

Manuale di utilizzo piattaforma



Indice dei contenuti:

- a. [Iscrizione e accesso a ComeBack](#)
- b. [Schermata “Home”](#)
- b.1. [Schermata “Home” - sezione 2](#)
- c. [Schermata “Anagrafica”](#)
- d. [Schermata “Ordini”](#)
- e. [Schermata “Movimenti Cassa”](#)
- f. [Schermata “Ordini da processare”](#)
- g. [Descrizione Stati](#)
- h. [Diagramma di flusso di ComeBack](#)
- i. [Comunicazioni Email](#)

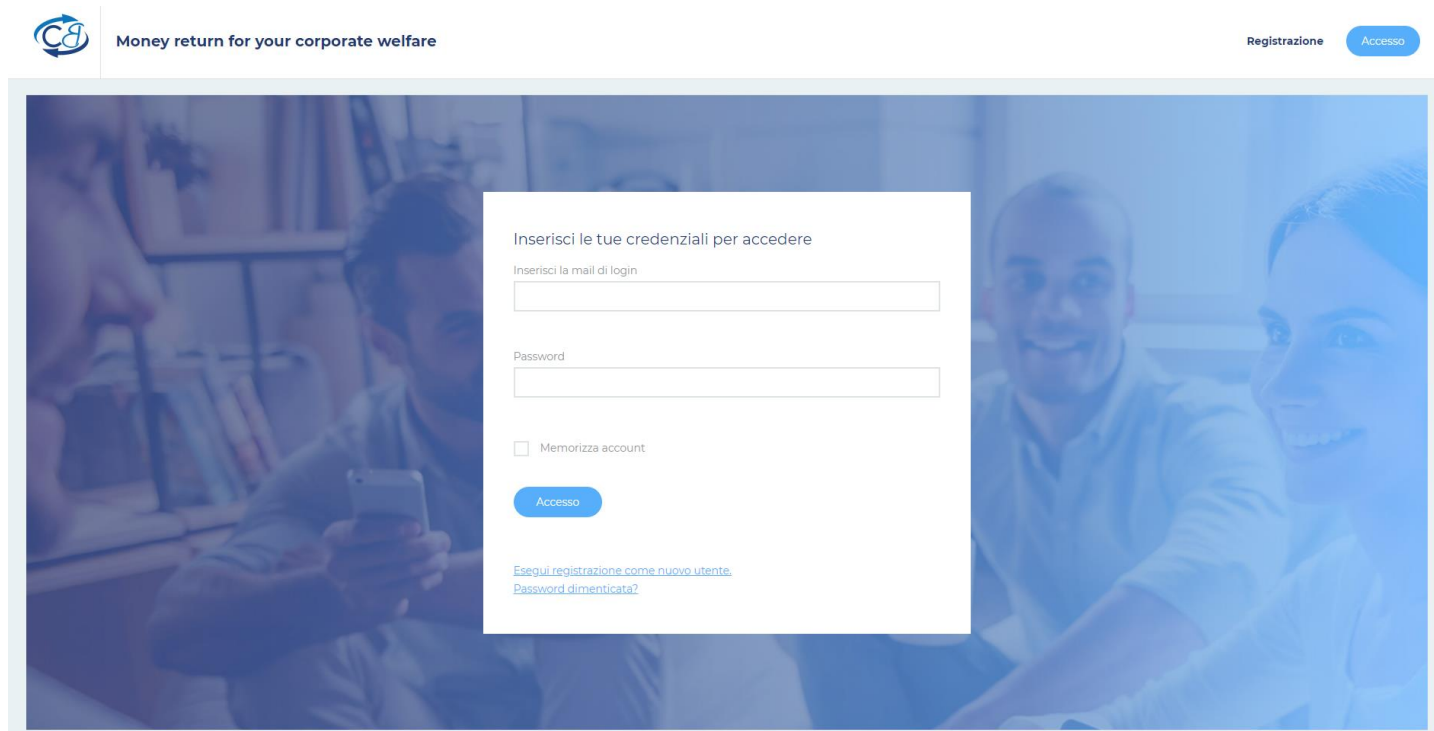
Appendici:

- Appendice 1 – [Modulo di registrazione](#)
- Appendice 2 – [Modulo inserimento ordine](#)
- Appendice 3 – [Diagramma di flusso piattaforma](#)

a. Iscrizione e accesso a ComeBack

1- Per accedere alla piattaforma ComeBack vai alla pagina "comeback.comebackwelfare.com" oppure clicca sul link di invito ricevuto per posta da un tuo cliente.

