

# MANUALE AGENDA UNICA CENTRALIZZATA

Amministratore applicazione

Aggiornato al 12/07/2019



# Indice del documento

1.Introduzione	3
2.Configurazione	4
2.1 Attivazione funzionalità	4
2.1.1 Conseguenze	5
2.2 Utenze pre-integrazione SSO	7
2.3 Creazione utente	9
2.4 Assegnazione password	9
2.5 Associazione ruolo	10
2.6 Associazione user group	11
2.7 Esempio 11	
3.Gestione soggetti erogatori	13
3.1 Autorizzazione risorse	15
3.2 Conseguenze creazione soggetto erogatore	16
4.Servizio 16	
4.1 Autorizzazione risorse	18
5.Gestione sede operativa	19
5.1 Conseguenze creazione sede operativa	21
5.1.1 Coordinatore	21
5.1.2 Operatore	21
6.Gestione servizi di sede operativa	22
7.Sito del soggetto erogatore	24
8.Gestione chiusure sede operativa	26
9.Gestione modello settimanale di sede operativa	
9.1 Panoramica pianificazione e appuntamenti	



# 1.Introduzione

Nell'ambito dei processi di gestione delle Politiche Attive, che vede il coinvolgimento di ANPAL e delle singole Amministrazioni Regionali nell'ottica di realizzare una sinergia funzionale al supporto del cittadino, è stato realizzato un sistema di agenda che sia condivisa tra il Cittadino e le Regioni per la gestione degli appuntamenti relativi alle Politiche Attive Nazionali del lavoro.

Il sistema Agenda ANPAL è uno strumento condiviso tra Cittadino e Soggetti Erogatori (Regioni, APL, eccetera) per la gestione degli appuntamenti presso le strutture delegate all'erogazione di Politiche Attive Nazionali del Lavoro.

Tale sistema consente la configurazione e la pianificazione degli appuntamenti mediante apposite interfacce disponibili sulle scrivanie applicative, o attraverso servizi esposti in cooperazione applicativa che permetteranno l'integrazione tra gli applicativi ANPAL e le agende Regionali.



# 2.Configurazione

Il sistema di agenda condivisa tra il Cittadino e le Regioni è stato sviluppato su piattaforma Liferay.

Tale piattaforma potrà essere usata "mono-istanza" o "multi-istanza" e il sistema agenda potrà essere l'unica funzionalità attiva per l'istanza oppure potrà coesistere con altre applicazioni.

Nella stesura del presente manuale si è fatto uso della terminologia Liferay. Per la comprensione di alcuni termini e concetti si rimanda al manuale di amministrazione o al sito https://www.liferay.com/it/home.

#### 2.1 Attivazione funzionalità

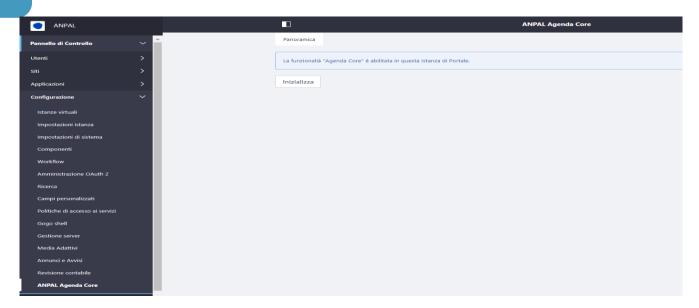
Per attivare l'applicazione Agenda è necessario accedere come utente amministratore di istanza.

Dopo aver effettuato il login accedere al Pannello di Controllo e sotto la voce Configurazione cliccare in ANPAL Agenda Core. Per attivare la funzione cliccare sul pulsante Inizializza.

Verrà visualizzato un ulteriore messaggio di conferma attivazione (es: "Sei davvero sicuro di attivare Agenda ANPAL?").

N.B.: una volta attivata questa funzionalità non potrà più essere disattivata.





### 2.1.1 Conseguenze

L'attivazione dell'agenda comporta:

- la creazione di un sito di primo livello che fungerà da "landing-page" per gli utenti coinvolti dal sistema Agenda, ma non dirottabili nella "landing-page del Soggetto Erogatore" ufficiale
  - o il sito avrà una sola pagina, sul set privato, per ora vuota. Il suo contenuto sarà dettagliato più avanti
  - o il sito si chiamerà "Agenda ANPAL" e sarà raggiungibile come /group/agenda-anpal
- la creazione degli User Group "Agenda BackOffice" ed "Agenda Supervisor"
- la creazione del ruolo regolare "Agenda BackOffice" che disporrà dei privilegi:
  - o per accedere al portlet
  - o per gestire i Servizi ANPAL che dovranno integrarsi con l'applicazione Agenda (AdR, Garanzia Giovani, Cruscotto RdC, ecc)
  - o per gestire i Soggetti Erogatori
  - o per gestire le Sedi Operative
  - o per gestire i dettagli delle Sedi Operative; ovvero i "Servizi Abilitati", le Chiusure, la Pianificazione e gli Appuntamenti



