):** indica se l'operatore eroga il servizio da Remoto oppure no;
- **Jolly (Si/No):** indica se quell'operatore può essere pianificato tramite PSLP oppure no;
- **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... <b>I</b>	NO
NO	Iscrizione or <b>I</b>	SI
NO	Iscrizione or <b>I</b>	NO
SI	Iscrizione ordinario... <b>I</b>	NO

Iscrizione ordinario  
 Iscrizione percettori  
 Sportello veloce  
 Servizio interno

**Figura 37 – visualizzazione servizi multipli**

- **Prenotato**: indica se la fascia è presente una prenotazione dell'incontro da parte del cittadino.
- **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:

**Visualizza fascia**

Data inizio\* 05/09/2025 Data Fine\* 05/09/2025

Giorno della sett.  
venerdì

ora inizio\* 07 : 00 ora fine\* 08 : 00

Servizi\*  
ISCRIZIONE ORDINARIO SERVIZIO INTERNO SPORTELLO VELOCE ISCRIZIONE PERCETTORI

Smart\*  
 Si  No

Servizio erogato in presenza\*  
 Si  No

Servizio erogato da remoto\*  
 Si  No

Operatore Jolly (solo in silpweb)\*  
 Si  No

Cpi\* CHIVASSO Sede\* Centro per l'impiego-CPI CHIVASSO

**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 CpI di riferimento.

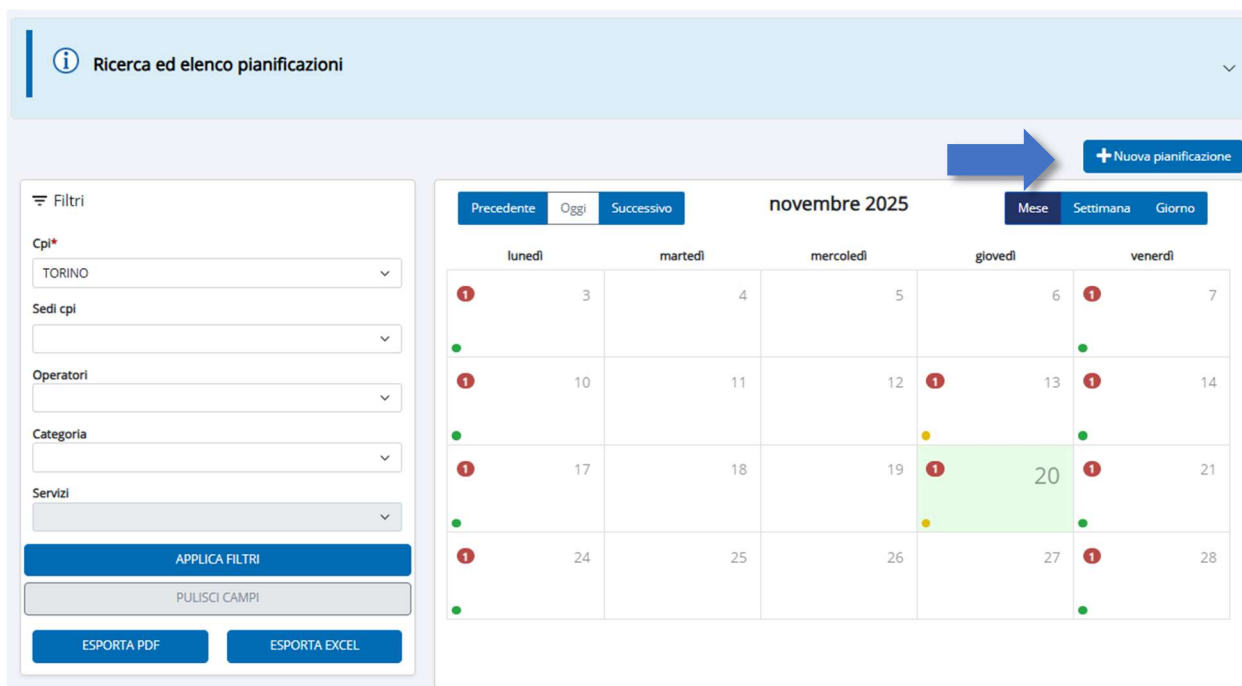
Le informazioni visualizzate non possono essere modificate dagli operatori.

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

## 8.3 Inserire pianificazione

Per inserire una pianificazione è necessario:

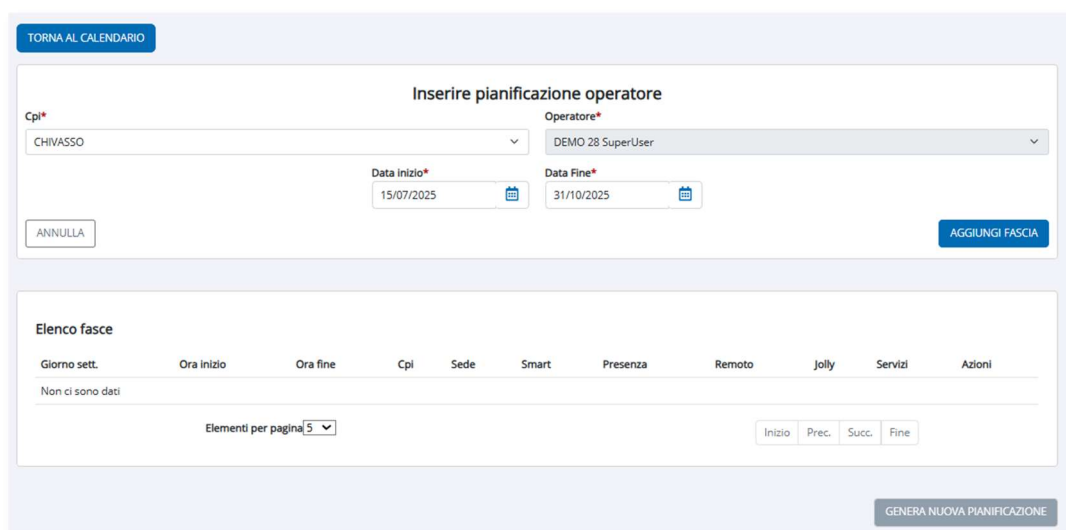
- attivare la funzionalità pianificazione;
- attivare il pulsante **Nuova pianificazione** (fig. 37);



The screenshot shows a web interface for planning. At the top, there is a header "Ricerca ed elenco pianificazioni" with an information icon and a dropdown arrow. Below this is a sidebar with filters: "Filtri", "Cpi\*" (set to TORINO), "Sedi cpi", "Operatori", "Categoria", and "Servizi". There are buttons for "APPLICA FILTRI", "PULISCI CAMPI", "ESPORTA PDF", and "ESPORTA EXCEL". The main area is a calendar for "novembre 2025" with tabs for "Precedente", "Oggi", and "Successivo". The calendar shows days from Monday to Friday. A blue arrow points to a "+ Nuova pianificazione" button in the top right corner of the calendar area.