Per una visualizzazione ottimale consigliamo l'utilizzo di Chrome o Firefox come browser.



2- Se non sei ancora iscritto clicca su **Registrazione**, compila il [modulo](#) per la creazione del tuo account e clicca sul pulsante **Registrazione**

3- Riceverai una mail al tuo indirizzo di posta che ti permetterà di confermare la creazione del tuo account semplicemente cliccando su un link

4- Potrai ora accedere al tuo account ComeBack cliccando su **Accesso**

5- Appena effettuato il login potrai iniziare ad inserire i tuoi ordini in piattaforma e confermare quelli ricevuti dai tuoi clienti

6- La piattaforma è suddivisa in 5 differenti schermate, tutte esportabili in Excel, che analizzeremo nei seguenti capitoli:

[Home](#)

[Anagrafica](#)

[Ordini](#)

[Movimenti Cassa](#)

[Ordini da Processare](#)

b. Schermata “Home”

La schermata HOME è composta da 3 parti:

The screenshot shows a dashboard with three main sections:

- 1**: A large box containing financial data. At the top, it says "Subito disponibile per il tuo Welfare!" and shows a large value of "1.170,00 €" with a "Verifica e Incassa" button. Below this, there are four categories of data, each with a "Dettagli" link:
 - Disponibili oltre 30 giorni: 922,50 €
 - Disponibili entro 30 giorni: 1.611,00 €
 - Attesa Incasso: 0,00 €
 - Incassati: 810,00 €
- 2**: A "Rating" box at the bottom left showing "Fornitori invitati: 1", "Fornitori iscritti: 1", and "N° Ordini: 12".
- 3**: A "News" box on the right with the text "Benvenuto nella prima Community B2B per il Welfare Aziendale!" and the "ComeBack" logo with the tagline "money return for your corporate welfare".

1. Il valore dei ComeBack maturati nei 5 stadi principali del loro percorso, dall’inserimento dell’ordine al reale incasso del ComeBack per il tuo Welfare Aziendale. I valori appaiono quando gli ordini sono confermati dal fornitore

2. La tabella di Rating che indica il numero di “Fornitori invitati” ad iscriversi a ComeBack, il numero di “Fornitori iscritti” a seguito del tuo invito ed il numero degli ordini inseriti in piattaforma

3. Il box “News” che lo staff di ComeBack Welfare utilizzerà per effettuare le comunicazioni a te rivolte

b.1. Schermata “Home” - sezione 2

La sezione centrale della schermata Home è suddivisa in 5 box



Nel box “**Disponibili oltre 30 giorni**” è visualizzata la somma dei ComeBack relativi agli ordini con data di incasso contrattuale superiore a 30 giorni. Clicca su [⚙️ Dettagli](#) per visualizzarne le informazioni complete.

Nel box “**Disponibili entro 30 giorni**” sono invece presenti i ComeBack per gli ordini con data di incasso entro 30 giorni.

Nel box “**Subito disponibile per il tuo Welfare!**” quando il valore del ComeBack sarà uguale o superiore a 1.000 euro apparirà il tasto [Verifica e Incassa](#), cliccandolo troverai 2 griglie:

- la griglia “**Ordini in attesa di incasso**” contiene gli ordini per i quali è possibile richiedere l’incasso del ComeBack, utilizzando il tasto [Conferma](#)

- dopo aver cliccato il tasto “**Conferma**” gli ordini passano nella griglia “**Ordini in attesa di invio documentazione**” dove saranno visibili finché non sarà inviata la mail contenente il documento di accounting non fiscale necessario a produrre le fatture da inviare ai fornitori per il recupero dei singoli ComeBack

Nel box “**Attesa Incasso**” troviamo quindi il valore dei ComeBack per i quali il cliente ha ricevuto la mail con la documentazione appena descritta. Clicca su [⚙️ Dettagli](#) per visualizzarne le informazioni complete.