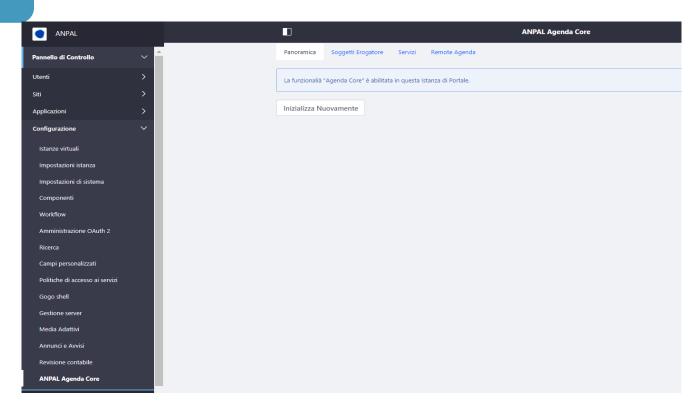
- la creazione del ruolo regolare "Agenda Supervisor" che disporrà dei privilegi:
  - o per accedere al portlet
  - o per vedere i Servizi ANPAL censiti
  - o per vedere i Soggetti Erogatori censiti
  - o per vedere le Sedi Operative censite
  - o per vedere i dettagli delle Sedi Operative
- la creazione del ruolo regolare "Agenda Application ServiceAccount" che sarà assegnato all'utente utilizzato dalle Applicazioni Verticali, che attraverso chiamate a servizi REST potranno verificare la disponibilità di un servizio fornito da una sede operative e fissare un appuntamento.

Il ruolo disporrà dei privilegi:

- o per vedere i Servizi ANPAL censiti
- o per vedere i Soggetti Erogatori censiti
- o per vedere le Sedi Operative censite
- o per vedere le pianificazioni delle Sedi Operative
- o per vedere e gestire gli Appuntamenti
- la creazione del ruolo di sito "Agenda Provider User" che sarà assegnato agli
   Operatori di Soggetto Erogatore e disporrà dei privilegi per vedere i dettagli delle
   Sedi Operative

Dopo l'attivazione la visualizzazione della portlet sarà la seguente:





### 2.2 Utenze pre-integrazione SSO

Ad attivazione effettuata l'amministratore di istanza può procedere al censimento dei "Servizi ANPAL" e dei

"Soggetti Erogatori" (tale attività di censimento può essere perfezionata in momenti successivi) oppure può delegare tale attività all'utente che riceverà il ruolo "Agenda BackOffice".

Finché non sarà operativa l'integrazione con il sistema SSO, il censimento degli utenti deve essere realizzato manualmente dall'amministratore di istanza, il quale:

- fornirà una password che potrà essere revocata in sede di integrazione con il sistema SSO
- attribuirà all'utente il ruolo "Agenda BackOffice" ed allo UserGroup "Agenda BackOffice" se si tratta di utenze BackOffice
- attribuirà all'utente il ruolo "Agenda Supervisor" ed allo UserGroup "Agenda Supervisor" se si tratta di utenze Supervisor

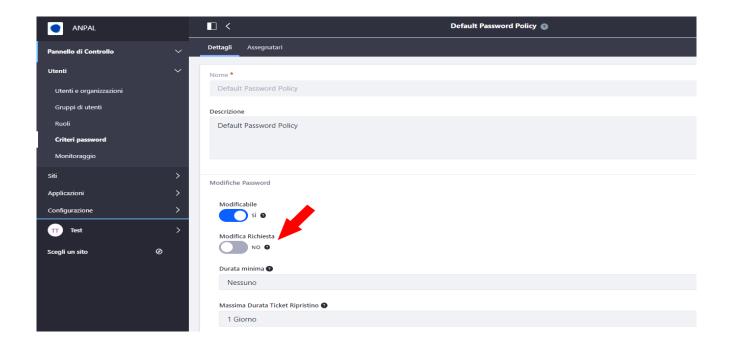


 attribuirà all'utente il ruolo "Agenda Application ServiceAccount" se si tratta dell'utente usato dagli applicativi per accedere ai servizi REST esposti dal portale

Ai fini di test si consiglia di creare in Liferay almeno una utenza per entrambi i ruoli da usare per le azioni

successive; ovvero si consiglia di evitare di usare l'utenza Administrator quando non strettamente necessario.

Per gli obiettivi del progetto si suggerisce di modificare la "Password Policy" standard disattivando la forzatura di cambio password al primo login (voce Modifica Richiesta). Pannello di Controllo > Utenti > Criteri password

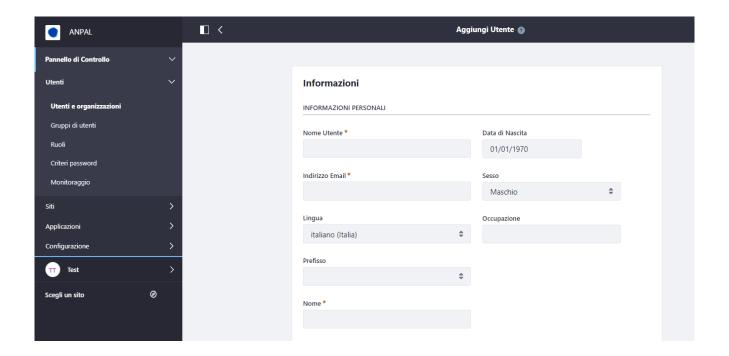




#### 2.3 Creazione utente

Per prima cosa creare un utente dal Pannello di Controllo > Utenti > Utenti e organizzazioni.

Cliccando sul pulsante "+" si aprirà la maschera riportata nell'immagine sotto.