**Figura 39 – Inserimento nuova pianificazione**

- definire una fascia di pianificazione;



The screenshot shows a form titled "Inserire pianificazione operatore". It has a "TORNA AL CALENDARIO" button at the top left. The form contains fields for "Cpi\*" (set to CHIVASSO), "Operatore\*" (set to DEMO 28 SuperUser), "Data inizio\*" (15/07/2025), and "Data Fine\*" (31/10/2025). There are "ANNULLA" and "AGGIUNGI FASCIA" buttons. Below the form is a table titled "Elenco fasce" with columns: "Giorno sett.", "Ora inizio", "Ora fine", "Cpi", "Sede", "Smart", "Presenza", "Remoto", "Jolly", "Servizi", and "Azioni". The table is currently empty, showing "Non ci sono dati". There is a "Genera nuova pianificazione" button at the bottom right.

**Figura 40 – Inserimento fascia di pianificazione**

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

- **CpI**: 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;
- **Operatore**: selezionabile da una lista valori predefinita, dove sono proposti gli operatori in funzione del CpI 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 vogliono modificare le informazioni inserite viene messo a disposizione il pulsante **Pulisci campi**.

Aggiungi fascia

Giorno della sett.\*

ora inizio\*      ora fine\*

08 : 00      19 : 00

Servizi\*    SELEZIONA TUTTI    DESELEZIONA TUTTI

xISCRIZIONE ORDINARIO   xISCRIZIONE PERCETTORI   xSERVIZIO INTERNO   xSPORTELLLO VELOCE

Smart\*      Servizio in presenza\*      Servizio da remoto\*      Operatore Jolly solo sipweb\*

SI    NO       SI    NO       SI    NO       SI    NO

Cpi\*      Sede\*

PULISCI CAMPI      SALVA FASCIA

**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 *Si*, il campo viene disabilitato e viene impostato *No* dal sistema. Se nel campo precedente viene impostato *No*, il campo viene disabilitato e impostato a *Si* dal sistema.
- **Servizio erogato da remoto** (Si/No): il campo viene impostato automaticamente a *Si*, se per il campo Smart è stato selezionato *Si*, 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 *Si*, l'operatore non sarà prenotabile da PSLP, mentre se viene impostato *No*, l'operatore potrà essere selezionato da PSLP.

- **CpI**: 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**: dopo aver scelto il CpI, 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.

**Inserire pianificazione operatore**

Cpi\*  Operatore\*

Data inizio\*  Data Fine\*

**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...	

Elementi per pagina  1 - 1 di 1 elementi

**Figura 42 – Elenco fasce inserite**

Nella sezione elenco vengono riportate le seguenti informazioni: giorno della settimana, ora inizio, ora fine, CpI, 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\* CHIVASSO Operatore\* DEMO 28 SuperUser

Data inizio\* 22/07/2025 Data Fine\* 30/09/2025

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...	
martedì	07:00	19:00	CHIVASSO	Centro per l'Impiego-CPI CHIVASSO	NO	SI	NO	SI	Iscrizione percettori	
mercoledì	07:00	19:00	CHIVASSO	Centro per l'Impiego-CPI CHIVASSO	SI	NO	SI	SI	Servizio interno	

Elementi per pagina 5 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.

Pianificazione esiste già' senza appuntamenti "Da Erogare"

! Nel periodo 26/09/2025 - 26/09/2025 e' già' presente una pianificazione, senza appuntamenti da erogare.

Procedere comunque con l'applicazione delle modifiche alla pianificazione dell'operatore?

NB= L'applicazione delle modifiche alla pianificazione potrebbe richiedere qualche minuto, se il periodo di date indicato va oltre un mese di durata.

No Si

**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;

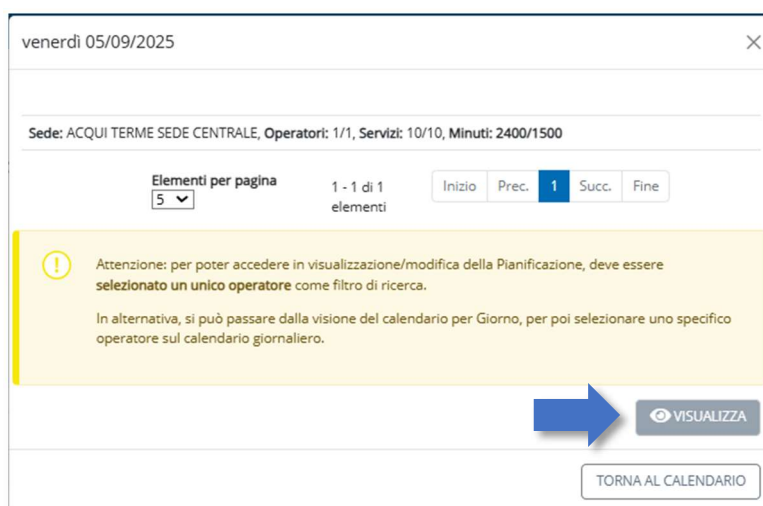
- attivare il pulsante **Torna al calendario**.

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**;

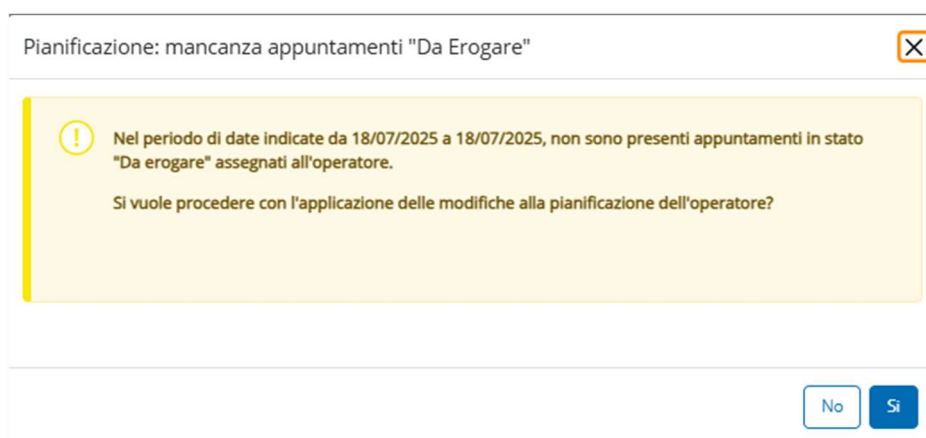


**Figura 45 – Anteprima pianificazione**

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. Il sistema permette di annullare una pianificazione anche se è presente una prenotazione: in questo caso la prenotazione dovrà essere disdetta dall'operatore;
- 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 CpI dell'operatore con ruolo APL plus.

