

Manuale d'uso

Tutte le procedure passo per passo e i problemi frequenti, modulo per modulo.

Ottobre 2026

Orafile

Demo Software Srl

Cruscotto

Ticket 3

Posta in arrivo 1

Clienti 3

Calendario

Vendite

Ordini dei clienti 1

Fatture e ricevute 1

Acquisti e magazzino

Fornitori

Ordini ai fornitori 1

Prodotti e magazzino 1

Tracciamento ordini

Amministrazione

Entrate e uscite 1

Contabilità

Dipendenti e assenze 1

Report

Impostazioni

Cruscotto

Buongiorno, Giulia

Nuovo ticket

Ticket aperti

9

Da lavorare

2

SLA a rischio

2

SLA superati

2

In attesa

[Apri l'elenco dei ticket](#)

I miei ticket

Ticket	Oggetto e cliente	Stato	Tempi di servizio
TCK-204	Cedolini del mese non generati: errore "Periodo chiuso" Officine Lario Srl	In lavorazione	Risoluzione Restano 3 h lavorativi
TCK-196	Le ore di straordinario notturno non arrivano alle paghe Officine Lario Srl	In lavorazione	Risoluzione Restano 7 h 12 min lavorativi
TCK-202	Contratto collettivo dell'autotrasporto per i nuovi autisti Dolomiti Trasporti Srl	In lavorazione	Risoluzione Restano 34 h lavorativi

Da assegnare

Ticket	Oggetto e cliente	Priorità	Arrivato
TCK-206	Richiesta formazione sul nuovo modulo magazzino Cooperativa Agricola Valle Verde	Bassa	27 ott, 10:49
TCK-205	Errore di connessione al database dopo il riavvio del server Logistica Adriatica Spa	Urgente	27 ott, 10:30
TCK-203	Accesso al portale cedolini per i nuovi assunti Dolomiti Trasporti Srl	Normale	27 ott, 09:42

In azienda oggi

?

Aiuto su questa pagina 14

Manuale d'uso

Per chi: Chi usa Orafila

Questo manuale è generato dalle guide integrate nell'app, le stesse che si aprono con il pulsante «Aiuto su questa pagina» e che l'assistente consulta: nomi di pagine, pulsanti e campi sono quelli delle schermate. Ognuno vede solo le sezioni e i pulsanti che il suo ruolo permette.

Indice

- **Primi passi**
 - 1. Accesso e verifica in due passaggi
 - 2. Cruscotto
 - 3. Funzioni AI
 - **Assistenza clienti**
 - 4. Ticket
 - 5. Posta in arrivo
 - 6. Clienti
 - 7. Calendario
 - **Vendite**
 - 8. Ordini dei clienti
 - 9. Fatture e ricevute
 - 10. Fatture in Cloud (fattura elettronica)
 - **Acquisti e magazzino**
 - 11. Fornitori
 - 12. Ordini ai fornitori
 - 13. Prodotti e magazzino
 - 14. Tracciamento ordini
 - **Amministrazione**
 - 15. Entrate e uscite
 - 16. Contabilità
 - 17. Dipendenti e assenze
 - 18. Report
 - **Impostazioni (amministratori)**
 - 19. Impostazioni dell'azienda
 - 20. Dati per i documenti
 - 21. Utenti
 - 22. Ruoli e permessi
 - 23. Code e posta
 - 24. Notifiche email
 - 25. Prodotti
 - 26. Registro attività
 - **Ruoli predefiniti**
-

Primi passi

Accesso, verifica in due passaggi, cruscotto e l'assistente presente in ogni pagina.

1. Accesso e verifica in due passaggi

Dove si trova: pagina di accesso; «Password e sessioni» in fondo al menu laterale.

A cosa serve. L'accesso a Orafile: codice azienda, email, password e codice della verifica in due passaggi, obbligatoria per tutti. Nella pagina «Password e sessioni» ognuno cambia la propria password e vede da quali dispositivi è collegato.

Chi può usarlo. Tutti.

Come si fa

Accedere

1. Nella pagina di accesso scrivi «Codice azienda» (te lo indica l'amministratore), «Email» e «Password»; se la verifica in due passaggi è già attiva, anche il «Codice di verifica» dell'app.
2. Premi «Accedi». La sessione dura 12 ore; «Esci» in basso a sinistra la chiude.

Attivare la verifica in due passaggi

1. Installa sul telefono un'app di autenticazione (Google Authenticator, Microsoft Authenticator o simili).
2. Premi «Mostra il codice QR» e inquadralo con l'app, oppure inserisci a mano la chiave mostrata.
3. Scrivi il «Codice a 6 cifre mostrato dall'app» e premi «Attiva la verifica in due passaggi».

Accettare un invito

1. Apri il link ricevuto, scegli la «Nuova password» (almeno 12 caratteri) e ripetila, poi premi «Imposta la password» e accedi.

Cambiare la password

1. Apri la pagina «Password e sessioni» (indirizzo /account/password).
2. Nella sezione «Cambia la password» scrivi la «Password attuale», la «Nuova password» (almeno 12 caratteri) e ripetila in «Ripeti la nuova password», poi premi «Cambia la password».
3. Orafile chiude le sessioni aperte sugli altri dispositivi: lì servono di nuovo la nuova password e il codice. La verifica in due passaggi non cambia.

Uscire dagli altri dispositivi

1. Nella pagina «Password e sessioni», la sezione «Dove sei collegato» elenca le sessioni aperte con dispositivo, data, indirizzo IP e scadenza; la tua è segnata «Questa sessione».
2. Premi «Esci da tutti gli altri dispositivi» per chiudere tutte le altre. Se vedi un dispositivo che non riconosci, fallo e poi cambia la password.

Cambiare la lingua

1. Per cambiare la lingua premi il pulsante in fondo al menu laterale: mostra «English» quando Orafile è in italiano e «Italiano» quando è in inglese. La scelta resta salvata per te e vale anche per le notifiche email che ricevi.
2. Nelle pagine di accesso, dell'invito e della verifica in due passaggi lo stesso pulsante è in alto a destra.
3. PDF ed email a clienti e fornitori restano nella lingua dei documenti dell'azienda, scelta in Impostazioni > Dati per i documenti.

Problemi frequenti

- **«Codice azienda, email o password non corretti»**

Controlla il codice azienda e l'email. Per sicurezza il messaggio non dice quale dei tre è sbagliato, e vale anche per utenti invitati o sospesi.

- **«Accesso bloccato per 15 minuti dopo troppi tentativi»**

Dopo 5 tentativi sbagliati (password o codice) l'accesso si blocca per 15 minuti: riprova più tardi o chiedi a un amministratore di premere «Sblocca l'accesso».

- **Il codice della verifica in due passaggi non viene accettato**

Usa il codice mostrato ora dall'app (ognuno vale una volta sola) e controlla che l'ora del telefono sia giusta. Se hai cambiato telefono, un amministratore deve azzerare la verifica.

- **Il link di invito è scaduto, già usato o non valido**

I link valgono 7 giorni e una volta sola: chiedi all'amministratore un nuovo invito. Se la password è già stata scelta ma non la ricordi, chiedigli di azzerare il tuo accesso.

- **Ho dimenticato la password**

Orafila non ha un recupero automatico: un amministratore azzererà il tuo accesso e ti manda un nuovo link di invito per sceglierne un'altra.

- **Il cambio della password dice che la password attuale non è corretta, o che è bloccato**

Scrivi la password con cui accedi oggi. Ogni tentativo sbagliato conta come un accesso sbagliato: dopo 5 il cambio password e gli accessi da altri dispositivi si bloccano per 15 minuti, mentre la sessione aperta resta valida. Se non la ricordi, chiedi a un amministratore di azzerare il tuo accesso.