Infine nel box “**Incassati**” vedrai i ComeBack per i quali è stata inviata la mail con la distinta di pagamento del 1,2% da versare alla piattaforma Welfare scelta. Clicca su [⚙️ Dettagli](#) per visualizzarne le informazioni complete.

ATTENZIONE!!!

Nel caso il valore dei ComeBack dovesse sparire dai primi 2 box, è necessario verificare lo “**Stato**” degli ordini nella schermata [Ordini](#).

Le possibili motivazioni sono:


1. l’ordine relativo a quel ComeBack è passato in stato “**Controversia**” (vedi il capitolo “[Descrizione Stati](#)”) ed è quindi necessario l’intervento dello staff ComeBack perché il problema sia risolto ed il flusso riparta correttamente.
2. l’ordine è passato in stato “**Elaborato (incasso non ricevuto)**” perché il fornitore ha segnalato di non aver ancora ricevuto il pagamento dell’ordine e dovrà indicarne la motivazione perché l’ordine venga sbloccato o annullato (vedi il capitolo “[Diagramma di flusso piattaforma](#)”).

c. Schermata “Anagrafica”

Anagrafica											
 Estrai in Excel											
Ragione Sociale	Partita IVA	Indirizzo	Città	Provincia	CAP	Persona di Riferimento	Telefono	E-mail di contatto	Data Iscrizione	Piattaforma Welfare...	
Azienda5 PowerTech	5x555555555	via sperlonga 41	Madesimo	SO	20202	Roberto Brambilla	+39 338 3579510	5@comebackwelfare.com	25/10/2019	Easy Welfare Edenred	Modifica Dettagli

Qui troverai tutte le informazioni relative alla tua azienda inserite in fase di registrazione alla piattaforma ComeBack.

Le potrai visualizzare e modificare in qualsiasi momento utilizzando gli appositi tasti:

 [Modifica](#)

 [Dettagli](#)

d. Schermata “Ordini”

Ordini

Vuoi un aiuto ad inserire i tuoi ordini? Carica il tuo file excel e ci pensiamo noi!

[Crea nuovo](#) Nessun file caricato [Carica file](#)

 Estrai in Excel

Fornitore	Stato	N° Ordine	Pagamento	Partita IVA	Valuta	Valore imponibile	Data Consegna a Saldo	Incassato	Data Inserimento	
Marketing Multimedia	Non fatturabile	025_1	30 GG DATA FATTURA FINE MESE	06097700154	EUR	5.000,00	06/03/2020	<input type="checkbox"/>	06/03/2020	Dettagli
Azienda5 PowerTech	Incassato	0612_az4_x_az5	ALLA CONSEGNA	5x555555555	EUR	75.701,00	05/12/2019	<input type="checkbox"/>	06/12/2019	Dettagli
Azienda 3 S.n.c.	Inserito	0612_az4_x_az3	ALL'ORDINE	3x333333333	EUR	16.500,00	02/12/2019	<input type="checkbox"/>	06/12/2019	Modifica Dettagli
Azi6 Pinco Pallo Spa	Elaborato	2810_az4_x_az6	ALLA CONSEGNA	6x666666666	EUR	6.500,00	28/10/2019	<input type="checkbox"/>	28/10/2019	Dettagli
Azienda2 S.p.a.	ComeBack Incassato	1510_az4_x_az2	ALLA CONSEGNA	2x222222222	EUR	25.500,00	10/10/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	15/10/2019	Dettagli
Azienda1 S.P.A.	Elaborato (incasso non ricevuto)	2607_az4_x_az1	90 GG DATA FATTURA FINE MESE	1x111111111	EUR	5.800,00	21/11/2019	<input type="checkbox"/>	26/07/2019	Dettagli
Azienda 3 S.n.c.	ComeBack Incassato	2207_az4_x_az3	45 GG DATA FATTURA FINE MESE	3x333333333	EUR	24.001,00	24/07/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	26/07/2019	Dettagli
Azienda2 S.p.a.	Controversia	2207_az4_x_az2	ALL'ORDINE	2x222222222	EUR	43.500,00	30/10/2019	<input type="checkbox"/>	22/07/2019	Dettagli

In questa schermata potrai effettuare tutte le operazioni relative all’inserimento e gestione degli ordini caricati sulla piattaforma.