Se il referente fosse agganciato a più di un CpI, 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 CpI 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.

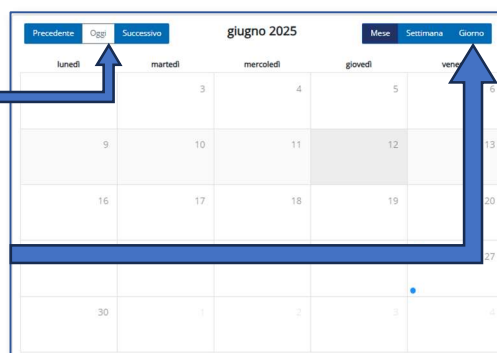
**Figura 47 – Pianificazione laboratori di gruppo**

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

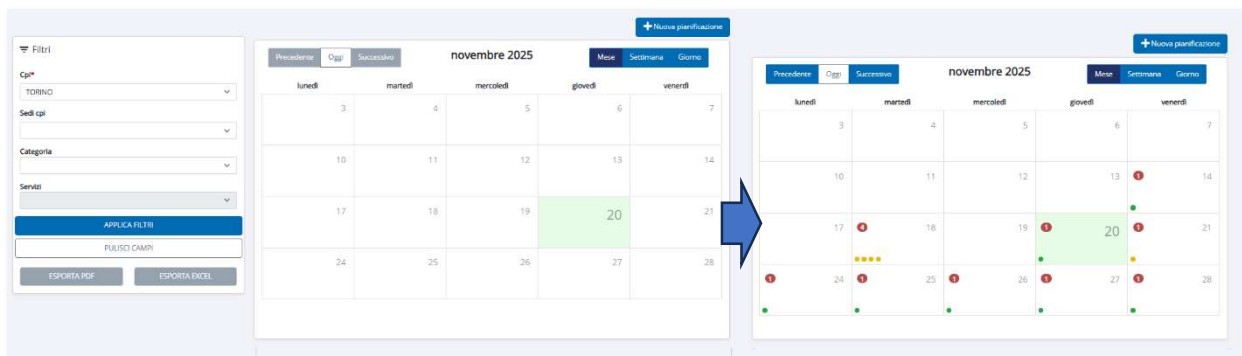
Per ricercare le pianificazioni il sistema mette a disposizione i seguenti criteri:

- **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.



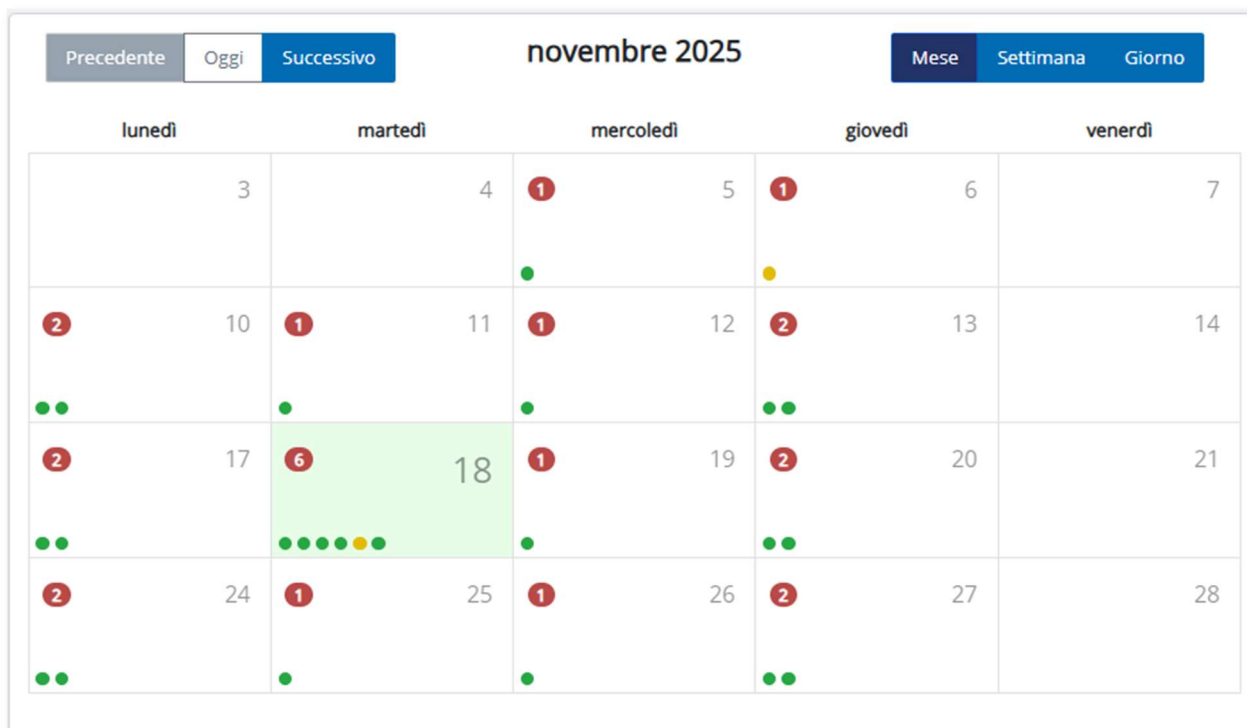
**Figura 49 – Ricerca pianificazioni**

## 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 pallino<sup>7</sup> **per ogni sede**, che attiva un tooltip<sup>8</sup> per la visualizzazione dei contatori associati alle pianificazioni, ovvero:
    - la sede, che nel nostro esempio è Casale Monferrato;

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

<sup>8</sup> 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.