2. Cruscotto

Dove si trova: menu › Cruscotto (la pagina iniziale).

A cosa serve. La pagina iniziale: cosa c'è da fare oggi. Mostra i numeri dei ticket aperti, i tuoi ticket ordinati per urgenza, quelli da assegnare, i clienti da seguire e lo stato dell'assistente AI.

Chi può usarlo. Tutti. I riquadri dipendono dal ruolo: ticket con il permesso di vederli, clienti con il permesso di vedere i clienti, assistente AI con il permesso di usarlo.

Come si fa

Leggere il cruscotto

1. «Ticket aperti» conta Da lavorare, SLA a rischio, SLA superati e In attesa; «Apri l'elenco dei ticket» porta all'elenco completo.
2. «I miei ticket» mostra i ticket assegnati a te, il più urgente in alto, con la barra dei tempi di servizio (Prima risposta o Risoluzione).
3. «Da assegnare» mostra i ticket senza operatore: aprirne uno e premi «Prendi in carico».
4. «Clienti da seguire» elenca i clienti con monte ore o crediti ticket in esaurimento, termini di disdetta entro 60 giorni o disdette da recuperare.
5. «In azienda oggi» riassume i moduli gestionali che il tuo ruolo vede: ordini dei clienti in ritardo o da spedire, ordini ai fornitori in ritardo, fatture scadute e quanto resta da incassare, prodotti da riordinare, richieste di assenza e persone assenti; ogni riga ha il link alla pagina dove agire.
6. «Aiuto su questa pagina», in basso a destra, apre l'assistente: sul cruscotto «Da controllare oggi» elenca ciò che i controlli automatici hanno trovato nei moduli che vedi, con cosa fare (le prime cinque segnalazioni; il link sotto porta alle altre).

Registrare una telefonata

1. Premi «Nuovo ticket» in alto a destra (serve il permesso di lavorare i ticket) e compila il modulo.

Problemi frequenti

- **Il cruscotto dice che il mio ruolo non permette di vedere i ticket né i clienti**

Il tuo utente non ha ruoli dell'assistenza o commerciali: chiedi a un amministratore di assegnarti un ruolo in Impostazioni > Utenti.

- **I numeri di SLA a rischio e superati sembrano bassi**

Con moltissimi ticket aperti il cruscotto ne misura solo una parte e lo scrive sotto i numeri; l'elenco dei ticket li ordina tutti per urgenza.

3. Funzioni AI

Dove si trova: menu > Assistente; pulsante «Aiuto su questa pagina» in ogni pagina; Impostazioni > Intelligenza artificiale.

A cosa serve. Le funzioni AI: smistamento dei ticket, bozze di risposta, briefing dei clienti e questo assistente, che spiega come si usa Orafila e consulta i moduli per capire perché qualcosa non va. È in ogni pagina, con il pulsante «Aiuto su questa pagina», e nel menu, con il numero dei problemi e delle cose da controllare accanto alle sezioni. L'azienda sceglie quale agente AI risponde (Claude di Anthropic, GPT di OpenAI o Gemini di Google) e vede quanto spende e quanto credito resta. L'AI propone, le persone decidono: niente viene salvato o inviato senza un clic.

Chi può usarlo. Il pulsante «Aiuto su questa pagina», le guide, il controllo dello stato e i numeri del menu sono per tutti. Le risposte dell'AI e le altre funzioni AI richiedono il permesso «usa l'assistente AI», la chiave API del fornitore dell'agente scelto sul server e l'AI attiva in Impostazioni > Azienda. Agenti, budget e crediti si scelgono in Impostazioni > Intelligenza artificiale (amministratori).

Come si fa

Chiedere all'assistente

1. Apri Assistente dal menu e scrivi la domanda: come si fa qualcosa, oppure cosa non funziona (per esempio «perché l'email di mario@cliente.it non è diventata un ticket?»).
2. L'assistente consulta solo i moduli che il tuo ruolo può vedere, non modifica nulla e propone i passi con il link alla pagina dove farli.
3. Aprendo l'assistente da una pagina, sa da dove arrivi: puoi chiedere «perché questo ticket è fuori tempo?».

Farsi aiutare nella pagina in cui sei

1. In ogni pagina premi «Aiuto su questa pagina», il pulsante in basso a destra: l'assistente si apre accanto alla pagina (sugli schermi più piccoli sopra la pagina, sul telefono dal basso).
2. «A cosa serve» spiega in breve a cosa serve la sezione. «Da controllare qui» elenca cosa i controlli automatici hanno trovato in questa sezione, con cosa fare e il link per farlo; «Ricontrolla» li rifà subito.
3. In «Chiedi all'assistente» premi una delle domande proposte (basta un clic) o scrivi la tua con parole tue. L'assistente sa in quale pagina sei e, con l'AI attiva, legge il ticket, il cliente, il prodotto, l'ordine o la fattura che stai guardando.
4. «Come si fa» e «Problemi frequenti» sono la guida della sezione, passo per passo: aprili mentre lavori; su uno schermo largo la pagina resta accanto.
5. Il pannello resta aperto mentre cambi pagina e si aggiorna da solo. «Chiudi» (o il tasto Esc) lo chiude senza perdere la conversazione; «Apri l'assistente a tutta pagina» porta alla pagina Assistente, con il controllo dello stato e tutte le guide.

I numeri accanto alle voci del menu

1. Il numero accanto a una voce del menu (e alle voci dentro Impostazioni) conta i problemi e le cose da controllare che l'assistente ha trovato in quella sezione: rosso se c'è almeno un problema, arancione se ci sono solo cose da controllare. I consigli non sono contati.

2. Apri la voce e premi «Aiuto su questa pagina»: «Da controllare qui» dice cosa fare. Per Impostazioni apri la voce interna con il numero (per esempio Utenti); per Assistente guarda «Controllo dello stato» nella sua pagina.
3. Il pulsante conta anche le segnalazioni collegate alla pagina (sulle fatture, per esempio, anche Dati per i documenti e Notifiche email), quindi può mostrare un numero più alto del menu; sul cruscotto conta tutto ciò che è stato trovato nei moduli che vedi.
4. I numeri si aggiornano da soli quando cambi pagina, al massimo una volta al minuto.

Scegliere l'agente AI

1. In Impostazioni > Intelligenza artificiale, in «Agente principale», scegli l'agente che risponde a tutte le funzioni AI: Claude di Anthropic, GPT di OpenAI o Gemini di Google, ognuno in tre versioni dalla più capace alla più economica, con il prezzo per milione di token. Accanto a ogni fornitore vedi se la sua chiave c'è sul server («Disponibile»).
2. In «Agente per funzione» puoi dare un agente diverso ad assistente, smistamento dei ticket, bozze di risposta o briefing dei clienti, per esempio uno economico per lo smistamento; «Come l'agente principale» lascia quello principale.
3. Premi «Salva le impostazioni dell'AI»: le richieste successive usano subito l'agente scelto. Le istruzioni, gli strumenti e i controlli sono gli stessi per tutti gli agenti.

Leggere i crediti AI e impostare un budget

1. In Impostazioni > Intelligenza artificiale, «Crediti AI» mostra la spesa stimata del mese (dai token di ogni richiesta e dai prezzi di listino, in dollari come fatturano i fornitori), il budget, quanto resta e quanto si spenderà a fine mese a questo ritmo.
2. In «Budget mensile» scrivi il «Budget del mese in dollari». Con «Ferma l'AI quando il budget del mese è finito» le funzioni AI tornano manuali fino al primo del mese dopo; senza, l'AI continua e il controllo dello stato avvisa.
3. Se paghi i fornitori in anticipo, in «Credito caricato con ogni fornitore» scrivi il saldo che vedi nella console del fornitore e la data: il pannello toglie la spesa stimata da quel giorno e mostra quanto resta. Dopo una ricarica aggiorna importo e data.
4. Accanto trovi la spesa del mese per agente e per funzione e gli ultimi sei mesi. Sul cruscotto, nel riquadro «Assistente AI», gli amministratori vedono la spesa del mese.