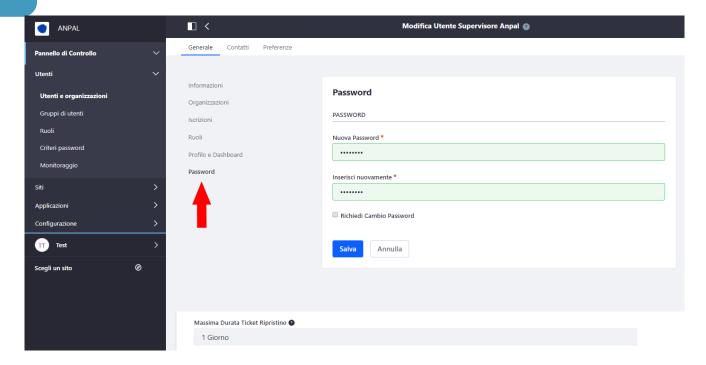


# 2.4 Assegnazione password

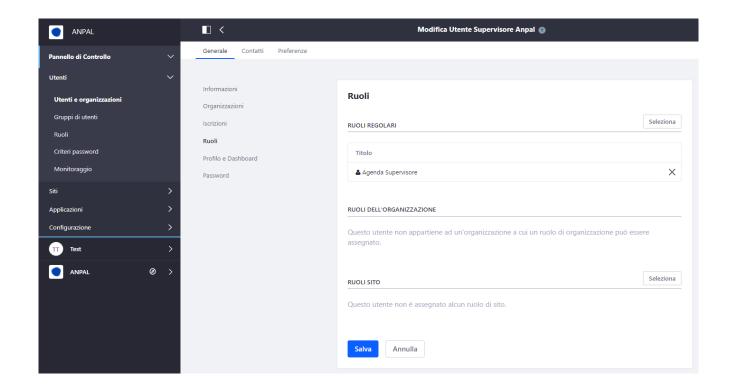
Dopo aver compilato le informazioni personali del nuovo utente e cliccato salva comparirà il menù indicato dalla freccia.

Cliccare su Password ed impostare la nuova password per l'utente.



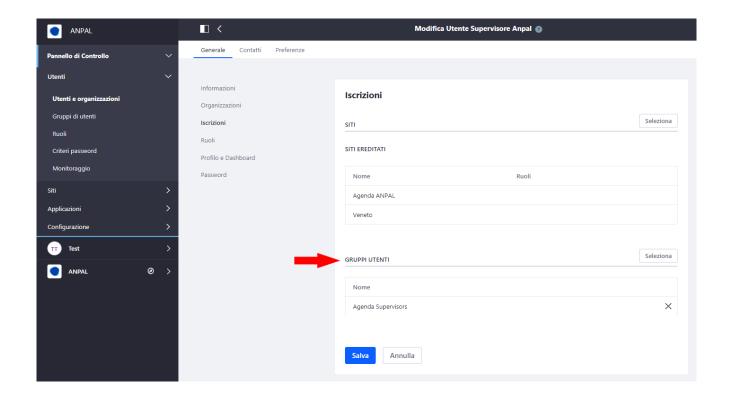


# 2.5 Associazione ruolo Associare il ruolo all'utente:





# 2.6 Associazione user group Associare lo user group all'utente:



# 2.7 Esempio

Riassumendo, in un ambiente di test, dobbiamo creare almeno i seguenti utenti:

ScreenName	EmailAddress	FirstName- LastName	Roles	User Groups
backoffice	backoffice@anpal.local	BackOffice- ANPAL	Agenda BackOffice	Agenda BackOffice
supervisor	supervisor@anpal.local	Supervisore- ANPAL	Agenda Supervisor	Agenda Supervisor
apps.sa	apps.sa@anpal.local	Application- Service Account	Agenda Application ServiceAccount	



Dopo aver creato un Soggetto Erogatore (vedi punto seguente), ad esempio la Regione Veneto, possiamo censire l'utente "Operatore della Regione".

I Site Roles si associano agli utenti dal menu laterale in "Veneto - Members - Site Memberships".

ScreenName	EmailAddress	FirstName-	Roles	Site Roles
		LastName		
veneto.oper	veneto.oper	Veneto-	Veneto	Agenda
		Operatore		Provider
				User

Dopo aver creato una Sede Operativa, ad esempio il Centro per il Lavoro di Mestre, possiamo censire gli utenti della Sede Operativa.

I Teams si associano agli utenti dal menu laterale in "Veneto - Members - Site Teams".

ScreenName	EmailAddress	FirstName-	Roles	Teams
		LastName		
mestre.oper	mestre.oper	Mestre-	Veneto	XX:
		Operatore		Operatore
				Mestre
Mestre.super	Mestre.super	Mestre-	Veneto	XX:
		Coordinatore		Coordinatore
				Mestre

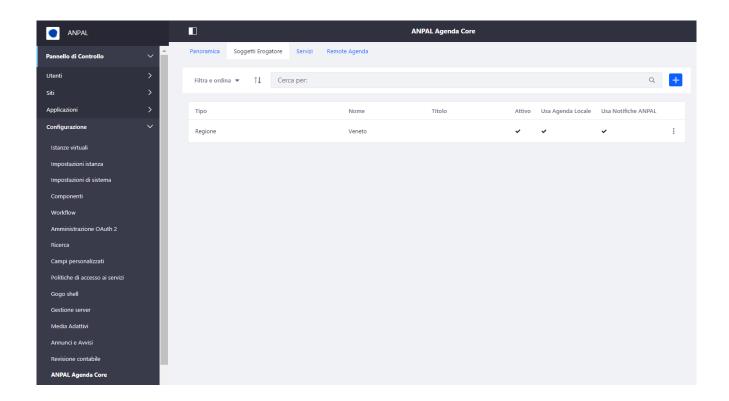


# 3.Gestione soggetti erogatori

Rappresentano i soggetti accreditati ad erogare la politica attiva (Regione, APL, ente accreditato).

L'utente amministratore di istanza potrà censire i vari Soggetti Erogatori (Regioni e Agenzie per il Lavoro) che utilizzeranno la funzionalità ANPAL Agenda Core.

Dalla maschera visualizzata dopo l'attivazione della funzionalità cliccare in Soggetti Erogatori.



Gli utenti autorizzati potranno:

- censire un nuovo Soggetto Erogatore
- modificare i dati di un Soggetto Erogatore esistente
- disattivare un Soggetto Erogatore
- cancellare un Soggetto Erogatore.