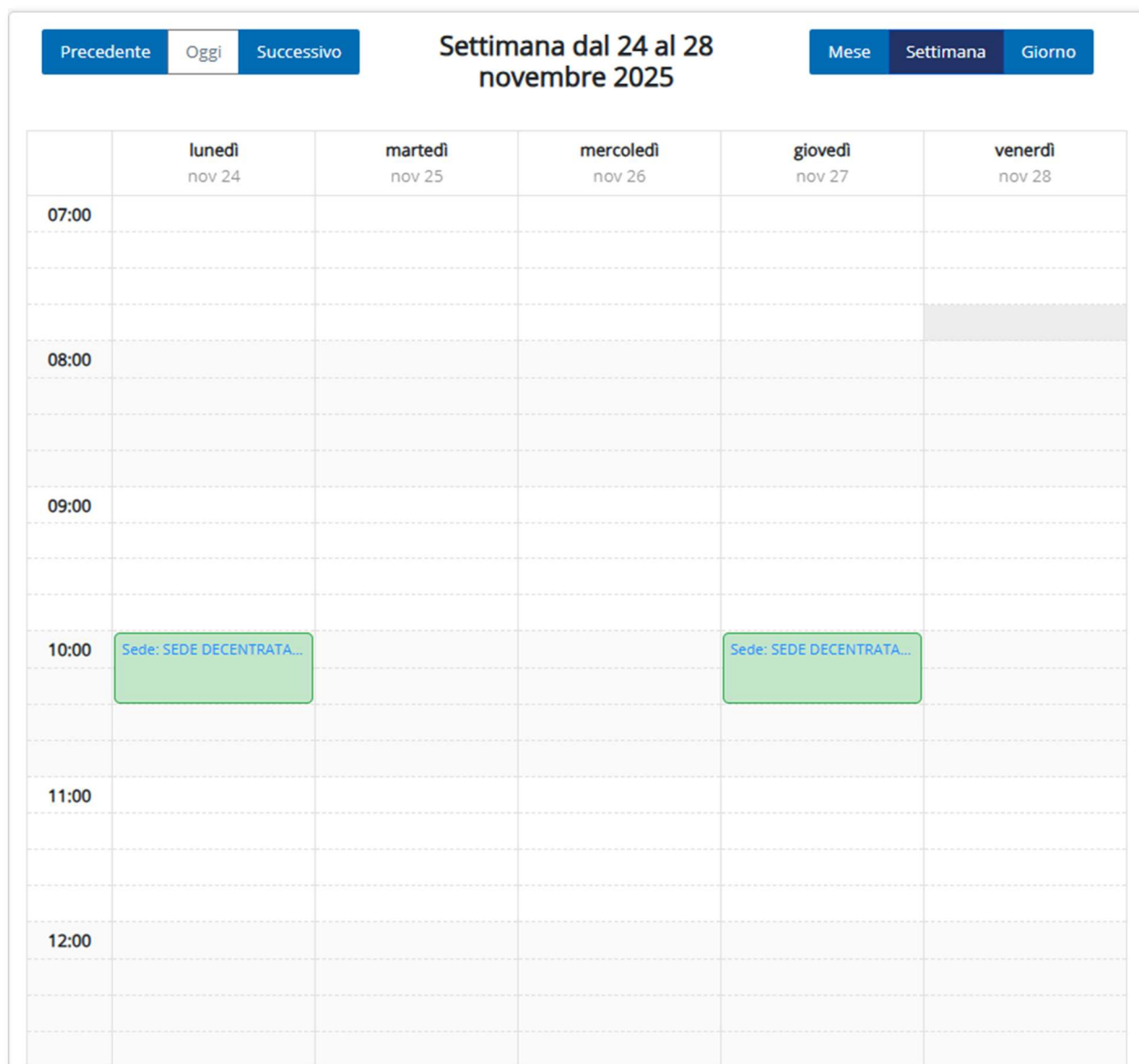
**Figura 51 – Anteprima pianificazione laboratori (vista mensile)**

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:



**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 disponibili<sup>9</sup> 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, 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 pianificazione<sup>10</sup>, di cui si dirà a breve;

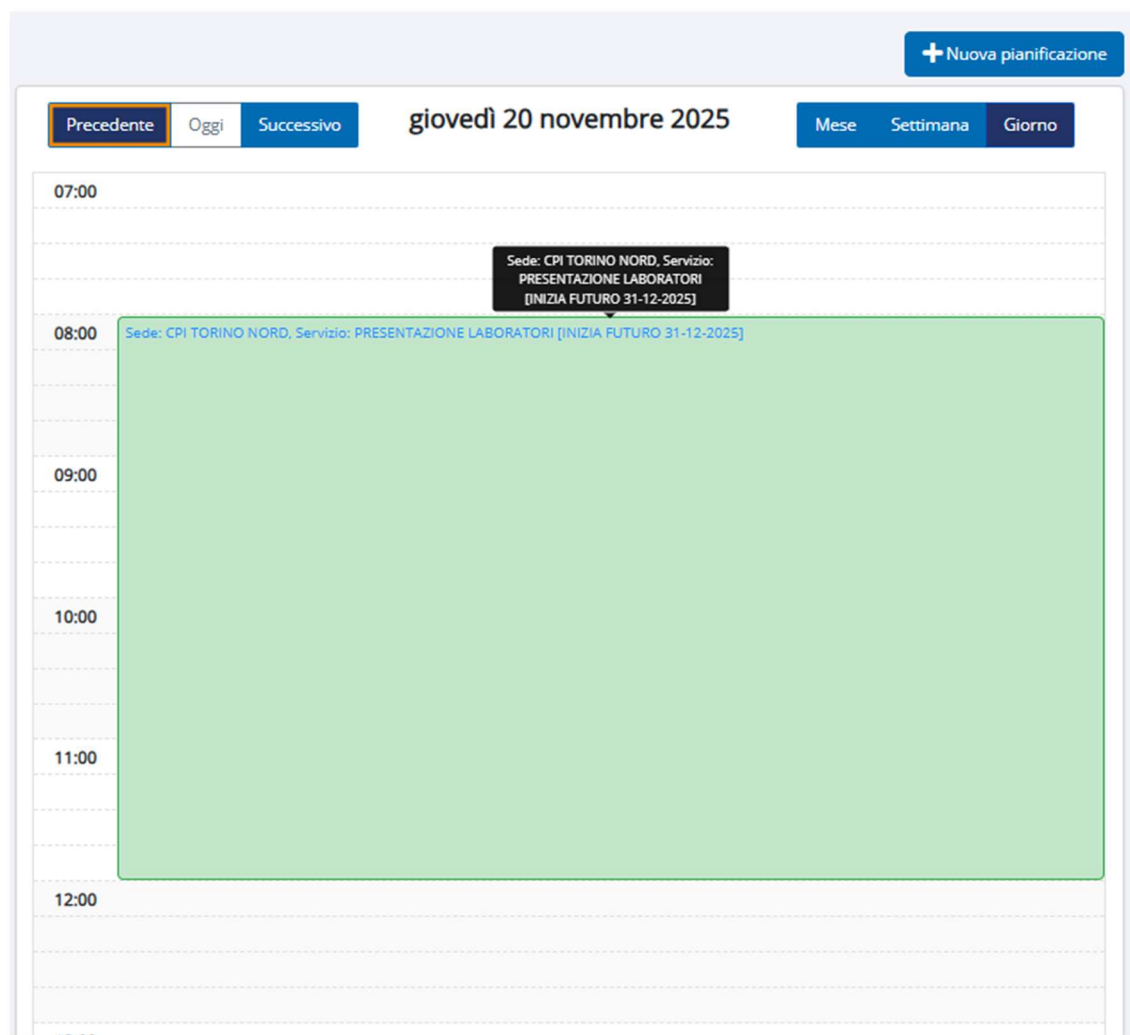
<sup>9</sup> **Verde** indica la disponibilità alla pianificazione, **giallo** indica che le pianificazioni sono in esaurimento, **rosso** indica che le pianificazioni sono esaurite.