Controllo dello stato

1. Nella pagina dell'assistente, «Controllo dello stato» verifica caselle di posta, email da smistare, ticket fuori tempo o non assegnati, clienti da seguire, utenti bloccati, funzioni AI, scorte, ordini in ritardo, fatture scadute, spese da pagare, richieste di assenza e notifiche email. Funziona anche senza AI.
2. Gli stessi controlli danno i numeri del menu e la lista «Da controllare qui» del pannello di ogni pagina.

Problemi frequenti

• L'assistente AI non è configurato o è disattivato

Senza la chiave API del fornitore dell'agente scelto le funzioni AI restano spente: un amministratore sceglie un agente segnato «Disponibile» in Impostazioni > Intelligenza artificiale, oppure chi gestisce il server imposta la chiave (ANTHROPIC_API_KEY, OPENAI_API_KEY o GEMINI_API_KEY). Se è disattivato per l'azienda, un amministratore seleziona «Usa l'assistente AI» in Impostazioni > Azienda. Guide e controllo dello stato funzionano lo stesso.

• L'AI dice che il budget del mese è finito

L'azienda ha scelto di fermare l'AI al budget mensile e il budget è speso: fino al primo del mese dopo si lavora a mano. Un amministratore può alzare il «Budget del mese in dollari», scegliere un agente più economico o togliere «Ferma l'AI quando il budget del mese è finito» in Impostazioni > Intelligenza artificiale.

- **Il credito mostrato non coincide con la console del fornitore**

È una stima: conta la spesa di questa azienda dalla data scritta, ai prezzi di listino. Se la stessa chiave è usata anche da altre aziende o programmi, o dopo una ricarica, scrivi di nuovo saldo e data in «Credito caricato con ogni fornitore».

- **L'AI non ha dato una risposta utilizzabile**

Riprova tra poco, o con una domanda più precisa. Nel frattempo procedi a mano: ogni funzione AI ha un'alternativa manuale.

- **Ho sistemato un problema ma il numero nel menu è rimasto**

I numeri si aggiornano quando cambi pagina, ma al massimo una volta al minuto: per aggiornarli subito premi «Ricontrolla» nel pannello «Aiuto su questa pagina», oppure ricarica la pagina. Se il numero resta, il problema c'è ancora: leggi «Cosa fare» nel pannello.

Assistenza clienti

Ticket, posta in arrivo, anagrafica clienti con la scheda 360° e calendario.

4. Ticket

Dove si trova: menu › Ticket.

A cosa serve. Le richieste di assistenza dei clienti, arrivate per email o registrate al telefono: conversazione, note interne, stato, assegnazione, tempi di servizio (SLA), tempo lavorato che scala dal monte ore, peso sul contatore ticket e suggerimenti dell'AI.

Chi può usarlo. Vedere: permesso «vede i ticket». Rispondere, cambiare stato e registrare il tempo: «lavora i ticket». Assegnare a un collega: «assegna i ticket». Costo interno e margine: «vede i report».

Come si fa

Trovare un ticket

1. Apri Ticket. Scegli la «Vista» (Da lavorare, In attesa, Risolti e chiusi, Tutti), l'«Assegnatario» e la «Priorità», oppure scrivi in «Cerca» parte dell'oggetto o il nome del cliente.
2. Premi «Applica i filtri»; «Togli i filtri» torna all'elenco di partenza. I ticket aperti sono ordinati per urgenza: prima quelli fuori tempo.

Registrare una richiesta arrivata per telefono

1. Premi «Nuovo ticket».
2. Scegli il «Cliente» e, se è in anagrafica, il «Contatto» che ha chiamato.
3. Scrivi «Oggetto» (al massimo 200 caratteri) e «Descrizione»: la descrizione diventa il primo messaggio del ticket.
4. Scegli «Priorità», «Categoria», «Prodotto» e in «Assegna a» te stesso, un collega (serve il permesso di assegnare) o «Nessuno, resta da smistare».
5. Premi «Apri il ticket».

Prendere in carico o assegnare un ticket

1. Nel dettaglio del ticket premi «Prendi in carico»: il ticket diventa tuo e passa In lavorazione.
2. Per un collega (serve il permesso di assegnare): in «Assegna a» scegli l'operatore e premi «Assegna il ticket». Un ticket Nuovo diventa Aperto.

Rispondere al cliente o scrivere una nota interna

1. In «Rispondi» scrivi nel campo «Testo».

2. «Invia la risposta al cliente» la manda per email quando la casella della coda può inviare; altrimenti il pulsante è «Salva la risposta al cliente» e la risposta resta solo nella cronologia. La nota sotto il campo dice quale dei due casi vale.
3. «Aggiungi una nota interna» salva un appunto per i colleghi: le note interne non vengono mai inviate al cliente.
4. Con l'AI attiva puoi premere «Scrivi una bozza con l'AI»: rileggi e correggi la bozza, poi salvala con uno dei due pulsanti. La bozza da sola non viene salvata.

Cambiare lo stato

1. Usa i pulsanti di «Stato e assegnazione»: «Inizia la lavorazione», «Interrompi la lavorazione», «Metti in attesa del cliente», «Metti in attesa di terzi», «Chiudi il ticket», «Riapri il ticket».
2. Per risolvere scrivi la «Soluzione» (obbligatoria) e premi «Risolvi il ticket» o «Risolvi e invia la soluzione»: con la casella che invia, la soluzione parte per email.
3. Per chiudere un ticket Nuovo mai lavorato (spam, doppione) scrivi il «Motivo della chiusura» e premi «Chiudi senza lavorarlo».
4. Passaggi possibili: Nuovo → Aperto, In lavorazione, Chiuso; Aperto → In lavorazione, In attesa del cliente, In attesa di terzi, Risolto, Chiuso; In lavorazione → Aperto, In attesa del cliente, In attesa di terzi, Risolto; In attesa del cliente → In lavorazione, Risolto, Chiuso; In attesa di terzi → In lavorazione, Risolto; Risolto → In lavorazione, Chiuso; Chiuso → In lavorazione.

Registrare il tempo lavorato

1. In «Tempo lavorato» scrivi i «Minuti lavorati» (da 1 a 1440) e i «Minuti di viaggio».
2. Lascia selezionato «Addebitabile al cliente» se il tempo va fatturato, poi premi «Registra il tempo».
3. Il tempo addebitabile scala dal monte ore valido del cliente che scade per primo, arrotondato secondo le regole dell'azienda. Le registrazioni non si modificano né si cancellano.

Cambiare il peso sul contatore ticket

1. In «Peso sul contatore ticket» scrivi il «Peso» (da 0 a 50): il ticket consuma tanti crediti quanto il suo peso.
2. Con peso 0 scrivi il «Motivo del peso zero» (per esempio un errore del software), poi premi «Salva il peso».

Usare lo smistamento suggerito dall'AI

1. Nel riquadro «Assistente AI» del ticket premi «Analizza con l'AI»: propone categoria, priorità, prodotto, operatore (in base alle competenze indicate in Impostazioni > Utenti e ai ticket aperti di ciascuno), informazioni da chiedere e possibili doppioni.
2. Controlla la proposta e premi «Applica i suggerimenti» se è corretta. Con affidabilità bassa, priorità urgente o cliente non riconosciuto il riquadro chiede di controllarla con attenzione.