Cliccando [Crea nuovo](#) si aprirà il [modulo](#) per l’inserimento di un nuovo ordine.

Una volta inseriti tutti dati richiesti basterà cliccare sul tasto [Creazione](#)

Verranno quindi generate 2 mail con oggetto **“ComeBack - Notifica di ordine inserito”**:

- un promemoria di inserimento ordine inviato alla sua azienda
- una comunicazione al fornitore contenente i dettagli dell’ordine ed un apposito link che gli permetterà di accettare o meno l’ordine ricevuto


Se il suo fornitore non dovesse essere iscritto a ComeBack verrà visualizzata una schermata di invito in cui inserire i dati dell’azienda che riceverà una mail di “Invito iscrizione a piattaforma”

Il team ComeBack offre ai suoi clienti anche un servizio gratuito di inserimento degli ordini. Nella sezione dei documenti scaricabili presente sul sito comebackwelfare.com troverete il **“Modulo Upload PO”** in excel da compilare con tutti i dettagli degli ordini. Basterà poi cliccare su [Scegli file](#) e [Carica file](#) per inviarti il file e provvederemo noi ad inserire in piattaforma gli ordini al vostro posto.

Potrete anche esportare in formato Excel la griglia con i dettagli degli ordini applicando i filtri necessari alla ricerca delle informazioni necessarie.


Potrai anche modificare autonomamente un ordine già inserito, finchè lo stesso non sarà confermato dal fornitore ed il suo stato passato ad **“Elaborato”** (vedi il capitolo [“Descrizione Stati”](#)). Questa operazione genera una mail automatica che segnala la modifica al fornitore. Nel caso fosse necessario eliminare o modificare un ordine in uno stato successivo ad **“Inserito”** basterà inviare una mail con con oggetto **“Modifica/Elimina Ordine”** alla casella di posta support@comebackwelfare.com.

e. Schermata “Movimenti Cassa”

Movimenti Cassa			
 Estrai in Excel			
Data	Fornitore	N. Ordini	Importo
17/12/2019	Azienda5 PowerTech	0612_az4_x_az5	1.135,50
18/10/2019	Azienda2 S.p.a.	1510_az4_x_az2	382,50
18/10/2019	Azienda 3 S.n.c.	2207_az4_x_az3	360,02
18/10/2019	Azienda1 S.P.A.	2207_az4_x_az1	262,50

In quest'ultima schermata saranno visibili nel dettaglio tutti i movimenti di cassa, cioè tutti i ComeBack maturati per i quali si è richiesto il pagamento al fornitore. Per ogni ordine sarà qui visibile il relativo ComeBack dell'1,5%

f. Schermata “Ordini da processare”

Ordine - Da Processare										
 Estrai in Excel										
Cliente	Stato	N° Ordine	Pagamento	Partita IVA	Valuta	Valore imponibile	Data Consegna a Saldo	Incassato	Data Inserimento	
e-Piping Srl	Elaborato (incasso non ricevuto)	1703_az5_x_az3	ALLA CONSEGNA	3x333333333	EUR	13.500,00	15/03/2020	<input type="checkbox"/>	17/03/2020	Cambio Stato
Azienda 4 NetWeb	Inserito	0612_az4_x_az3	ALL'ORDINE	3x333333333	EUR	16.500,00	02/12/2019	<input type="checkbox"/>	06/12/2019	Cambio Stato
Azienda2 S.p.a.	Elaborato	1007_az2_x_az3	ALLA CONSEGNA	3x333333333	EUR	14.950,00	12/07/2019	<input type="checkbox"/>	10/07/2019	Cambio Stato

In questa schermata potrai visualizzare gli ordini ricevuti dai tuoi clienti in qualità di fornitore per i quali è necessario effettuare un'operazione perché il flusso della piattaforma possa avanzare.