<sup>10</sup> 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**

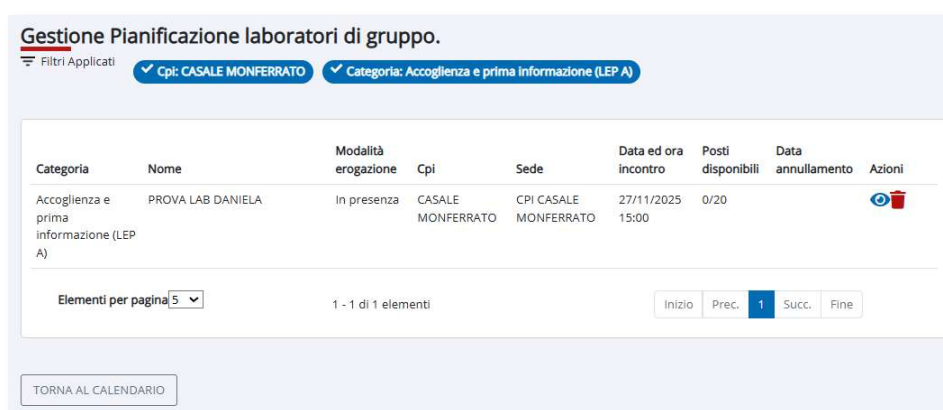
Nella visualizzazione per giorno:

- 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 disponibili<sup>11</sup> e mostrano, in anteprima le

<sup>11</sup> **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 di 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 | Inizio | Prec. | 1 | Succ. | Fine

[TORNA AL CALENDARIO](#)

**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	Erogati	Non presentati
0	0	0
Disdetto da operatore	Disdetto da cittadino	Spostato
0	0	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.

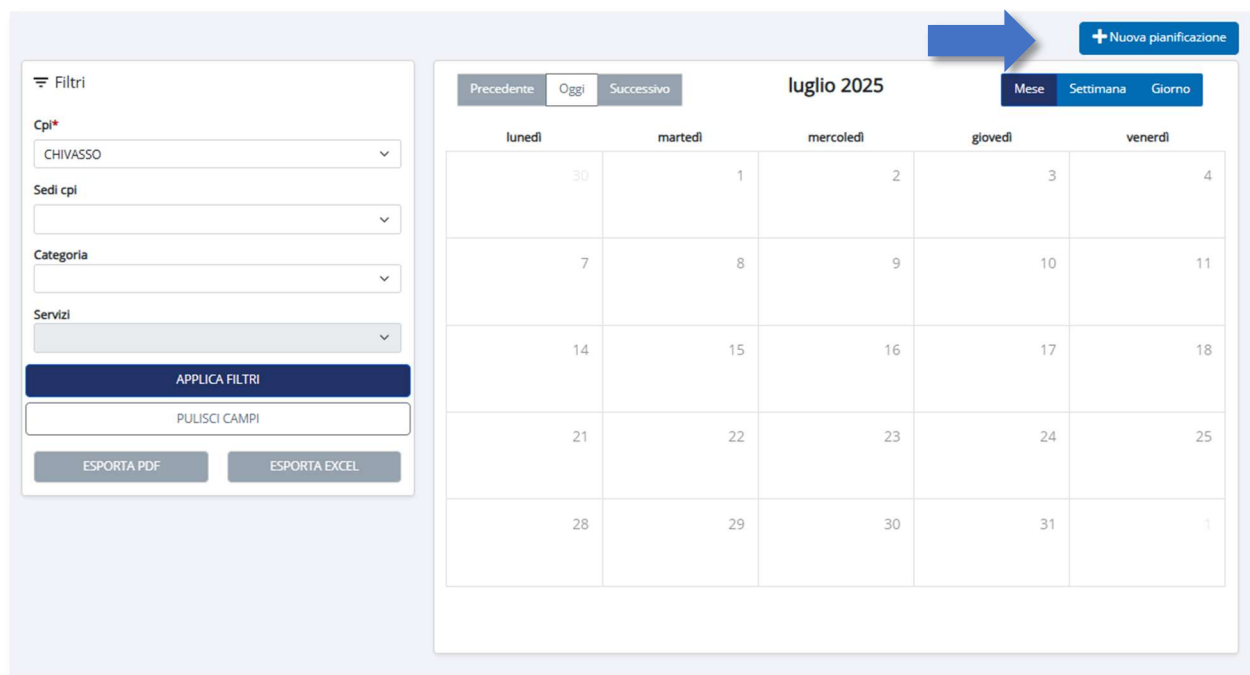
Le informazioni visualizzate non possono essere modificate dagli operatori.

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);



**Figura 57 – Inserimento nuova pianificazione laboratorio**

- definire la pianificazione del laboratorio;

**DATI LABORATORIO**
^

**Categoria\***

**Laboratorio\***

**giorni\***

**Data inizio\***

**Data fine\***

**Ora inizio\***

 :

**Ora fine**  
12:00

**Durata incontro in minuti**  
240

**Modalità di erogazione\***  
 In presenza  Videochiamata

**Cpi\***

**Sede\***

**Numero minimo partecipanti\***

**Numero massimo partecipanti\***

**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;



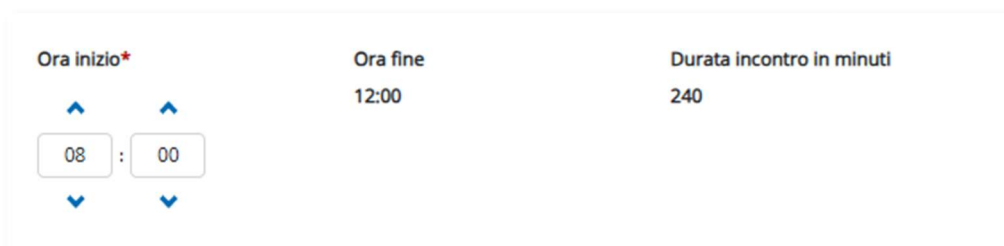
**Figura 59 – Inserimento pianificazione (giorni)**

- **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 impostate 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 visualizzate in questa finestra sono: Categoria, Nome, Modalità erogazione, CpI, Sede, Data ed ora incontro, Posti disponibili, Data annullamento.

Quando il numero di elementi estratti supera il numero di elementi visualizzati 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 CpI (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 CpI.

**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 CpI:** selezionabile da una lista valori predefinita, si attiva in funzione del CpI selezionato;
- **Operatori:** selezionabile da una lista valori predefinita, si attiva in funzione del CpI 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 CpI (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);

- **Spostato:** l'incontro può essere spostato sia dal cittadino (da PSLP) che dall'operatore, per conto del cittadino o per esigenze del CpI 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 UNDIICI	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

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;



**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
XXXXXXXXXXXXXX	BIANCO	ANNALISA
Mail	Cellulare	Ente promotore della SAP
XXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	BIELLA

---

#### SERVIZIO

Categoria	Servizio
Accoglienza e prima informazione (LEP A)	CONVOCAZIONE ADI
Descrizione estesa servizio	
CONVOCAZIONE ADI	
Modalità comunicazione	
AppIO 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.