Problemi frequenti

- **Non riesco a prendere in carico o a portare il ticket in lavorazione**
Per passare ad Aperto o In lavorazione il ticket deve avere un assegnatario: premi «Prendi in carico» oppure assegnalo prima con «Assegna il ticket».
- **Non posso assegnare il ticket a un collega**
Serve il permesso «assegna i ticket»: puoi solo prenderlo in carico tu. Chiedi a un amministratore o a un responsabile dell'assistenza.
- **Il collega non compare nell'elenco «Assegna a»**
Compaiono solo gli utenti attivi con un ruolo che lavora i ticket: un amministratore deve dargli un ruolo come Tecnico in Impostazioni > Utenti.
- **Non riesco a riaprire un ticket chiuso**
Un ticket chiuso si riapre solo entro i giorni previsti dall'azienda (15 se non cambiati in Impostazioni > Azienda): dopo, apri un nuovo ticket per lo stesso cliente.

- **La risposta non è arrivata al cliente**

Leggi la riga sotto il messaggio: «Email in invio», «Email inviata» o «Invio non riuscito» con il motivo. Se la nota del campo «Testo» dice che la risposta resta nella cronologia, la coda non ha una casella che invia o il ticket non ha un indirizzo email: un amministratore deve configurare la casella in Code e posta.

- **Il ticket ha superato i tempi di servizio anche se aspettavo il cliente**

Il tempo di risoluzione si ferma solo nello stato «In attesa del cliente» (non «In attesa di terzi»); metti il ticket in quello stato mentre aspetti. I tempi contano solo le ore lavorative del calendario dell'azienda.

- **Il tempo registrato non è stato scalato dal monte ore**

Succede se il ticket non è collegato a un cliente, se il cliente non ha un monte ore valido oggi o se il tempo non è addebitabile. La riga sotto il modulo del tempo dice quale caso vale.

- **Un ticket risolto non si può chiudere o risolvere**

Per risolvere serve la «Soluzione»; per chiudere un ticket Nuovo serve il «Motivo della chiusura». Se il messaggio dice che il ticket ora è in un altro stato, un collega l'ha cambiato: ricarica la pagina.

5. Posta in arrivo

Dove si trova: menu › Posta in arrivo.

A cosa serve. Le email che Orafila non sa collegare da sola a un cliente o a un ticket. Le email dei clienti riconosciuti (per contatto o dominio) e le risposte a un ticket diventano ticket da sole; qui restano le altre, da smistare a mano.

Chi può usarlo. Aprire la pagina: «smista la posta in arrivo». Creare un ticket scegliendo il cliente: anche «lavora i ticket» e «vede i clienti». Aggiungere a un ticket: «lavora i ticket».

Come si fa

Smistare una email

1. Apri Posta in arrivo: in «Da smistare» le email sono dalla più vecchia.
2. Per un nuovo ticket scegli il «Cliente» (quello riconosciuto è già selezionato) e la «Priorità», poi premi «Crea il ticket».
3. Se riguarda un ticket esistente scrivi il «Numero del ticket» (per esempio TCK-1042) e premi «Aggiungi al ticket».
4. Se non serve (pubblicità, spam) premi «Ignora». Se lo smistamento automatico non era riuscito compare «Elabora automaticamente».

Recuperare una email ignorata per errore

1. In «Elaborate di recente» trova la riga con esito Ignorata e premi «Rimetti da smistare».

Fare in modo che le email di un cliente diventino ticket da sole

1. Registra il mittente come contatto del cliente con la sua email (scheda del cliente › Contatti e sedi), oppure aggiungi il dominio aziendale del cliente in «Domini email» (scheda del cliente › Modifica i dati del cliente).
2. I domini di posta gratuita o PEC (gmail.com, libero.it, pec.it e simili) non riconoscono mai un cliente: per quelle persone serve il contatto.
3. Se lo stesso indirizzo o lo stesso dominio è registrato su due clienti, Orafila non sceglie e l'email resta da smistare.

Problemi frequenti

- **L'email di un cliente non è diventata un ticket**

Il mittente non è un contatto del cliente e il suo dominio non è tra i «Domini email» del cliente (oppure è su più clienti, o è un dominio gratuito): smistala da Posta in arrivo e registra il contatto o il dominio. Le risposte automatiche e le liste di distribuzione vengono scartate di proposito.

- **La risposta del cliente è finita in un nuovo ticket invece che in quello giusto**

Una risposta va nel ticket giusto se nell'oggetto c'è il riferimento tra parentesi quadre ([TCK-1042]) o se risponde a un'email inviata da Orafila. Altrimenti aggiungi l'email al ticket con «Aggiungi al ticket» e chiudi il doppiopione.

- **Non arriva nessuna email**

Se Posta in arrivo dice che nessuna casella è collegata, un amministratore deve collegare la casella della coda in Impostazioni › Code e posta. Se la casella è collegata, il controllo dello stato dice se dà errore o se il processo della posta si è fermato.

- **Non posso aggiungere l'email a un ticket chiuso**

Un ticket chiuso da più dei giorni previsti per la riapertura non accetta email: crea un nuovo ticket.

6. Clienti

Dove si trova: menu › Clienti.

A cosa serve. L'anagrafica clienti con la scheda 360°: salute del cliente, contratti con rinnovo tacito e disdette, monti ore, contatore ticket, ticket, prodotti installati, contatti e sedi, briefing con l'AI. Si possono importare molti clienti da CSV.

Chi può usarlo. Vedere: «vede i clienti». Creare, modificare, importare e gestire contratti, monti ore, contatti e prodotti: «modifica i clienti».

Come si fa

Vedere ordini e fatture di un cliente

1. Nella scheda del cliente, la sezione «Ordini e fatture» mostra gli ultimi ordini e le ultime fatture con il loro stato, quanto è stato fatturato quest'anno, quanto resta da incassare e quanto è scaduto (si vede con i permessi di vedere gli ordini dei clienti o le fatture).
2. «Nuovo ordine» e «Nuova fattura» aprono il modulo con il cliente già scelto; «Tutti gli ordini del cliente» e «Tutte le fatture del cliente» aprono gli elenchi filtrati.

Creare un cliente

1. In Clienti premi «Nuovo cliente».
2. Compila «Ragione sociale» e, se li hai, «Codice cliente», «Partita IVA», «Codice fiscale», «PEC», «Codice destinatario» (per la fattura elettronica), «Domini email» (uno per riga), «Responsabile del cliente» e «Cliente capogruppo».
3. Premi «Crea il cliente». Contatti, sedi e prodotti installati si aggiungono poi dalla scheda.

Importare clienti da Excel o CSV

1. In Clienti premi «Importa da CSV» e scarica il modello CSV.
2. Compilalo (serve solo «Ragione sociale»), cancella la riga di esempio Esempio Srl e salvalo come CSV dal foglio di calcolo: non caricare il file Excel.
3. Carica il file (massimo 2 MB e 5000 righe) e premi «Controlla il file»: il controllo non salva nulla e mostra per ogni riga Nuovo, Aggiorna o Non importata.
4. Premi «Importa N clienti». L'importazione è tutta o niente; le righe con errori vengono saltate: correggile nel file e importalo di nuovo.
5. Un cliente esistente viene aggiornato se ha lo stesso codice o la stessa partita IVA; le celle vuote non cancellano i dati.

Aggiungere contatti e sedi

1. Dalla scheda del cliente apri «Contatti e sedi».

2. Per un contatto compila «Nome e cognome», «Email» (le email da questo indirizzo aprono ticket a nome del cliente), «Telefono», «Ruolo in azienda» e i «Referente per», poi «Aggiungi il contatto».
3. Per una sede compila «Nome della sede» e l'indirizzo, poi «Aggiungi la sede».

Registrare un contratto

1. Nella scheda, sezione «Contratti», premi «Nuovo contratto».
2. Compila «Numero del contratto», «Data di inizio», «Fatturazione», «Durata iniziale», «Rinnovo tacito», «Durata di ogni rinnovo», «Preavviso di disdetta», «Valore annuo» e «Adeguamento annuo» (per esempio ISTAT).
3. Premi «Salva il contratto»: la pagina del contratto mostra periodo in corso, termine per la disdetta e prime fatture.