Cliccando su [Cambio Stato](#) verranno visualizzate le opzioni di risposta coerenti con il punto del flusso in cui si trova l'ordine.

Gli ordini visualizzati in questa griglia possono avere come “**Stato**” uno dei seguenti:

- **Inserito**
- **Elaborato**
- **Elaborato (incasso non ricevuto).**

Appariranno nella schermata contestualmente all'invio della mail contenete il link di risposta al relativo quesito. Nel caso di un **Ordine non incassato** per **Ritardo di Pagamento** o per **Ritardo di consegna** la piattaforma provvedrà, in seguito, a richiedere un aggiornamento sull'avvenuto pagamento dell'ordine.

Per gli ordini in stato **Inserito** o **Elaborato** la piattaforma invia mail di sollecito alla risposta, per un tolato di 5 invii. Nel caso dovessero scadere i tempi previsti per la risposta gli ordini spariranno da questa schermata passando in stato **Controversia**. Lo staff ComeBack provvederà quindi ad effettuare le necessarie verifiche sul motivo della mancata risposta per risolvere eventuali problematiche che hanno interrotto il flusso della piattaforma.

g. Descrizione Stati

E' possibile seguire il percorso di ogni ordine grazie allo "Stato". Questa informazione indica, in maniera univoca, la posizione in cui si trova ogni ordine nel suo viaggio all'interno della piattaforma.

Qui di seguito l'elenco completo degli stati con relativa descrizione:

INSERITO

→ ordine inserito dal cliente in attesa di risposta dal fornitore

IN ATTESA

→ ordine in stato = **INSERITO** a cui il fornitore ha risposto "PO non formale" – tornerà in stato **INSERITO** quando il cliente apporterà le dovute modifiche all'ordine

ELABORATO

→ ordine in stato = **INSERITO** a cui il fornitore ha risposto "PO accettato"

ELABORATO (incasso non ricevuto)

→ ordine in stato = **ELABORATO** a cui il fornitore ha risposto "Non incassato"

RITARDO DI CONSEGNA

→ ordine in stato = **ELABORATO (incasso non ricevuto)** per il quale il fornitore ha dato motivazione "Ritardo di consegna" – tornerà in stato **ELABORATO** 30 giorni dopo la scadenza della fattura emessa alla luce della nuova data di consegna indicata

RITARDO DI PAGAMENTO

→ ordine in stato = **ELABORATO (incasso non ricevuto)** per il quale il fornitore ha dato motivazione "Pagamento non ricevuto" - tornerà in stato **ELABORATO** dopo 30gg

ANNULLATO

→ ordine in stato = **ELABORATO (incasso non ricevuto)** al quale il fornitore ha dato motivazione "Ordine annullato"

NON FATTURABILE

→ ordine in stato = **ELABORATO** a cui il fornitore ha risposto "PO incassato" ma NON è ancora stata raggiunta la soglia minima dei 1.000 euro di ComeBack, necessaria per richiedere l'incasso

DISPONIBILE ALL'INCASSO

→ ordine in stato = **ELABORATO** a cui il fornitore ha risposto "PO incassato" ed è stata raggiunta la soglia minima di 1.000 euro di ComeBack, necessaria per richiedere l'incasso

IN ATTESA DI INCASSO

→ ordine in stato = **DISPONIBILE ALL'INCASSO** per il quale il cliente ha cliccato il tasto di "Conferma – Incasso ComeBack"

INCASSATO

→ ordine in stato = **IN ATTESA DI INCASSO** per il quale è stata emessa e inviata la documentazione di incasso del ComeBack

COMEBACK INCASSATO

→ ordine in stato = **INCASSATO** per il quale il cliente ha dato il consenso al trasferimento dei fondi Welfare ad Assolombarda o alla piattaforma Welfare selezionata

CONTROVERSIA

▶ stato in cui finisce un ordine quando il flusso della piattaforma si blocca ed è necessaria un'azione da parte dello staff di ComeBack Welfare perché il problema sia risolto ed il flusso riparta.