Data	Ora	Servizio	Sede	Operatore addetto	Modalità erogazione	Azioni
25/08/2025	07:30	CIAO ROB [Solo In remoto]	CASALE MONFERRATO	AAAAAA00A11F000N Demo TEST Demo 25	Videochiamata	
25/08/2025	07:00	CIAO ROB [Solo In remoto]	CASALE MONFERRATO	AAAAAA00A11F000N Demo TEST Demo 25	Videochiamata	
27/08/2025	14:00	CIAO ROB [Solo In remoto]	CASALE MONFERRATO	AAAAAA00A11F000N 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, CpI, 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 \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ Nome MARILENA

Mail\* \_\_\_\_\_ Cellulare\* \_\_\_\_\_

Categoria\*  
Accoglienza e prima informazione (LEP A) x v

Servizio\*  
SPORTELLO VELOCE x v

SPORTELLO VELOCE ESTESO DESCRIZIONE PROLISSA NON SINTETICA !!!!

**Modalità erogazione**

In Presenza

Da remoto\*  
Videochiamata x v

Modalità di erogazione servizio  
In presenza; Videochiamata

Modalità di comunicazione del servizio  
AppIO Informazione; Mail; SMS

Servizio prenotabile in base al Domicilio  
NO

Ora desiderata  
10 : 00

Durata  
15 minuti

Cpi\*  
CASALE MONFERRATO x v

Sedi cpi  
Centro per l'Impiego-CPI CASALE MONFERRATO v

Operatori  
DEMO 28 Demo TEST v

Jolly  
 SI  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

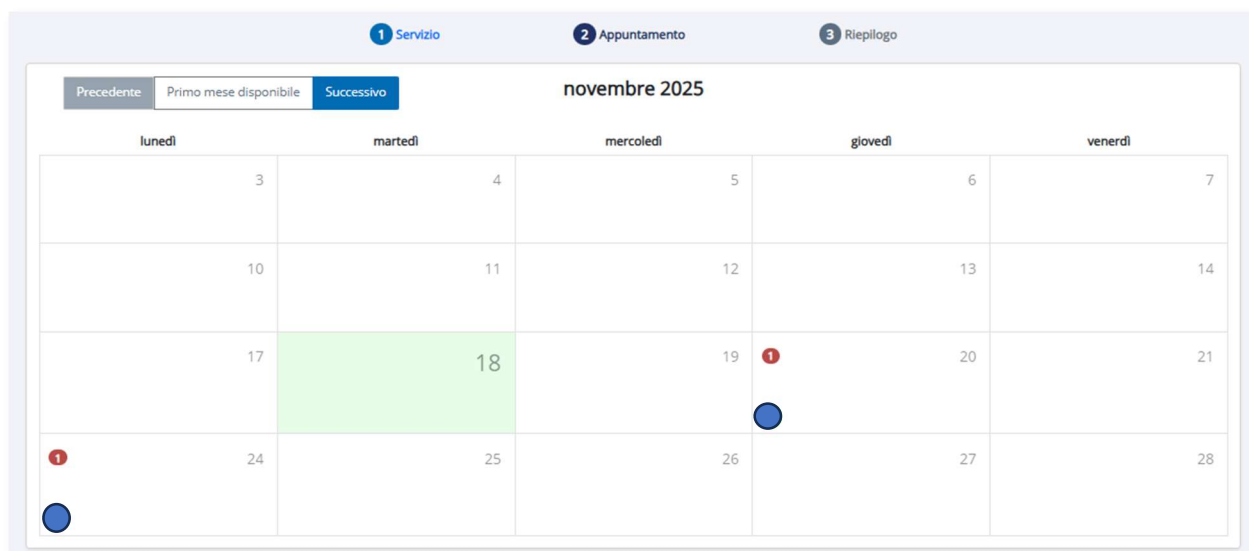
proposti sono stabiliti dalla modalità di erogazione configurata sul servizio;

- **Ora desiderata:** è possibile inserire l'orario desiderato per la prenotazione, da impostare attraverso le frecce disponibili o digitandola direttamente nel campo;
- **CpI** (campo obbligatorio): selezionabile attraverso lista valori predefinita;
- **Sedi CpI** (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, opportunamente 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	<input type="radio"/>
11:15	11:30	In presenza	TORINO	SPORTELLO TERRITORIALE TORINO SUD	VIA Castalgomberto 75 - 10137 TORINO	<input type="radio"/>
11:30	11:45	In presenza	TORINO	SPORTELLO TERRITORIALE TORINO SUD	VIA Castalgomberto 75 - 10137 TORINO	<input checked="" type="radio"/>
11:45	12:00	In presenza	TORINO	SPORTELLO TERRITORIALE TORINO SUD	VIA Castalgomberto 75 - 10137 TORINO	<input type="radio"/>

Elementi per pagina 5 1 - 4 di 4 elementi Inizio Prec. 1 Succ. Fine

**Note**

Inserisci eventuali note...

TORNA AL CALENDARIO
CONFERMA

**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

<b>Codice fiscale</b> CRRRTG00A01Z132A	<b>Cognome</b> CORRADO	<b>Nome</b> TEST AGOSTO UNO
<b>Mail</b> _____	<b>Cellulare</b> 00393384455888	<b>Ente promotore della SAP</b> CASALE MONFERRATO

### SERVIZIO

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

### DATA INCONTRO

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

**Modalità di erogazione\***  
In presenza

### SEDE INCONTRO

<b>Cpi</b> ACQUI TERME	<b>Tipo</b> Centro per l'Impiego	
<b>Denominazione</b> ACQUI TERME SEDE CENTRALE	<b>Subcodice</b>	
<b>Indirizzo</b> VIA GIUSEPPE LUIGI LAGRANGE 3	<b>Comune</b> TORINO	<b>Provincia</b> 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 Laboratorio      2 Appuntamento      3 Riepilogo

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Codice fiscale [REDACTED]	Cognome [REDACTED]	Nome MARILENA
Mail* [REDACTED]	Cellulare* [REDACTED]	

Categoria\*  
Accoglienza e prima informazione (LEP A) x v

Laboratorio\*  
LABORATORIO BREVE 15' x v

LABORATORIO PROVA - PROVA1

Modalità erogazione  
 In Presenza\*      In presenza x v

Modalità di erogazione servizio In presenza	Modalità di comunicazione del servizio AppIO Informazione; Mail; SMS	Servizio prenotabile in base al Domicilio SI
--	---	---

