

Manuale di utilizzo piattaforma



VER. 2.0.0.1

Indice dei contenuti:

- a. [Iscrizione e accesso a ComeBack](#)
- b. [Schermata “Home”](#)
- b.1. [Schermata “Home” - sezione 2](#)
- c. [Schermata “Anagrafica”](#)
- d. [Schermata “Ordini emessi – Inserisci e controlla”](#)
- e. [Schermata “Movimenti Cassa”](#)
- f1. [Schermata “Ordini Ricevuti - Da Processare”](#)
- f2. [Schermata “Ordini Ricevuti - Processati”](#)
- f3. [Schermata “Ordini Ricevuti - Scaduti”](#)
- g. [Descrizione Stati](#)
- h. [Diagramma di flusso di ComeBack](#)
- i. [Comunicazioni E-mail](#)

Appendici:

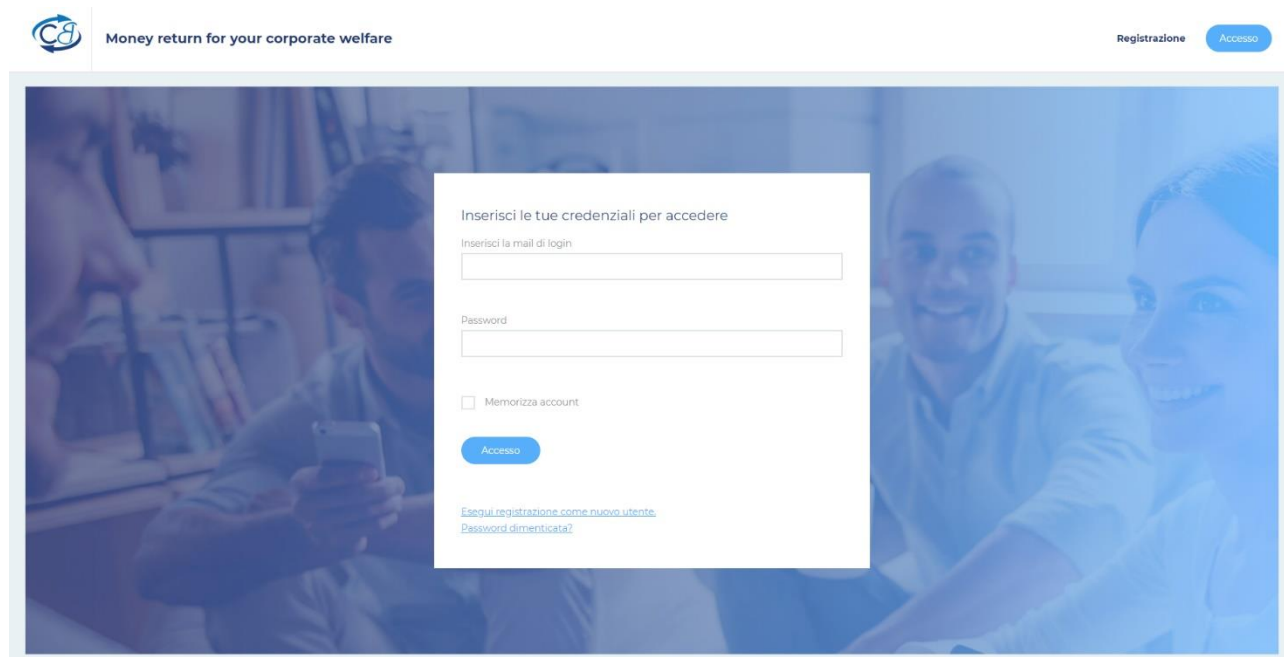
- 1. [Modulo di registrazione](#)
- 2. [Modulo inserimento ordine](#)
- 3. [Diagramma di flusso della piattaforma](#)



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 7 differenti schermate, tutte esportabili in Excel (ad eccezione della schermata Home), che analizzeremo nei seguenti capitoli:

[Home](#)

[Anagrafica](#)

[Ordini Emessi - Inserisci e Controlla](#)

[Movimenti Cassa](#)

[Ordini Ricevuti - Da Processare](#)

[Ordini Ricevuti – Processati](#)

[Ordini Ricevuti – Scaduti](#)



b. Schermata “Home”

La schermata HOME è composta da 3 parti:

The screenshot shows a dashboard with three main sections highlighted by yellow boxes and numbered 1, 2, and 3.