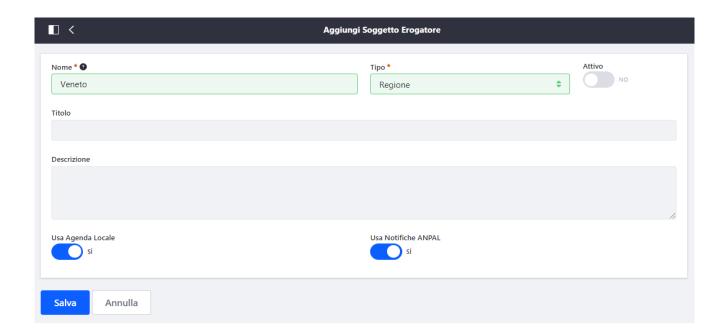
La cancellazione è possibile previa disattivazione ed è delicata in quanto rimuove tutte le informazioni presenti in Liferay per tale Soggetto Erogatore; ovvero:

- o le sue Sedi Operative
- o le Chiusure censite per ogni Sede Operativa
- o tutti gli Slot pianificati per ogni Sede Operativa
- o tutti gli appuntamenti noti per ogni Sede Operativa

Per aggiungere un nuovo Soggetto Erogatore cliccare sul pulsante "+".



Al click sul pulsante si aprirà la seguente maschera da compilare:





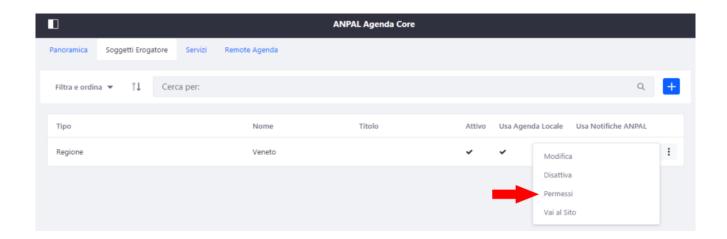
#### 3.1 Autorizzazione risorse

Ricordiamo, ai fini dell'implementazione della componente sicurezza, che l'entità Soggetto Erogatore è riferita ad un contesto di portale: non dispone del contesto group.

Ogni elemento dell'entità Soggetto Erogatore concede:

- tutti i privilegi al ruolo "Agenda BackOffice"
- la VIEW al ruolo "Agenda Supervisor"

Queste autorizzazioni sono concesse attraverso la funzione di gestione permessi.





# 3.2 Conseguenze creazione soggetto erogatore

La creazione, o la modifica, di un Soggetto Erogatore provoca la creazione di un sito di secondo livello (figlio del sito "agenda-core") che fungerà da "landing-page" per gli utenti operatori del Soggetto Erogatore e per gli utenti delle Sedi Operative riconducibili al Soggetto Erogatore.

### Nel dettaglio:

- il sito avrà due pagine, sul set privato, chiamate "Panoramica" e "Gestione". Il loro contenuto sarà dettagliato più avanti
- il nome del sito equivale al campo Titolo del Soggetto Erogatore
- il sito sarà raggiungibile come /group/agenda\_roviderId> (dove providerId è il riferimento univoco del Soggetto Erogatore).

Tra le azioni previste sul singolo Soggetto Erogatore c'è anche Go to site che permette di entrare nel contesto di sito relativo a Soggetto Erogatore.

# 4.Servizio

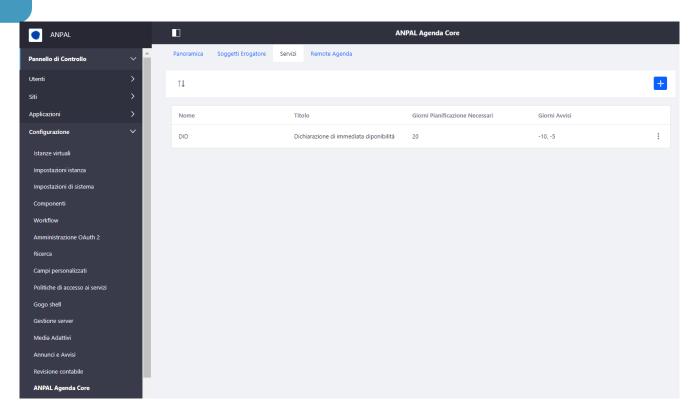
Rappresenta la politica/servizio che è di interesse di ANPAL ai fini del tracciamento dei relativi appuntamenti: AdR, DID online, eccetera. Corrisponde allo specifico servizio per il quale si rendono disponibili gli slot per un potenziale appuntamento.

Gli utenti autorizzati potranno:

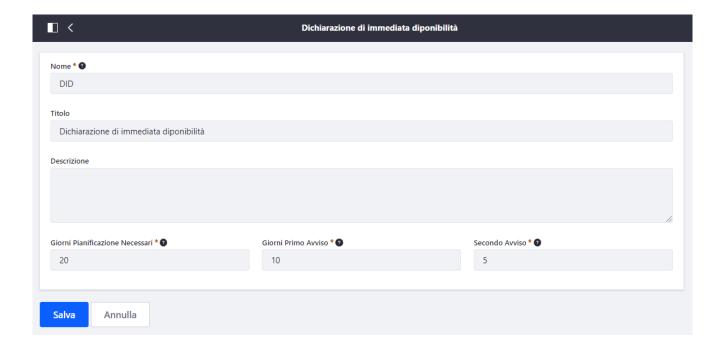
- censire un nuovo Servizio
- modificare i dati di un Servizio esistente
- cancellare un Servizio. La cancellazione sarà possibile solo se tale Servizio non è referenziato dagli altri elementi dell'agenda.