Ora desiderata      Durata  
 :       15 minuti

Cpi\*  
CHIVASSO x v

Sedi cpi  
Centro per l'Impiego-CPI CHIVASSO v

Operatori  
DEMO 28 Demo TEST v

PULISCI CAMPI      **CONFERMA E PROCEDI**

**Figura 74 – Prenotazione laboratorio (inserimento)**

## 1- SERVIZIO

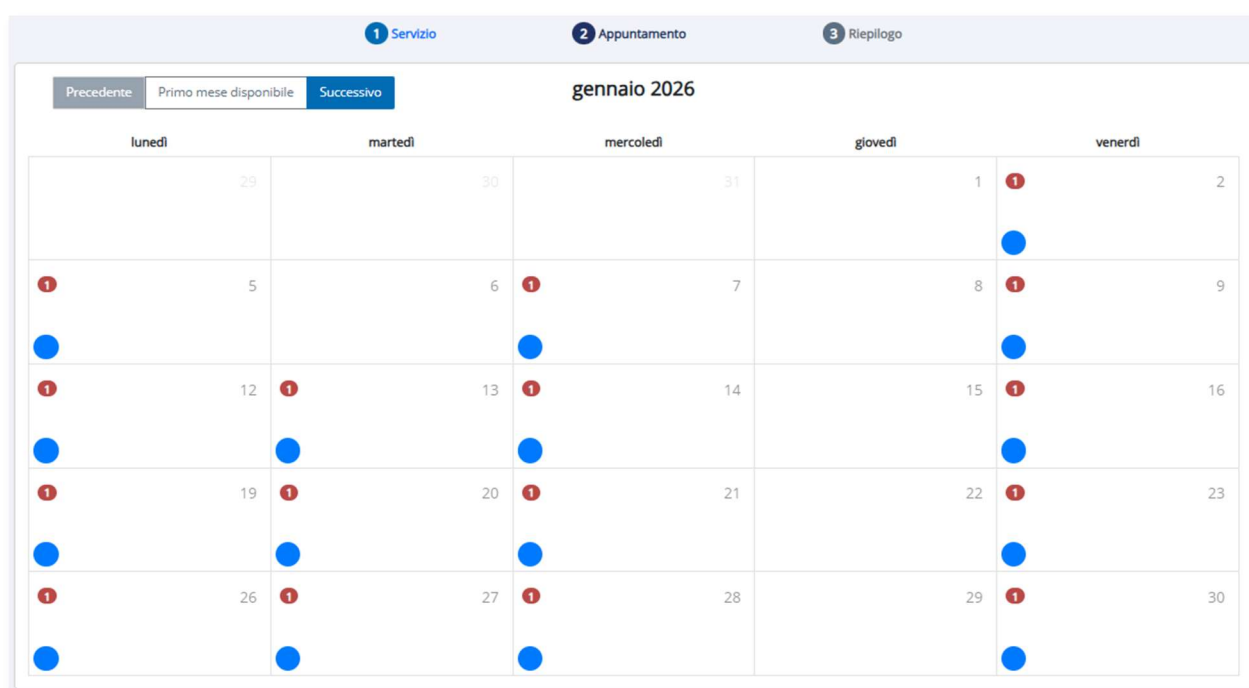
I campi previsti per l'inserimento di una prenotazione sono:

- **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;

- **CpI** (campo obbligatorio): selezionabile attraverso lista valori predefinita;
- **Sedi CpI** (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, opportunamente 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	<input type="radio"/>
14:00	18:00	In presenza	TORINO	CPI TORINO NORD	VIA BOLOGNA 153	<input checked="" type="radio"/>
18:00	22:00	In presenza	TORINO	CPI TORINO NORD	VIA BOLOGNA 153	<input type="radio"/>

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 DL5MLN77D64L219N	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.

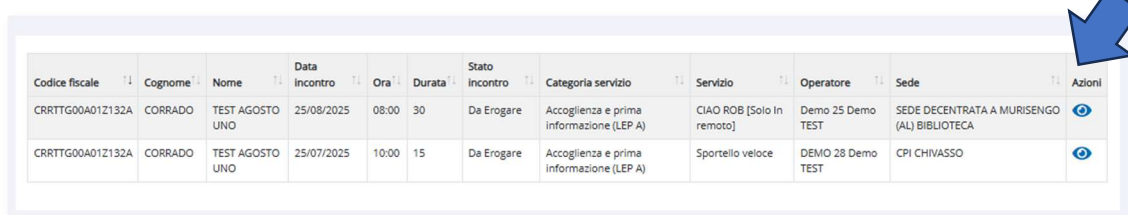
Per tornare alla pagina iniziale, attivare il pulsante **Torna all'elenco**, da cui è possibile inserire una nuova prenotazione o attivare la ricerca di un appuntamento.

## 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:

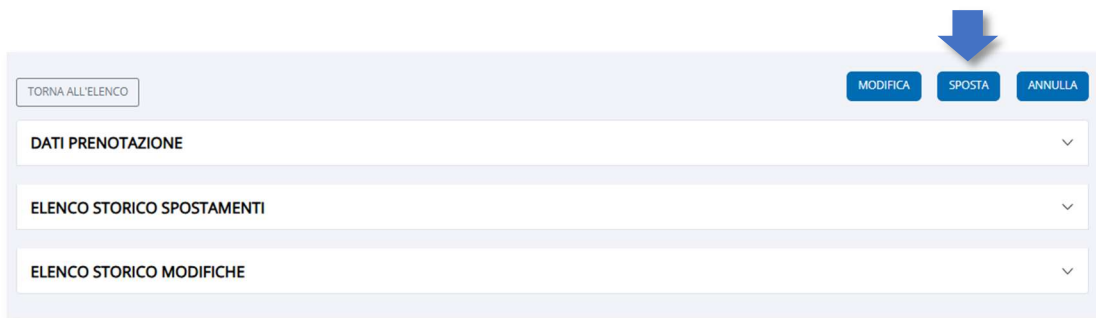
- selezionare il cittadino nel sunto;
- ricercare l'appuntamento da spostare, che si troverà in stato **Da Erogare**;
- attivare l'icona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



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	

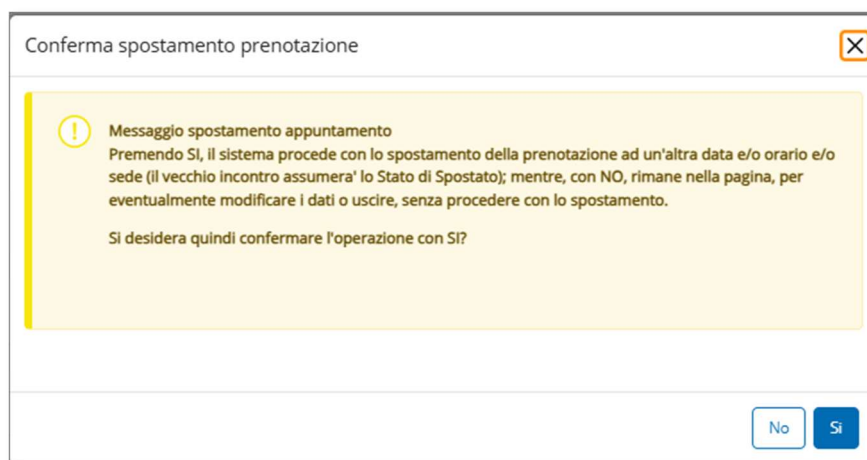
**Figura 78 – Esito ricerca appuntamenti**