Registrare una disdetta

1. Apri il contratto («Modifica il contratto o registra una disdetta»).
2. Nel riquadro «Disdetta» compila «Ricevuta il», «Motivo» e, se lo sai, «Passa a».
3. Premi «Calcola quando ha effetto»: Orafile mostra l'ultimo giorno di contratto in base al preavviso. Poi premi «Conferma e registra la disdetta».
4. Durante il recupero aggiorna «Esito del recupero» (Recupero in corso, Cliente recuperato, Cliente perso) e premi «Salva l'esito del recupero».

Creare, ricaricare o correggere un monte ore

1. Nella scheda, sezione «Monte ore», premi «Nuovo monte ore»: compila «Nome», «Ore acquistate» (40, 12,5 o 1:30), validità, «Soglia di avviso» e, se c'è, il «Contratto collegato»; poi «Crea il monte ore».
2. Per aggiungere ore apri il monte ore («Ricarica o correggi il monte ore»), compila «Ricarica il monte ore» e premi «Aggiungi le ore».
3. Per scalare ore usate fuori dai ticket usa «Correggi il consumo» con il «Motivo» e premi «Scala le ore». I movimenti non si cancellano: un errore si corregge con un movimento opposto.

Impostare il contatore ticket di un anno

1. Dalla scheda apri «Contatore ticket» (in «Gestisci il cliente»).
2. Compila «Canone annuo di assistenza», «Valore di un credito ticket», eventuali «Crediti extra acquistati», la «Soglia di avviso» e le «Regole» (ticket illimitati, addebito oltre i crediti).
3. Premi «Salva il contatore»: i crediti dell'anno sono il canone diviso per il valore di un credito, più gli extra.

Preparare il briefing di un cliente con l'AI

1. Nella scheda, sezione «Salute del cliente», premi «Prepara il briefing con l'AI».
2. Il briefing riassume la situazione e propone fino a 4 azioni con il reparto responsabile. È una proposta: non viene salvato.

Problemi frequenti

- **Le email di un cliente finiscono in Posta in arrivo**

Aggiungi il dominio aziendale in «Domini email» o le persone come contatti con la loro email. Un dominio presente su due clienti, o un indirizzo registrato su due clienti, non viene assegnato in automatico.

- **Il cliente risulta A rischio**

A rischio vuol dire disdetta ricevuta o punteggio sotto 50 su 100. Nella sezione «Salute del cliente» trovi i rischi con il loro peso in punti (SLA non rispettati, ticket in aumento, fatture scadute, nessun contatto recente, termine di disdetta vicino...). Chi non può consultare i ticket o le fatture vede gli stessi rischi con lo stesso peso, ma senza il numero dei ticket e senza l'importo delle fatture scadute.

- **Non riesco a eliminare un contatto o una sede**

Un contatto indicato in un ticket non si elimina: modificalo, per esempio togliendo l'email. Una sede con prodotti installati non si elimina: sposta prima i prodotti.

- **L'import CSV dice che è un file Excel o che manca la colonna del nome**

In Excel usa Salva con nome e il formato CSV, poi carica il nuovo file; la colonna obbligatoria si chiama «Ragione sociale». Una riga senza codice né partita IVA con il nome di un cliente esistente viene saltata per non creare doppioni.

- **Non riesco a ricaricare un monte ore scaduto**

I movimenti devono cadere nella validità: prolunga prima «Valido fino al» in «Modifica il monte ore», oppure crea un nuovo monte ore.

7. Calendario

Dove si trova: menu › Calendario.

A cosa serve. Il calendario di tutta l'azienda e quello di ogni gruppo (per esempio Tecnici, Commerciali), con ferie e permessi delle persone. Ogni evento può essere collegato al ticket, alla fattura o al cliente di cui parla e porta dritto alla sua pagina. Con il tasto destro su un giorno aggiungi un evento, chiedi ferie o un permesso, pianifichi un intervento su un ticket, la scadenza di una fattura o un appuntamento con un cliente.

Chi può usarlo. Tutti i ruoli predefiniti vedono il calendario e vi aggiungono eventi (nei ruoli: «vede il calendario di tutta l'azienda e dei gruppi» e «aggiunge eventi al calendario», in Impostazioni › Ruoli). Ognuno vede i calendari di tutti i gruppi, ma scrive solo in quello di tutta l'azienda e in quelli dei propri gruppi; chi gestisce impostazioni e utenti scrive in tutti e crea i gruppi. Ferie e permessi: chi può vedere dipendenti e assenze li vede tutti, con il tipo; gli altri vedono i propri e, dei colleghi, solo le assenze approvate come «Assente», senza il motivo. Un collegamento a un ticket, una fattura o un cliente si apre solo se puoi vedere quel modulo.

Come si fa

Aggiungere un evento con il tasto destro

1. Apri Calendario dal menu e scegli il mese con le frecce (o «Oggi»).
2. Fai clic con il tasto destro su un giorno: si apre il menu del giorno. Da tastiera o sul telefono premi il numero del giorno, che apre lo stesso menu.
3. Scegli «Nuovo evento...» (oppure il pulsante «Nuovo evento» sopra il calendario), scrivi il «Titolo» e scegli «Tipo» e «Calendario» («Tutta l'azienda» o uno dei tuoi gruppi).
4. Lascia vuoti «Dalle» e «Alle» per un evento di tutto il giorno; senza «Alle» dura un'ora. Per più giorni compila «Fino al».
5. Premi «Aggiungi al calendario»: l'evento compare nel giorno con il colore del suo calendario.

Collegare un ticket, una fattura o un cliente a un evento

1. Dal menu del giorno scegli «Intervento su un ticket...», «Scadenza di una fattura...» o «Appuntamento con un cliente...»: l'evento nasce già con il collegamento giusto.
2. In alternativa, in un evento scegli in «Collegato a» un ticket, una fattura o un cliente, poi scegli quello giusto nel campo «Ticket», «Fattura» o «Cliente» che compare sotto.
3. Nel calendario un evento collegato porta dritto alla pagina del ticket, della fattura o del cliente con un clic; il tasto destro sull'evento offre anche «Modifica o elimina l'evento...».
4. Se il ticket o la fattura non esistono ancora, dal menu del giorno scegli «Apri un nuovo ticket per questo giorno» o «Prepara una nuova fattura per questo giorno»: dopo «Apri il ticket» o «Crea la bozza» torni al calendario con il nuovo ticket o la nuova bozza già segnati in quel giorno, nel calendario «Tutta l'azienda».

Chiedere ferie o un permesso dal calendario

1. Tasto destro sul giorno e scegli «Ferie...» o «Permesso...» (oppure il pulsante «Ferie o permesso» sopra il calendario).
2. Controlla «Dal» e «Al»; per un permesso di poche ore scrivi le «Ore» e lascia «Al» vuoto.

3. Premi «Invia la richiesta»: va a chi gestisce il personale e nel calendario la vedi «da approvare» finché non viene approvata o rifiutata. Serve che il tuo utente sia collegato a una scheda dipendente.
4. Chi gestisce i dipendenti sceglie in «Per» un collega e preme «Registra l'assenza»: l'assenza è subito approvata. Per sé stessi si fa sempre una richiesta.

Vedere i calendari degli altri gruppi

1. Sopra il mese, in «Calendari da mostrare», spunta i gruppi che vuoi vedere, anche quelli di cui non fai parte; il calendario si aggiorna subito.
2. All'inizio sono spuntati «Tutta l'azienda» e i tuoi gruppi, segnati «(il tuo gruppo)». La scelta resta per le visite successive da questo browser.
3. «Ferie e permessi» mostra o nasconde le assenze delle persone dei calendari scelti; «Tutta l'azienda» le mostra per tutti.
4. Passando a un altro mese i calendari scelti restano gli stessi. «Elenco» mostra il mese come una lista, comoda sul telefono.