Sempre dalla maschera di attivazione della funzionalità Agenda ANPAL Core è possibile gestire i servizi dall'apposito tab.





Per aggiungere un nuovo servizi cliccare sul pulsante "+".



- \* Campi obbligatori:
  - Nome: codice ANPAL identificativo per la politica attiva di riferimento



- **Giorni Pianificazione Necessari**: numero minimo di giorni con pianificazione necessari per rispettare gli obblighi di legge
- **Giorni Primo Avviso**: numero di giorni, prima di raggiungere il numero minimo necessario, nel quale emettere un avviso che consiglia di generare una pianificazione
- **Secondo Avviso**: numero di giorni, prima di raggiungere il numero minimo necessario, nel quale emettere un avviso che consiglia di generare una pianificazione

Al termine delle modifiche cliccare sul pulsante Salva.

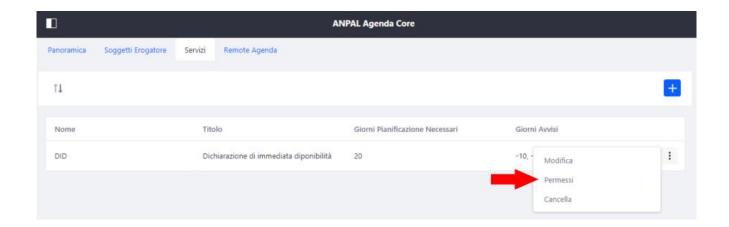
#### 4.1 Autorizzazione risorse

Ricordiamo, ai fini dell'implementazione della componente sicurezza, che l'entità Servizi ANPAL è riferita ad un contesto di portale: non dispone del contesto group.

Ogni elemento dell'entità Servizi ANPAL concede:

- tutti i privilegi al ruolo "Agenda BackOffice"
- la VIEW al ruolo "Agenda Supervisor"

Queste autorizzazioni sono concesse attraverso la funzione di gestione permessi.





# 5.Gestione sede operativa

Rappresenta la sede che erogherà il servizio di politica attiva. Le sedi operative sono distribuite a livello regionale e ad esse sono associate le disponibilità ed i relativi appuntamenti per gli specifici servizi. La sede operativa può essere un CPI o in generale, la sede di un ente accreditato. Il rappresentante legale della sede operativa è il Soggetto Erogatore che per il CPI è la Regione.

Per ogni Soggetto Erogatore sarà creato automaticamente un sito di secondo livello (figlio del sito "agenda-core") che fungerà da "landing-page" per gli utenti operatori del Soggetto Erogatore.

Nell'immagine qui sotto è riportata la configurazione del sito di secondo livello del Soggetto Erogatore "Veneto" dove poter censire tutte le Sedi Operative.

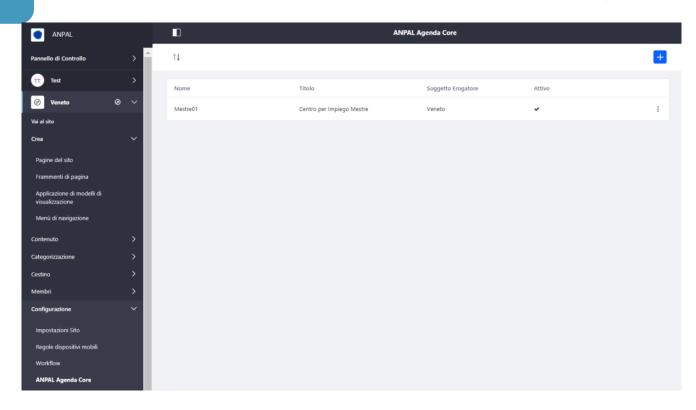
Tale censimento è necessario anche per i Soggetti Erogatori in Cooperazione Applicativa in quanto le informazioni sono usate per validate le informazioni e le richieste effettuate.

Gli utenti autorizzati potranno:

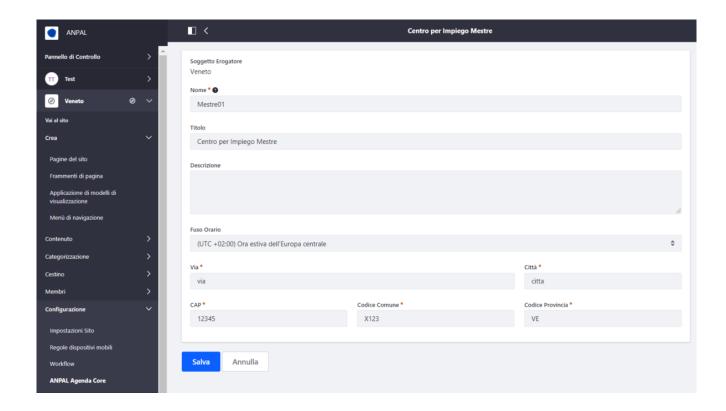
- censire una nuova Sede Operativa
- modificare i dati di una Sede Operativa
- cancellare una Sede Operativa

Dal menu Configurazione del sito cliccare sulla voce ANPAL Agenda Core.





Per aggiungere una nuova Sede Operativa cliccare sul pulsante "+".





#### \*Campi obbligatori:

- Nome: codice Sede Operativa. Come da tabella ST-CPI per il Centro per l'impiego
- Via
- Città
- CAP
- Codice Comune
- Codice Provincia

Al termine delle modifiche cliccare Salva.