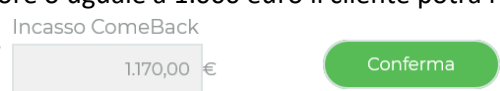
Si verifica quando:

- un fornitore risponde "Cliente sconosciuto" o "PO non Accettato" ad un ordine in stato **INSERITO**
- un fornitore risponde "Nessuno dei precedenti" ad un ordine in stato **ELABORATO (incasso non ricevuto)**
- quando scadono i tempi di risposta per un in stato **INSERITO** o **ELABORATO**

Finchè l'ordine rimarranno in stato **Controversia** non saranno più visibili nella schermata "Ordini da Processare" e nei primi 2 box della schermata "Home"

h. Diagramma di flusso di ComeBack

In questo capitolo illustreremo nel dettaglio il [diagramma di flusso](#) di ComeBack in modo da guidare l'utente nel viaggio che un ordine affronta dall'inserimento fino all'invio del ComeBack alla piattaforma Welfare.

1. Quando il cliente inserisce un nuovo ordine viene inviata una mail al fornitore in cui vengono elencati i dettagli dell'ordine. All'interno della mail è presente un link che permette al fornitore di accettare o meno l'ordine ricevuto.
2. Se **non accetta l'ordine** viene inviata mail al cliente con indicata la motivazione per cui l'ordine è stato rifiutato, potrà quindi inserirlo nuovamente oppure modificarlo perché venga nuovamente inviato al fornitore.
3. Se **l'ordine viene accettato**, dopo 30 giorni dalla data di incasso contrattuale il fornitore riceve una mail in cui viene richiesta la conferma di incasso.
4. Se **il fornitore non ha ancora incassato l'ordine**, dovrà indicarne la motivazione che verrà segnalata al cliente tramite apposita mail. Se il motivo riguarda un semplice ritardo di consegna o pagamento la piattaforma ricalcolerà i tempi con la nuova data inserita e dopo 30 giorni invierà nuovamente al fornitore la mail con la richiesta di conferma di incasso ed il flusso riparte dal punto 3.
5. Se **il fornitore ha incassato l'ordine** il cliente visualizzerà il valore del relativo ComeBack nel box **"Subito disponibile per il tuo Welfare!"** presente nella schermata [Home](#)
6. Quando la somma dei singoli ComeBack sarà maggiore o uguale a 1.000 euro il cliente potrà richiederne il pagamento ai fornitori cliccando il tasto "Conferma"

7. Il cliente riceverà via mail un documento di accounting non fiscale contenente i dettagli degli ordini per cui ha richiesto il pagamento, con i dettagli dei valori relativi all'1,5% dei ComeBack suddivisi per singolo fornitore
8. Dopo 7 giorni il cliente riceverà un'altra mail contenente la fattura dello 0,3% da versare a ComeBack Welfare ed una distinta di pagamento del 1,2% degli ordini, da versare alla piattaforma Welfare selezionata
9. **Il tuo Welfare è ora disponibile** per rendere la tua azienda un posto migliore in cui far lavorare e crescere i tuoi dipendenti!

i. Comunicazioni Email

Il flusso della piattaforma ComeBack prevede una serie di comunicazioni email automatiche, per segnalare all'utente eventuali azioni che è necessario effettuare o problematiche insorte, nel percorso di un ordine dal suo inserimento in piattaforma fino all'incasso del ComeBack maturato.

Vediamo nel dettaglio quali sono queste mail e cosa vogliono comunicare.