Modificare o eliminare un evento

1. Tasto destro sull'evento e scegli «Modifica o elimina l'evento...»; un evento senza collegamento si apre anche con un clic, e nella vista «Elenco» c'è il pulsante «Modifica».
2. Cambia i campi e premi «Salva le modifiche», oppure premi «Elimina l'evento» e conferma: il ticket, la fattura o il cliente collegati restano come sono.
3. Un evento del calendario di un gruppo di cui non fai parte, o qualsiasi evento se il tuo ruolo non aggiunge eventi al calendario, si apre in sola lettura con «Dettagli dell'evento...».

Creare i gruppi e scegliere chi ne fa parte

1. Nel calendario premi «Gruppi» (serve il permesso di gestire impostazioni e utenti per modificarli).
2. Nel riquadro «Nuovo gruppo» scrivi il «Nome», scegli il «Colore del calendario» e spunta le «Persone del gruppo», poi premi «Crea il gruppo».
3. Per cambiare un gruppo premi «Modifica» nella sua riga, poi «Salva le modifiche». «Elimina il gruppo» sposta i suoi eventi nel calendario di tutta l'azienda.

Problemi frequenti

- **Nel menu del tasto destro non ci sono «Ferie...» e «Permesso...»**
Il tuo utente non è collegato a una scheda dipendente: chiedi a chi gestisce il personale di collegarlo da Dipendenti e assenze, nella tua scheda, con il campo «Utente di Orafila».
- **Non riesco a scrivere nel calendario di un gruppo**
Si scrive solo nel calendario di tutta l'azienda e in quelli dei propri gruppi. Chiedi a chi gestisce impostazioni e utenti di aggiungerti al gruppo da Calendario > Gruppi, oppure metti l'evento nel calendario «Tutta l'azienda».
- **Vedo «Collegato a un ticket» ma non riesco ad aprirlo**
Il tuo ruolo non vede quel modulo (ticket, fatture o clienti): vedi l'evento ma non l'attività collegata. Chiedi a un amministratore il permesso, se ti serve.
- **Di un collega vedo solo «Assente»**
È voluto: il tipo di assenza (per esempio la malattia) lo vede solo chi può vedere dipendenti e assenze, e dei colleghi compaiono solo le assenze già approvate.
- **Il clic destro apre il menu del browser invece di quello del calendario**
Fai clic con il tasto destro dentro la casella di un giorno o su un evento, non fuori dal calendario. Su telefono e tablet premi il numero del giorno. Se il menu non compare mai, il tuo ruolo può solo vedere il calendario: chiedi a un amministratore il permesso «aggiunge eventi al calendario».

Vendite

Ordini dei clienti, fatture e ricevute, fattura elettronica con Fatture in Cloud.

8. Ordini dei clienti

Dove si trova: menu › Vendite › Ordini dei clienti.

A cosa serve. Gli ordini dei clienti dalla bozza alla consegna: righe con prezzi, sconti e IVA, conferma d'ordine in PDF e per email, spedizione con corriere e codice di tracciamento (che scarica la merce dal magazzino), consegna e collegamento alla fattura.

Chi può usarlo. Vedere gli ordini e scaricarne il PDF: permesso «vede gli ordini dei clienti». Creare, confermare, spedire, consegnare e annullare: «gestisce gli ordini dei clienti». Per «Crea la fattura» bastano «vede gli ordini dei clienti» ed «emette fatture e registra incassi»: non serve «gestisce gli ordini dei clienti».

Come si fa

Registrare un nuovo ordine

1. Apri Ordini dei clienti e premi «Nuovo ordine».
2. Scegli il «Cliente», controlla la «Data dell'ordine» e, se li hai, scrivi «Consegna prevista» e «Riferimento del cliente» (il numero d'ordine del cliente).
3. In «Indirizzo di spedizione» scrivi dove consegnare, oppure scegline uno in «Copia l'indirizzo di una sede».
4. Nelle «Righe» scegli il «Prodotto» (riempie descrizione, prezzo di vendita e IVA, che puoi cambiare) oppure lascia «Riga libera, senza prodotto»; scrivi «Quantità», «Prezzo unitario», «Sconto» e «IVA». «Aggiungi una riga» ne aggiunge un'altra, «Togli» la elimina. I totali si aggiornano mentre scrivi.
5. Premi «Salva la bozza dell'ordine»: l'ordine riceve il numero ODV-... e resta una bozza, modificabile con «Modifica».

Confermare l'ordine e mandare la conferma al cliente

1. Apri l'ordine: nel riquadro «Conferma l'ordine» lascia la spunta «Invia la conferma d'ordine per email, con il PDF» e controlla l'«Indirizzo del cliente» (proposto dal contatto amministrativo del cliente).
2. Premi «Conferma l'ordine». Da confermato l'ordine non si modifica più.
3. Se le notifiche email non sono attive la spunta non compare e il riquadro dice perché: premi «Scarica il PDF» e mandalo a mano.

Spedire e comunicare il tracciamento

1. Nell'ordine confermato, nel riquadro «Spedisci», scrivi «Spedito il», «Corriere», «Codice di tracciamento» e il «Link per seguire la spedizione» (deve iniziare con https://).
2. Lascia la spunta «Avvisa il cliente per email, con corriere e tracciamento» per mandargli i dati della spedizione.
3. Premi «Registra la spedizione»: i prodotti gestiti a magazzino vengono scaricati. Se la giacenza non basta, la spedizione non viene registrata e la pagina dice quanto manca.
4. Quando il cliente ha ricevuto la merce, scrivi «Consegnato il» e premi «Segna come consegnato».

Fatturare un ordine

1. Nell'ordine confermato, spedito o consegnato premi «Crea la fattura» in alto: la fattura nasce con cliente e righe dell'ordine.
2. Nel «Riepilogo» dell'ordine, alla voce «Fattura», c'è il collegamento alla fattura; nell'elenco degli ordini la colonna «Fattura» dice se è già fatturato.

Annullare o eliminare un ordine

1. Una bozza mai confermata si elimina con «Elimina la bozza».

2. Un ordine in bozza o confermato si annulla con «Annulla l'ordine»: scrivi «Perché annulli l'ordine» e premi di nuovo «Annulla l'ordine». Il motivo resta nella «Cronologia».
3. Un ordine già spedito non si annulla; un ordine già in una fattura si annulla solo dopo aver annullato la fattura.

Trovare un ordine

1. In Ordini dei clienti scrivi in «Cerca» il numero (ODV-12), il riferimento del cliente, il nome del cliente o il codice di tracciamento.
2. Filtra per «Stato», «Cliente» o «Consegna» (Solo in ritardo) e premi «Filtra»; «Mostra tutti gli ordini» toglie i filtri.

Problemi frequenti

- **Non riesco a registrare la spedizione: dice che la giacenza non basta**
Uno dei prodotti gestiti a magazzino non ha abbastanza pezzi: la pagina dell'ordine dice quanti ne mancano. Registra prima l'arrivo della merce dal fornitore o correggi la giacenza in Prodotti e magazzino, poi spedisce.
- **Non posso più modificare le righe dell'ordine**
Le righe si cambiano solo finché l'ordine è una bozza. Se un ordine confermato è sbagliato e non è ancora spedito, annullalo con il motivo e creane uno nuovo.
- **La conferma d'ordine o l'avviso di spedizione non sono partiti per email**
Le email partono dalla casella scelta in Impostazioni > Notifiche: se non ce n'è una, o la casella non può inviare, l'ordine cambia stato lo stesso e la pagina lo dice. Nel riquadro «Email al cliente» vedi ogni invio e l'eventuale errore. Intanto puoi scaricare il PDF e mandarlo a mano.
- **Non vedo il pulsante «Crea la fattura»**
Compare solo sugli ordini confermati, spediti o consegnati non ancora fatturati, a chi ha anche il permesso di emettere fatture. Se l'ordine è già in una fattura, nel «Riepilogo» trovi il collegamento.