- 1:** A large box containing a summary of welfare amounts. At the top, it says "Subito disponibile per il tuo Welfare!" and shows "1.170,00 €" with a "Verifica e Incassa" button. Below this, there are four categories with amounts and "Dettagli" links:
 - Disponibili oltre 30 giorni: 922,50 €
 - Disponibili entro 30 giorni: 1.611,00 €
 - Attesa Incasso: 0,00 €
 - Incassati: 810,00 €
- 2:** A box labeled "Rating" showing statistics: "Fornitori invitati: 1", "Fornitori iscritti: 1", and "N° Ordini: 12".
- 3:** A "News" box 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 o per progetti legati più in generale al benessere organizzativo dei dipendenti. 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.

The screenshot displays a user interface for a 'Welfare' account. At the top, it says 'Subito disponibile per il tuo Welfare!' and shows a large amount of 1.170,00 € with a 'Verifica e Incassa' button. Below this are five boxes, each with a category, a value, and a 'Dettagli' link:

Category	Value (€)	Action
Disponibili oltre 30 giorni	922,50	Dettagli
Disponibili entro 30 giorni	1.611,00	Dettagli
Attesa Incasso	0,00	Dettagli
Incassati	810,00	Dettagli
Subito disponibile per il tuo Welfare!	1.170,00	Verifica e Incassa

Nel box “**Disponibili oltre 30 giorni**” è visualizzata la somma dei ComeBack relativi agli ordini con data di incasso contrattuale superiore a 30 giorni dalla fine del mese. 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 dalla fine del mese.

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 utilizzare per progetti di Welfare (eventualmente da girare direttamente alla piattaforma Welfare scelta) o per altre iniziative volte ad aumentare il benessere dei propri dipendenti. 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 Emessi – Inserisci e Controlla](#).

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 richiedere l’intervento dello staff ComeBack perché il problema sia risolto ed il flusso riparta correttamente oppure potrete richiedere direttamente al vostro fornitore di riattivarlo dalla schermata “Ordini Ricevuti - Scaduti” del proprio account.



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 emessi – Inserisci e controlla”

Ordini emessi – Inserisci e controlla

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

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

[Estrai in Excel](#)

Fornitore	Stato	N° Ordine	Pagamento	Partita IVA	Valu...	Valore impo...	Data Conseg...	Incassato	Data Inserimento	
e-Piping Srl	Controversia	1412_az1_x_az5	30 GG DATA FATTURA FINE MESE	5x55555555	EUR	111,00	20/12/2021	<input type="checkbox"/>	14/12/2021	Dettagli
MMM	Controversia	test_invito	30 GG DATA FATTURA FINE MESE	PINCOPALLO	EUR	1,99	30/03/2021	<input type="checkbox"/>	30/03/2021	Dettagli
Pippo Franco srl	Controversia	1502_az1_x_PF	45 GG DATA FATTURA FINE MESE	7Z7Z7Z7Z7Z7Z	EUR	1,99	15/03/2021	<input type="checkbox"/>	15/02/2021	Dettagli
Azienda2 S.p.a.	Controversia	10_02_az1_x_az2	30 GG DATA FATTURA FINE MESE	2x22222222	EUR	199,00	10/02/2021	<input type="checkbox"/>	10/02/2021	Dettagli
	Scaduto	prova_lollo	ALL'ORDINE	test_invito	EUR	50,00	29/01/2021	<input type="checkbox"/>	29/01/2021	Dettagli
	Scaduto	111	ALL'ORDINE	zzzzzzzzzz	EUR	1,00	30/12/2020	<input type="checkbox"/>	30/12/2020	Dettagli
	Scaduto	test_invito	ALL'ORDINE	xxx11xxx11	EUR	9,99	30/12/2020	<input type="checkbox"/>	30/12/2020	Dettagli
Tognini Stefano SRL	Controversia	rating_test2	ALL'ORDINE	test_ratin2	EUR	9,00	07/09/2020	<input type="checkbox"/>	07/09/2020	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 propria 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 e per inviarci 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, finché 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 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	1135,50
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%.



f1. Schermata “Ordini Ricevuti - Da processare”