OGGETTO EMAIL:

"ComeBack - Invito iscrizione a piattaforma"

se l'ordine inserito fa riferimento ad un fornitore non iscritto a ComeBack Welfare questa mail ne sollecita l'iscrizione tramite apposito link

"ComeBack - Notifica di ordine inserito"

segnala al cliente il corretto inserimento di un ordine
segnala al fornitore l'ordine ricevuto dal cliente e contiene un link per accettare o meno l'ordine

"ComeBack - Notifica ordine modificato dal cliente"

segnala al fornitore che il cliente ha modificato i dettagli di un ordine ricevuto, le modifiche sono possibili finché l'ordine si trova in stato **"Inserito"** (vedi il capitolo ["Descrizione Stati"](#))

"ComeBack - Notifica ordine non confermato"

indica al cliente che il fornitore non ha accettato l'ordine ricevuto specificandone la motivazione

"ComeBack - Notifica ordine non formale"

segnala al cliente che il fornitore ha ritenuto **"Non formale"** l'ordine ricevuto, sarà necessario controllare i dettagli dell'ordine dal proprio account perché venga nuovamente inviato al fornitore

"ComeBack - Verifica di incasso ordine"

inviata al fornitore 30 giorni dopo la data di incasso contrattuale, per richiedere conferma che un ordine sia stato effettivamente saldato

"ComeBack - Notifica ordine non incassato"

viene inviata al fornitore che ha segnalato il mancato incasso di un ordine perché ne specifichi la motivazione tramite apposito link

"ComeBack - Notifica ordine non incassato per ritardo di pagamento"

segnala al cliente che il fornitore ha comunicato un ritardo nel pagamento di un ordine e quindi non potrà richiederne il ComeBack fino alla segnalazione dell'avvenuto incasso

"ComeBack - Notifica ordine non incassato per ritardo consegna"

segnala al cliente che il fornitore ha indicato di non aver incassato un ordine a causa di un ritardo nella consegna della merce. La nuova data di consegna indicata dal fornitore sarà visibile nella schermata con i dettagli dell'ordine

"ComeBack - Notifica ordine non incassato per PO annullato"

segnala al cliente che il fornitore ha indicato di non aver incassato un ordine perché lo stesso è stato annullato. L'ordine verrà in seguito cancellato dal nostro staf e non sarà più visibile nella schermata con i dettagli degli ordini

“ComeBack - ComeBack - Invio rendicontazione dei ComeBack maturati”

questa mail viene generata quando si decide di incassare i ComeBack maturati. Contiene in allegato il documento con i dettagli di rendicontazione dei ComeBack maturati per singolo fornitore necessari ad emettere le fatture per il recupero dei relativi ComeBack

“ComeBack - Invio Fattura”

inviata 7 giorni dopo la precedente, contiene 2 allegati: la fattura dello 0,3% da versare a ComeBack Welfare ed una distinta di pagamento del 1,2% degli ordini, da versare alla piattaforma Welfare prescelta. Contiene anche un link da cliccare per dare il consenso al trasferimento dei fondi alla piattaforma Welfare

Appendice 1 – Modulo di Registrazione

Creare un nuovo account.			
E-mail per login	Password (Min. 8 caratteri, 1 maiuscola, 1 carattere speciale)	Conferma password	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Anagrafica			
Ragione Sociale*	Codice Fiscale	Partita IVA*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Indirizzo*	Città*	Provincia*	CAP*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Persona di Riferimento	Telefono*		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
E-mail (uff. Acquisti)	E-mail (Amministrazione)	Codice ATECO	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Completare solo se convenzionati a una qualsiasi piattaforma Welfare			
IBAN piattaforma Welfare convenzionata	Piattaforma Welfare utilizzata (Ragione Sociale del Provider)		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

Appendice 2 – Modulo inserimento ordine

Crea ordine

[← Ritorno a elenco](#)

Cliente*		N° Ordine*	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	

Fornitore*	<input type="text"/>	Indirizzo	<input type="text"/>	Partita IVA*	<input type="text"/>

Valuta	Valore imponibile*	Data Consegna a Saldo*
<input type="text" value="EUR - Euro"/>	<input type="text" value="0,00"/>	<input type="text" value="01/05/2020"/>

Modalità di Pagamento*	Condizioni di Pagamento*
<input type="text" value="Selezionare un valore"/>	<input type="text" value="Selezionare un valore"/>

Appendice 3 – Diagramma di flusso piattaforma