9. Fatture e ricevute

Dove si trova: menu > Vendite > Fatture e ricevute.

A cosa serve. Le fatture ai clienti: bozza, emissione con numero progressivo per anno, incassi con la loro ricevuta, stampa, PDF e invio per email con sollecito delle fatture scadute. Il PDF è la copia di cortesia: la fattura con valore fiscale è quella elettronica, trasmessa al Sistema di Interscambio con Fatture in Cloud (se collegato in Impostazioni > Fatture in Cloud) o con il tuo intermediario o gestionale.

Chi può usarlo. Vede fatture e ricevute chi ha il permesso «vede fatture e ricevute» (anche il ruolo Commerciale); crea, emette, registra gli incassi, annulla e invia per email chi ha «emette fatture e registra incassi» (ruoli Amministratore e Amministrazione).

Come si fa

Creare una fattura

1. Apri Fatture e ricevute e premi «Nuova fattura».
2. Scegli il Cliente: Intestata a, Partita IVA, Codice fiscale, Indirizzo, PEC e Codice destinatario si compilano dalla scheda del cliente (indirizzo della prima sede) e si possono correggere per questa fattura.
3. Controlla Data della fattura, Scadenza del pagamento (proposta con i giorni di Impostazioni > Dati per i documenti) e Modalità di pagamento; le Note vengono stampate sulla fattura.
4. Nelle Righe scegli un prodotto (riempie descrizione, prezzo e IVA) o lascia «Riga libera, senza prodotto», poi Quantità, Prezzo unitario, Sconto e IVA; con «Aggiungi una riga» ne aggiungi altre. I totali si aggiornano mentre scrivi.
5. Premi «Crea la bozza». Finché è una bozza la cambi con «Modifica la bozza» o la elimini con «Elimina la bozza».

Fatturare un ordine del cliente

1. Apri l'ordine in Ordini dei clienti: deve essere confermato, spedito o consegnato.
2. Premi «Crea la fattura»: si apre Nuova fattura con il cliente e le righe dell'ordine, che puoi ancora cambiare.
3. Premi «Crea la bozza». Un ordine si fattura una volta sola: se ha già una fattura, la pagina porta a quella.

Emettere la fattura

1. Apri la bozza e, nel riquadro Emissione, premi «Emetti la fattura»; conferma con «Sì, emetti la fattura». La domanda mostra il numero che prenderà.
2. La fattura prende il numero successivo del suo anno (per esempio 12/2026), senza buchi, e da quel momento non si modifica più.
3. La data non può essere nel futuro né prima dell'ultima fattura emessa nello stesso anno, perché la numerazione segue l'ordine delle date.
4. Poi trasmetti la fattura elettronica al Sistema di Interscambio: con Fatture in Cloud collegato, nel riquadro «Fattura elettronica» premi «Crea in Fatture in Cloud» e poi «Invia allo SDI»; altrimenti trasmettila con il tuo intermediario o gestionale. Orafila prepara la copia di cortesia.

Registrare un incasso e stampare la ricevuta

1. Nella fattura emessa, nel riquadro «Registra un incasso», controlla Data del pagamento (non prima della data della fattura né nel futuro), Importo ricevuto (è proposto quanto resta), Modalità e Conto, poi premi «Registra l'incasso».
2. Ogni incasso prende un numero di ricevuta (R-1/2026, R-2/2026...) e compare da solo in Entrate e uscite, nella categoria «Incassi da clienti».
3. Nella tabella Incassi e ricevute usa «PDF della ricevuta», «Stampa la ricevuta» o «Invia la ricevuta per email». Con un pagamento in più rate registra un incasso per rata.
4. Un incasso registrato per errore si annulla con «Annulla l'incasso», scrivendo il motivo: non conta più e il suo movimento esce da Entrate e uscite, mentre la ricevuta resta in «Ricevute annullate» con il suo numero (che non viene riusato) e il PDF segnato come annullato.

Stampare, scaricare il PDF o inviare per email

1. In alto nella fattura, «Scarica il PDF» apre la copia di cortesia (per una bozza «Anteprima PDF»); «Stampa» apre la pagina pronta da stampare con il pulsante «Stampa».
2. Nel riquadro «Invia al cliente» apri «Invia per email»: A (il contatto di fatturazione del cliente), Oggetto e Testo sono già proposti e modificabili; premi «Invia la fattura». Il PDF viene allegato.
3. Per una fattura scaduta apri «Invia un sollecito»: il testo riporta quanto resta da pagare e la scadenza.
4. Le email partono entro un minuto dalla casella scelta in Impostazioni > Notifiche; in «Email inviate» vedi quando sono partite o perché non sono partite.

Annullare una fattura emessa

1. Se la fattura non ha incassi, apri «Annulla la fattura» in fondo a destra, scrivi il Motivo dell'annullamento e premi «Annulla la fattura».
2. Il numero resta usato e la fattura compare come Annullata. Per la fattura elettronica già trasmessa emetti una nota di credito nel programma che usi per lo SDI; se era stata creata in Fatture in Cloud ma non inviata, eliminala lì.

Trovare le fatture da incassare

1. In Fatture e ricevute i numeri in alto mostrano l'emesso dell'anno, quanto resta da incassare e quanto è scaduto.
2. Scegli Stato «Scadute» o «Da incassare» e premi «Mostra»; puoi filtrare anche per Anno e Cliente.

Problemi frequenti

- **Al posto di «Emetti la fattura» compare l'avviso che mancano i dati della mia azienda**
Per emettere servono ragione sociale, partita IVA o codice fiscale e indirizzo con città della tua azienda: un amministratore li completa in Impostazioni > Dati per i documenti.
- **Emettendo la fattura dice che la data non può essere precedente all'ultima fattura**
La numerazione segue l'ordine delle date: apri «Modifica la bozza» e metti una data uguale o successiva a quella dell'ultima fattura emessa nello stesso anno (e non nel futuro).
- **L'email con la fattura non parte o risulta non inviata**
Serve una casella che invia scelta in Impostazioni > Notifiche e il processo della posta attivo sul server. Se in «Email inviate» risulta «Non inviata», sotto c'è il motivo: di solito i dati SMTP della casella in Impostazioni > Code e posta.
- **Non riesco a modificare una fattura emessa**
Una fattura emessa non si modifica più. Se è sbagliata, annullala (se non ha incassi) e creane una nuova; per la fattura elettronica serve una nota di credito.
- **Non riesco ad annullare una fattura**
La fattura ha degli incassi registrati: annullali prima con «Annulla l'incasso» nella tabella Incassi e ricevute, poi annulla la fattura.
- **Il cliente dice che il PDF non è una fattura valida**
Il PDF è la copia di cortesia e lo dice in fondo: la fattura con valore fiscale è quella elettronica trasmessa al Sistema di Interscambio, che il cliente trova nel suo cassetto fiscale o nel suo gestionale.
- **«Crea la fattura» dall'ordine dice che l'ordine ha già una fattura**
Un ordine si fattura una volta sola: apri la fattura esistente dal link. Se quella fattura è stata annullata, l'ordine si può fatturare di nuovo.

10. Fatture in Cloud (fattura elettronica)

Dove si trova: Impostazioni > Fatture in Cloud; riquadro «Fattura elettronica» di ogni fattura.