Ordini Ricevuti - Da Processare										
Estrai in Excel										
Cliente	Stato	N° Ordine	Pagamento	Partita IVA	Valuta	Valore imponibile	Data Consegna a Saldo	Incassato	Data Inserimento	Modifica Stato
								<input type="checkbox"/>		
e-Piping Srl	Elaborato	1412_az5_x_az1	90 GG DATA FATTURA FINE MESE	1z11111111	EUR	505.00	15/10/2021	<input type="checkbox"/>	14/12/2021	Selezionare un valore ▼
Azienda 4 NetWeb	Inserito	1412_az4_x_az1	ALLA CONSEGNA	1z11111111	EUR	404.00	15/01/2022	<input type="checkbox"/>	14/12/2021	Selezionare un valore ▼
Azienda 4 NetWeb	Elaborato (incasso non ricevuto)	2607_az4_x_az1	90 GG DATA FATTURA FINE MESE	1x11111111	EUR	5.800.00	21/11/2019	<input type="checkbox"/>	26/07/2019	Selezionare un valore ▼

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 presente nella colonna “Modifica Stato” si aprirà un menù a tendina in cui 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 provvederà, 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 totale 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.



f2. Schermata “Ordini Ricevuti - Processati”

Ordini Ricevuti - Processati									
Estrai in Excel									
Cliente	Stato	N° Ordine	Pagamento	Partita IVA	Valuta	Valore imponibile	Data Consegna a Saldo	Incassato	Data Inserimento
RD TechnoWelding Srl	Disponibile all'incasso	1412_az6_x_az1	30 GG DATA FATTURA FINE MESE	1z11111111	EUR	66,00	15/12/2021	<input type="checkbox"/>	14/12/2021
Boldrocchi Srl	Disponibile all'incasso	prova Incasso	ALL'ORDINE	1x11111111	EUR	75.000,00	30/03/2020	<input type="checkbox"/>	01/04/2020
e-Piping Srl	Disponibile all'incasso	1703_az5_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x11111111	EUR	28.000,00	17/03/2020	<input type="checkbox"/>	17/03/2020
RD TechnoWelding Srl	Disponibile all'incasso	10_01_az6_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x11111111	EUR	70.000,00	03/01/2020	<input type="checkbox"/>	10/01/2020
Azienda 3 S.n.c.	Incassato	1812_az3_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x11111111	EUR	63.500,00	16/12/2019	<input type="checkbox"/>	18/12/2019
Azienda 4 NetWeb	ComeBack Incassato	2207_az4_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x11111111	EUR	17.500,00	30/09/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	22/07/2019
Azienda 3 S.n.c.	ComeBack Incassato	1607_az3_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x11111111	EUR	40.500,00	12/07/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2019
Azienda2 S.p.a.	Incassato	10071_az2_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x11111111	EUR	50.000,00	08/07/2019	<input type="checkbox"/>	10/07/2019

In questa schermata, puramente consultativa, vengono visualizzati tutti gli ordini ricevuti dai tuoi clienti in qualità di fornitore, per i quali hai già effettuato un'operazione: confermandone la volontà di riconoscere il ComeBack al tuo cliente o segnalandone un problema che rende l'ordine non formale.

È una pagina dinamica in cui è possibile seguire l'evoluzione di ogni ordine nel suo percorso all'interno del flusso della piattaforma.

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

- **In attesa**
- **Elaborato**
- **Ritardo di consegna**
- **Ritardo di pagamento**
- **Non fatturabile**
- **Disponibile all'incasso**
- **Incassato**
- **ComeBack Incassato.**



f3. Schermata “Ordini Ricevuti – Scaduti”