5.1 Conseguenze creazione sede operativa

La creazione, o la modifica, di una Sede Operativa provoca la creazione di due Team nel sito:

- Team Coordinatore
- Team Operatore

#### 5.1.1 Coordinatore

Il Coordinatore di Sede Operativa è abilitato a svolgere le azioni necessarie alla generazione, e rigenerazione, della pianificazione degli slot disponibili. Tali azioni comprendono:

- la gestione dei periodi di chiusura della sede
- la configurazione, per singolo servizio attivo, di un modello di pianificazione settimanale
- la generazione, o rigenerazione, degli slot di disponibilità per un periodo di X settimane applicando il modello e considerando i periodi di chiusura.

# 5.1.2 Operatore

L'Operatore di Sede Operativa svolge la sua principale attività nelle applicazioni verticali. Accedendo alla "Agenda Core" potrà solo visualizzare gli slot generati dal Coordinatore e verificarne lo stato di ognuno.



#### Lo stato evidenzierà:

- slot totali pianificati
- slot ancora disponibili (se presenti)
- slot prenotati con i dettagli dell'appuntamento.

# 5.2 Autorizzazione risorse

Ricordiamo, ai fini dell'implementazione della componente sicurezza, che l'entità Sede Operativa è riferita ad un contesto di sito.

Ogni elemento dell'entità Sede Operativa concede:

- tutti i privilegi al ruolo "Agenda BackOffice" (tramite gestione permessi)
- i privilegi VIEW e VIEW\_DETAILS al ruolo "Agenda Supervisor" (tramite gestione permessi)
- i privilegi VIEW e VIEW\_DETAILS al Team Operatore
- i privilegi VIEW, VIEW\_DETAILS e MANAGE\_DETAILS al Team Coordinatore

# 6.Gestione servizi di sede operativa

La maschera di configurazione delle Sedi Operative permette, tramite la funzione Servizi Abilitati del menu actions, di censire tutti i servizi utilizzabili da ogni Sede Operativa.

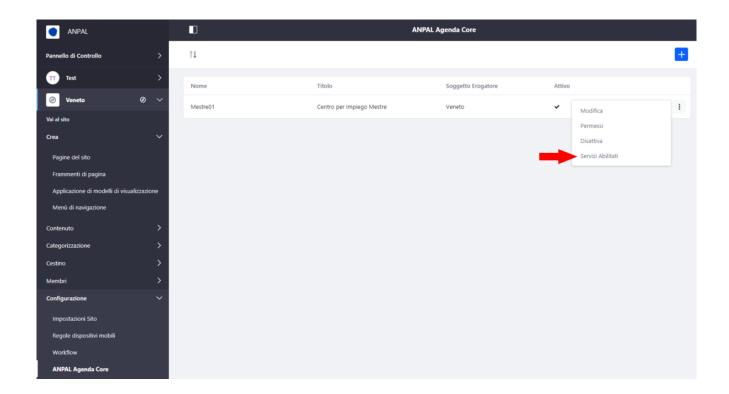
Tale censimento è necessario anche per i Soggetti Erogatori in Cooperazione Applicativa in quanto le informazioni sono usate per validate le informazioni e le richieste effettuate.

Gli utenti autorizzati potranno:

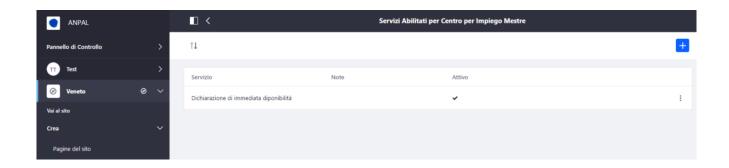
- censire un servizio per la Sede Operativa
- modificare i dati del servizio per la Sede Operativa
- cancellare un Servizio per la Sede Operativa



Solo gli utenti che hanno il permesso di UPDATE sulla Sede Operativa saranno autorizzati alle operazioni sopra descritte.



Al click su Servizi Abilitati viene visualizzato l'elenco dei servizi della Sede Operativa.



Per creare un nuovo servizio cliccare sul pulsante "+".





Scegliere il servizio da abilitare e cliccare sul pulsante Salva.

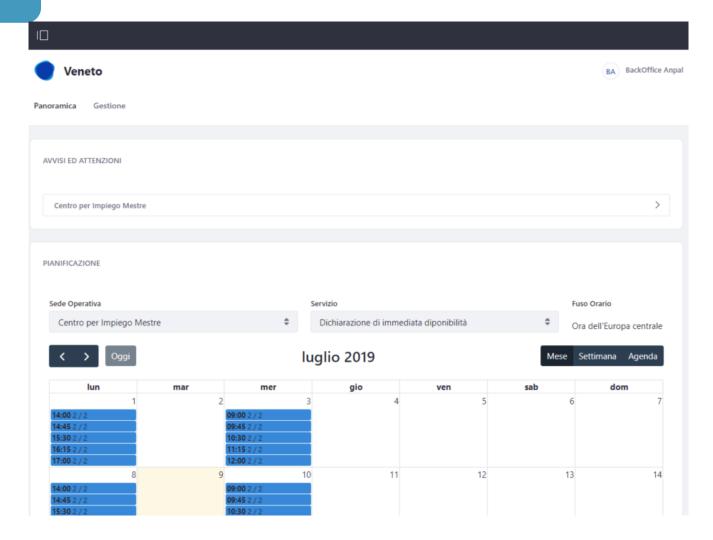
# 7.Sito del soggetto erogatore

Come descritto in precedenza, ogni Soggetto Erogatore avrà un proprio sito figlio del sito principale Agenda Core.

Il sito sarà composto da due pagine:

Panoramica





In pagina è presente una sezione dedicata per gli Avvisi e le attenzioni per gli Appunti Critici per Sede Operativa e una sezione per la pianificazione degli appuntamenti per Sede Operativa e Servizio Abilitato.