- attivare il pulsante **Sposta**;



**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 CpI.

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**;

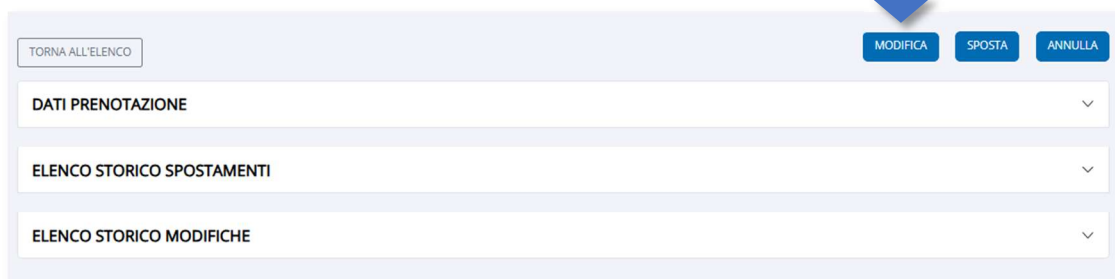
- attivare l'ìcona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



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**;



TORNA ALL'ELENCO

**MODIFICA** **SPOSTA** **ANNULLA**

DATI PRENOTAZIONE

ELENCO STORICO SPOSTAMENTI

ELENCO STORICO MODIFICHE

**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 CpI.

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:

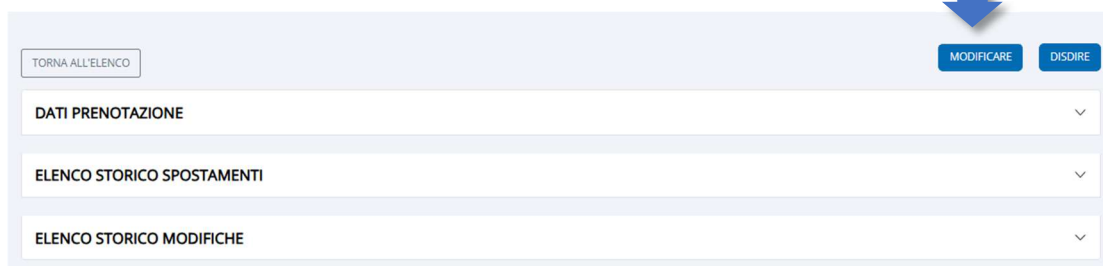
- selezionare il cittadino nel sunto;
- ricercare l'appuntamento da modificare, in stato **Da Erogare**;
- attivare l'icona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



Codice fiscale	Cognome	Nome	Data incontro	Ora	Durata	Stato incontro	Tipo	Categoria	Servizio/Laboratorio	Modalità erogazione	Operatore	Sede	Azioni
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	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 84 – Esito ricerca appuntamenti

- attivare il pulsante **Modificare**;



TORNA ALL'ELENCO

**MODIFICARE** **DISDIRE**

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;

The screenshot shows a form titled "DATA INCONTRO" with the following fields:

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**;

The screenshot shows a form titled "OPERATORE ADDETTO ASSEGNATO" with the following fields:

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 CpI.

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**;



TORNA ALL'ELENCO

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 disdetta**

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 CpI.

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

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

È possibile disdire una prenotazione anche se la data di erogazione è superiore o pari alla data corrente e lo stato associato alla prenotazione è **Da Erogare**.

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

## 10.9 Disdire prenotazione laboratorio

È possibile disdire una prenotazione solo se 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;
- **CpI**, 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:

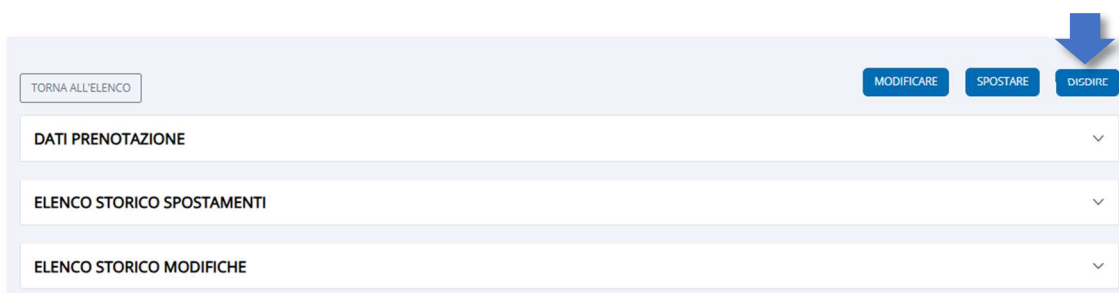
- attivare l'icona **Visualizza**, che si trova in corrispondenza della colonna Azioni (può essere visualizzato un incontro per volta);



Codice fiscale	Cognome	Nome	Data Incontro	Ora	Durata	Stato Incontro	Tipo	Categoria	Servizio/Laboratorio	Modalità erogazione	Operatore	Sede	Azioni
			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:

Prenotazione: confermi disdetta appuntamento ?

! Messaggio annullo appuntamento

Si desidera procedere con la disdetta dell'appuntamento?

**CONFERMA**, il sistema procede con la **disdetta della prenotazione**.

Inoltre, il sistema invierà una comunicazione al cittadino, tramite i canali configurati (mail e/o Applo e/o SMS).

**CHIUDI**, rinuncia alla disdetta.

Motivazione\*

Note

Inserisci eventuali note...

CHIUDI CONFERMA

**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 CpI.

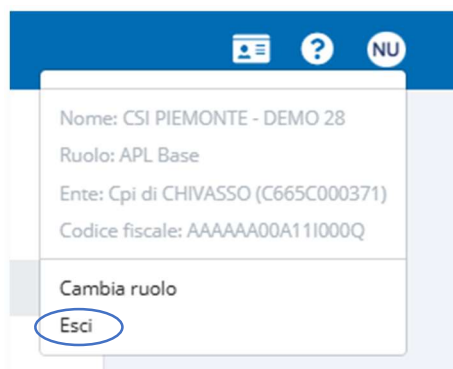
Quando la prenotazione viene disdetta con successo quest’ultima assume automaticamente lo stato **Disdetto da operatore**.

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.