Ordini Ricevuti - Scaduti											
Estrai in Excel											
Cliente	Stato	N° Ordine	Pagamento	Partita IVA	Valuta	Valore imponibile	Data Consegna a Saldo	Incasato	Data Inserimento		
Boldrocchi Srl	Annullato	10_04_CL_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x111111111	EUR	250,00	08/04/2020	<input type="checkbox"/>	10/04/2020		
Azienda 3 S.n.c.	Controversia	1412_az3_x_az1	60 GG DATA FATTURA FINE MESE	1z111111111	EUR	303,00	15/12/2021	<input type="checkbox"/>	14/12/2021	Riattiva ordine	
Azienda2 S.p.a.	Controversia	1412_az2_x_az1	30 GG DATA FATTURA FINE MESE	1z111111111	EUR	202,00	30/11/2021	<input type="checkbox"/>	14/12/2021	Riattiva ordine	
Azienda1 S.P.A.	Controversia	prova_12	ALL'ORDINE	1x111111111	EUR	1.234.567,00	30/03/2020	<input type="checkbox"/>	30/03/2020	Riattiva ordine	
MMM	Controversia	ttteeeesss	ALL'ORDINE	1x111111111	EUR	12.000,00	24/03/2020	<input type="checkbox"/>	24/03/2020	Riattiva ordine	
Azienda2 S.p.a.	Controversia	1004_az2_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x111111111	EUR	7.850,00	20/03/2020	<input type="checkbox"/>	19/03/2020	Riattiva ordine	
Azienda2 S.p.a.	Controversia	1603_az2_x_az1	ALLA CONSEGNA	1x111111111	EUR	18.500,00	14/03/2020	<input type="checkbox"/>	16/03/2020	Riattiva ordine	
MMM	Controversia	999	ALL'ORDINE	1x111111111	EUR	3.450,00	11/03/2020	<input type="checkbox"/>	11/03/2020	Riattiva ordine	
Azienda2 S.p.a.	Controversia	124124	210 GG DATA FATTURA FINE MESE	1x111111111	EUR	120,00	06/03/2020	<input type="checkbox"/>	06/03/2020	Riattiva ordine	

In questa schermata vengono visualizzati tutti gli ordini ricevuti che sono scaduti per uno dei seguenti motivi, dipendenti dalle risposte che hai fornito nella schermata “Ordini Ricevuti – Da Processare”:

- 1- sono scaduti i tempi di risposta per gli ordini in stato “Inserito” o “Elaborato”
- 2- un ordine in stato “Inserito” non è stato accettato
- 3- un ordine è stato “Annullato”
- 4- sono trascorsi 90 giorni dall’inserimento in piattaforma di un ordine prima che effettuassi l’iscrizione alla piattaforma

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

- **Controversia** (nei casi 1 e 2)
- **Annullato**
- **Scaduto** (nel caso 4)

Per i soli ordini in stato “Controversia” potrete provvedere in autonomia a riattivarne il flusso utilizzando l’apposito tasto [Riattiva ordine](#) presente nell’ultima colonna della griglia che riporta l’ordine in stato “Elaborato”.



g. Descrizione Stati

È 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:

IN ATTESA DI ISCRIZIONE FORNITORE

- ↳ ordine inserito dal cliente ad un fornitore che ancora non è iscritto alla piattaforma, passerà in stato **INSERITO** nel momento in cui il fornitore effettuerà la registrazione.

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 già riscosso il ComeBack dai propri fornitori, dedicandolo a progetti di Welfare oppure ad iniziative rivolte al benessere organizzativo dei propri dipendenti.

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**

Finché l'ordine rimarrà in stato **Controversia** non sarà più visibile nella schermata "Ordini da Processare" e nei primi 2 box della schermata "Home".

SCADUTO

- ↳ ordine in stato = **IN ATTESA DI ISCRIZIONE FORNITORE** per il quale sono passati 90 giorni dalla data di inserimento in piattaforma senza che il fornitore abbia effettuato la registrazione alla piattaforma



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'incasso del ComeBack da dedicare ad iniziative di Welfare Aziendale o benessere organizzativo.

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.
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 dedicare ad iniziative legate al Welfare Aziendale o a progetti legati più in generale al benessere organizzativo dei dipendenti.
9. **Il tuo ComeBack è ora disponibile** per rendere la tua azienda un posto migliore in cui far lavorare e crescere i tuoi dipendenti!



i. Comunicazioni E-mail

Il flusso della piattaforma ComeBack prevede una serie di comunicazioni e-mail 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 E-MAIL:

“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”

↳ viene inviata al fornitore l'ultimo giorno del mese 30 giorni dopo la data di incasso contrattuale. Contiene in allegato un file excel riepilogativo di tutti gli ordini ricevuti, per i quali è richiesta la conferma che siano stati effettivamente saldati.

“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 staff 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 utilizzare per il Welfare Aziendale o per progetti legati più in generale al benessere organizzativo dei dipendenti. Contiene anche un link da cliccare per dare il consenso al trasferimento del budget all'eventuale piattaforma Welfare selezionata.



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

Valuta	Valore imponibile*	Data Consegna a Saldo*	Condizioni di Pagamento*
<input type="text" value="EUR - Euro"/>	<input type="text" value="0,00"/>	<input type="text" value="21/12/2021"/> 	<input type="text" value="Selezionare un valore"/>

[Creazione](#)



Appendice 3 – Diagramma di flusso della piattaforma