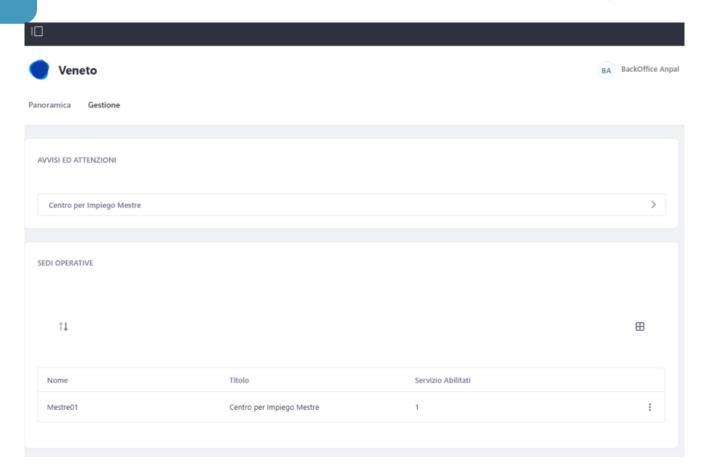
Gestione

Questa pagina sarà presente solo nei siti dei Soggetti Erogatori che utilizzano una propria agenda.

Inoltre, la pagina sarà visibile solo agli utenti che:

- sono Coordinatore di Sede (per ogni sede c'è un Team specifico)
- sono Operatore del Soggetto Erogatore





# 8.Gestione chiusure sede operativa

Dalla pagina di gestione del Soggetto Erogatore è possibile configurare i periodi di chiusura di una Sede Operativa da parte dell'utente Coordinatore di sede.

Logiche di visibilità circa le Sede Operative:

- un utente Coordinatore vedrà solo la sua Sede Operativa
- un Operatore del Soggetto Erogatore, vedrà tutte le Sedi Operative censite
- chi ha il ruolo "Agenda Supervisor" o "Agenda BackOffice" vedrà tutte le Sedi
   Operative Censite

Gli utenti autorizzati potranno:

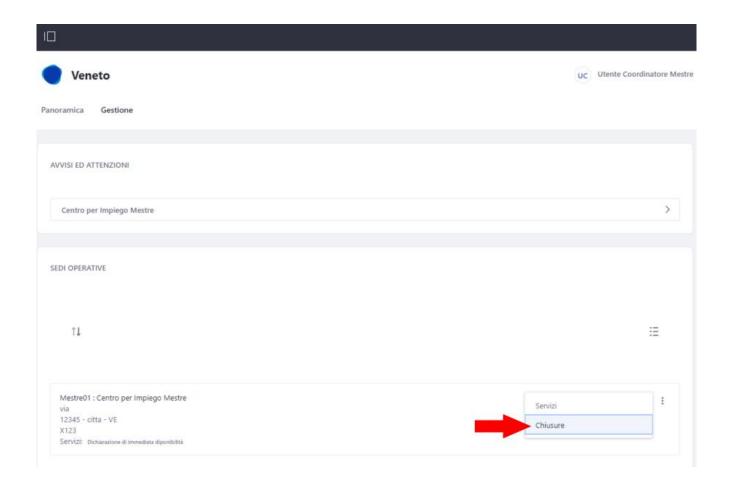
- censire una Chiusura per la Sede Operativa
- modificare i dati della Chiusura per la Sede Operativa



cancellare una Chiusura per la Sede Operativa

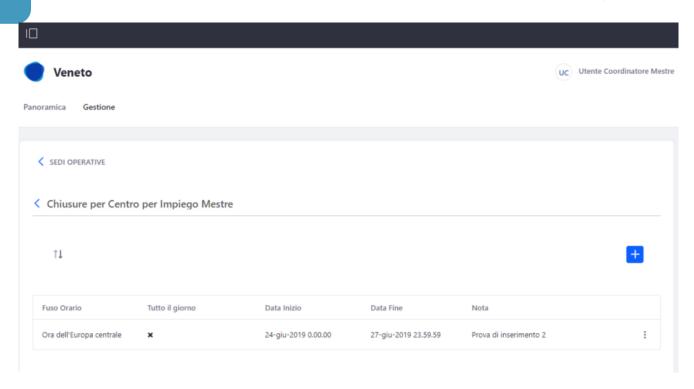
Solo gli utenti che hanno il permesso di MANAGE\_DETAILS sulla Sede Operativa saranno autorizzati alle operazioni sopra descritte.

La funzionalità è accessibile dalla voce Chiusure del menù action della Sede Operativa.



Al click su Chiusure si apre la maschera seguente:





Per aggiungere una nuova Chiusura cliccare sul pulsante "+".





È possibile indicare se la chiusura è di tipo "Tutto il giorno" oppure è possibile specificare gli orari.

Le date sono memorizzate in formato UTC. Il Fuso Orario censito nella Sede Operativa è utilizzato per presentare e gestire le date con la corretta traslazione oraria.

Al termine della configurazione cliccare sul pulsante Salva.

<u>Attenzione</u>: L'aggiunta, la modifica o la cancellazione di una Chiusura si riflette automaticamente sulla pianificazione esistente.

# 9.Gestione modello settimanale di sede operativa

Le Sedi Operative, che avranno accesso alle interfacce utente dell'Agenda, in base alla disponibilità di operatori per degli specifici Servizi/Politiche, potranno pianificare degli Slot di disponibilità verso i cittadini affinché sulla base di tali disponibilità possano effettuare una prenotazione. La pianificazione avverrà tramite configurazione automatizzata dell'agenda e/o intervento puntuale sui singoli slot.

All'interno del sito collegato al Soggetto Erogatore, la pagina Gestione consente al Coordinatore della Sede Operativa di censire il modello di pianificazione settimanale per ogni Servizio abilitato per la Sede.

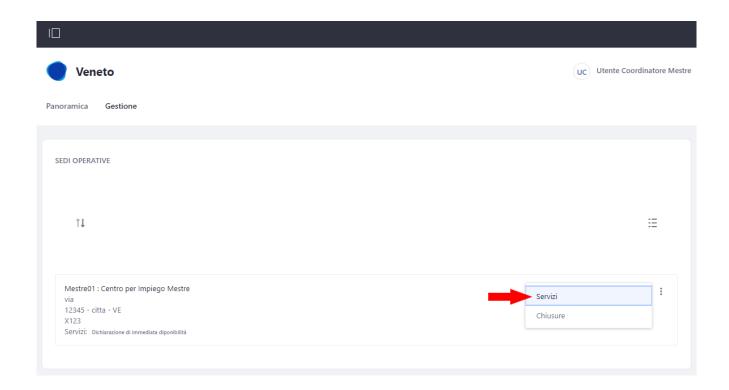
# Secondo le logiche funzionali:

- un utente Coordinatore vedrà solo la sua Sede Operativa
- un Operatore del Soggetto erogatore, vedrà tutte le Sedi Operative censite
- chi ha il ruolo "Agenda Supervisor" o "Agenda BackOffice" vedrà tutte le Sedi
   Operative censite
- gli utenti autorizzati potranno censire un modello per ogni Servizio abilitato



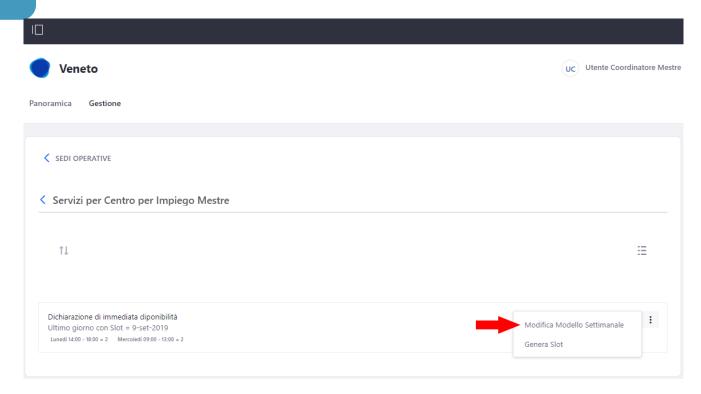
Solo gli utenti che hanno il permesso di MANAGE\_DETAILS sulla Sede Operativa avranno le autorizzazioni sopra descritte.

La funzionalità è accessibile dalla voce Servizi del menù actions della Sede Operativa.



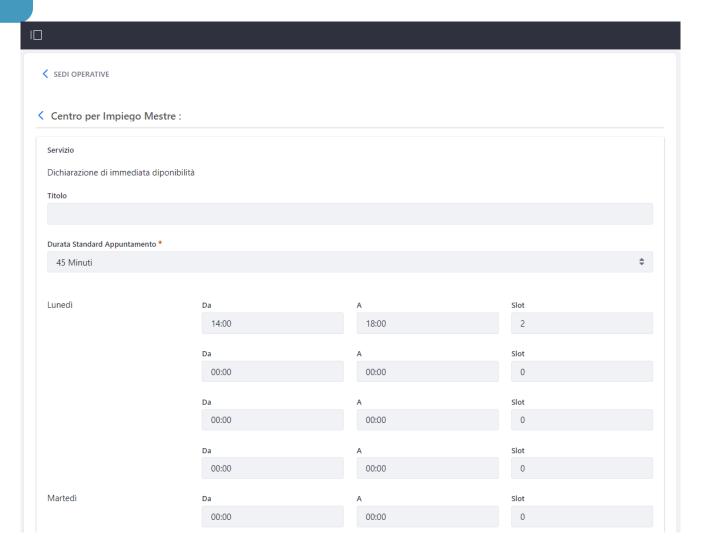
Al click sulla voce Servizi verranno visualizzati tutti i servizi abilitati della Sede Operativa, per ognuno dei quali è possibile pianificare il modello settimanale.





Pagina di pianificazione del modello settimanale:





È obbligatorio indicare una durata standard di un appuntamento.

Per ogni giorno della settimana è possibile censire fino a quattro intervalli tempo di pianificazione per ogni intervallo si può indicare il numero di operatori disponibili. I periodi sono memorizzati come numero di minuti dalle 00:00. Solo i periodi con slot disponibili saranno memorizzati.

Al completamento della configurazione cliccare sul pulsante Salva.



#### 9.1 Panoramica pianificazione e appuntamenti

All'interno del sito collegato al Soggetto Erogatore, nella pagina Panoramica, gli utenti abilitati possono verficare la situazione della pianificazione e degli appuntamenti.

La sezione della pianificazione è così composta:

- un menu a discesa che consente di selezionare la Sede Operativa che si vuole consultare. Se l'utente è abilitato ad una sola Sede Operativa tale sede sarà automaticamente selezionata
- un menu a discesa che consente di selezionare il Servizio che si vuole consultare. Saranno presentati tutti i servizi censiti nel sistema, anche quelli non abilitati per la Sede Operativa selezionata.
- un visualizzatore del fuso orario utilizzato dal calendario presente nella parte sottostante. Tale valore fa riferimento alla Sede Operativa selezionata.
- il calendario con
  - le giornate di chiusura con il titolo "Assenza" più l'eventuale nota inserita dal Coordinatore
  - o gli slot presenti con l'indicazione dei posti liberi rispetto al totale dei posti disponibili. Saranno esclusi gli Appuntamenti annullati o che hanno subito una ripianificazione.