A cosa serve. Il collegamento con Fatture in Cloud, il servizio online che trasmette le fatture elettroniche al Sistema di Interscambio (SDI). Ogni fattura emessa in Orafila diventa lì una fattura elettronica con lo stesso numero, i dati del cliente (codice destinatario e PEC compresi) e le stesse righe; da Orafila la invii allo SDI e ne segui lo stato (consegnata, scartata, nel cassetto fiscale).

Chi può usarlo. Collegare Fatture in Cloud e scegliere le opzioni: solo gli amministratori, da Impostazioni > Fatture in Cloud. Creare le fatture, inviarle allo SDI e aggiornarne lo stato: chi emette le fatture, dalla pagina di ogni fattura emessa.

Come si fa

Collegare Fatture in Cloud

1. Nell'area sviluppatori di Fatture in Cloud crea un'applicazione con autenticazione manuale (token manuale) e copia il suo Client ID.
2. In Fatture in Cloud apri Impostazioni > Applicazioni collegate, premi «Collega una nuova applicazione», incolla il Client ID, scegli l'azienda e dagli i permessi di lettura e scrittura sulle fatture e di lettura sulle impostazioni.
3. Copia il token di accesso, poi in Orafila apri Impostazioni > Fatture in Cloud, incollalo in «Token di accesso» e premi «Collega Fatture in Cloud».
4. Orafila prova subito il token e lo conserva cifrato; se il token dà accesso a più aziende, scegli nelle Opzioni quella su cui creare le fatture e premi «Salva le opzioni».

Scegliere le opzioni di Fatture in Cloud

1. In «Azienda in Fatture in Cloud» scegli dove creare le fatture.

2. In «Numerazione (sezionale)» lascia vuoto per la numerazione principale, oppure scrivi per esempio /PSA se in Fatture in Cloud emetti anche altre fatture.
3. In «Aliquota per le righe con IVA 0%» scegli la natura dell'esenzione (per esempio N2.2): senza, le fatture con righe a IVA 0% non si creano.
4. In «Pagamento "Altro" nella fattura elettronica» scegli il codice da usare per le fatture con modalità di pagamento «Altro» (per esempio MP12, Ri.Ba.).
5. Spunta «Crea la fattura in Fatture in Cloud appena la emetti in Orafila» se vuoi che ogni fattura emessa vada subito in Fatture in Cloud, poi premi «Salva le opzioni»: salvando, Orafila rilegge le aliquote IVA e prova il collegamento.

Creare la fattura elettronica in Fatture in Cloud

1. Apri una fattura emessa: nel riquadro «Fattura elettronica» premi «Crea in Fatture in Cloud».
2. Orafila controlla che Fatture in Cloud calcoli gli stessi totali, poi crea la fattura con lo stesso numero; il riquadro mostra il numero in Fatture in Cloud e lo stato «Da inviare allo SDI».
3. Se manca qualcosa (l'aliquota per l'IVA 0%, il codice del pagamento, la partita IVA o il codice fiscale del cliente) il messaggio dice cosa fare e la fattura non viene creata.

Inviare la fattura allo SDI e seguirne lo stato

1. Nel riquadro «Fattura elettronica» premi «Invia allo SDI» e conferma: Fatture in Cloud controlla il file XML e lo trasmette.
2. Fra qualche ora premi «Aggiorna lo stato»: dice se la fattura è stata consegnata, se è nel cassetto fiscale del cliente o se lo SDI l'ha scartata, con il motivo.
3. Se lo SDI l'ha scartata, correggila in Fatture in Cloud seguendo il motivo indicato e premi «Invia di nuovo allo SDI». Puoi inviarla anche direttamente da Fatture in Cloud.

Codice destinatario dei clienti

1. Nella scheda del cliente premi «Modifica i dati del cliente», scrivi il «Codice destinatario» (7 caratteri, lettere e cifre; 6 per la pubblica amministrazione) e premi «Salva le modifiche».
2. Le nuove fatture lo propongono nell'intestazione insieme alla PEC; all'emissione resta fissato sulla fattura.
3. Senza codice destinatario la fattura elettronica parte con 00000000: lo SDI la consegna al canale che il cliente ha registrato, oppure la mette nel suo cassetto fiscale.

Problemi frequenti

• Dice che Fatture in Cloud non accetta il token

Il token non è copiato per intero o è stato revocato: in Fatture in Cloud copia di nuovo il token dell'applicazione collegata (o collegala di nuovo), poi in Impostazioni > Fatture in Cloud apri «Sostituisci il token», incollalo in «Nuovo token di accesso» e premi «Salva il nuovo token».

• Dice che il token non ha i permessi

In Fatture in Cloud apri Impostazioni > Applicazioni collegate, premi «Gestisci» accanto all'applicazione e dagli i permessi di lettura e scrittura sulle fatture e di lettura sulle impostazioni.

• La fattura ha righe con IVA 0% e non si crea

La fattura elettronica deve dire perché non c'è IVA: un amministratore sceglie la natura dell'esenzione in «Aliquota per le righe con IVA 0%» in Impostazioni > Fatture in Cloud e preme «Salva le opzioni»; poi riprova.

• Fatture in Cloud calcola un totale diverso

Succede raramente, per un arrotondamento diverso su righe con molti decimali: la fattura non viene creata, così la fattura elettronica non dice cose diverse dalla copia di cortesia. Creala a mano in Fatture in Cloud con lo stesso numero e gli stessi importi.

• Lo SDI ha scartato la fattura elettronica

Premi «Aggiorna lo stato»: il riquadro mostra il motivo indicato da Fatture in Cloud. Correggi la fattura in Fatture in Cloud (per esempio partita IVA o indirizzo del cliente) e premi «Invia di nuovo allo SDI»: una fattura

scartata non conta come emessa e si reinvia con lo stesso numero.

- **Il cliente ha rifiutato la fattura elettronica**

Succede con la pubblica amministrazione, dopo la consegna: la fattura non si reinvia. Emetti una nota di credito in Fatture in Cloud, annulla la fattura in Orafila ed emettine una nuova.

- **La creazione in Fatture in Cloud non si è conclusa**

Fatture in Cloud non ha risposto in tempo: dopo un paio di minuti controlla in Fatture in Cloud se la fattura c'è già. Se non c'è, nella pagina della fattura premi «Crea di nuovo in Fatture in Cloud».

- **Ho annullato una fattura già creata in Fatture in Cloud**

Se non è ancora stata inviata allo SDI, eliminala anche in Fatture in Cloud; se è già stata inviata, emetti una nota di credito in Fatture in Cloud. Orafila non cambia i documenti già creati lì.

- **I numeri in Fatture in Cloud non tornano**

I numeri delle fatture li dà Orafila: non creare a mano in Fatture in Cloud fatture con la stessa numerazione. Se li emetti anche altre fatture, scegli un sezionale diverso per quelle di Orafila (per esempio /PSA) in «Numerazione (sezionale)».

Acquisti e magazzino

Fornitori, ordini ai fornitori, prodotti e magazzino, tracciamento degli ordini.

11. Fornitori

Dove si trova: menu › Acquisti e magazzino › Fornitori.

A cosa serve. L'anagrafica delle aziende da cui compri: dati fiscali, referente, email per gli ordini, indirizzo, termini di pagamento e IBAN. Dalla scheda di un fornitore vedi gli ordini in corso, quanto hai ordinato nell'anno, i prodotti di cui è il fornitore abituale e le spese registrate.

Chi può usarlo. Chi ha il permesso di vedere fornitori e ordini ai fornitori consulta elenco e schede; per crearli, modificarli, disattivarli o eliminarli serve il permesso di gestire fornitori e ordini (ruoli Amministratore, Amministrazione e Magazzino). Le spese registrate compaiono nella scheda solo a chi vede entrate e uscite.

Come si fa

Aggiungere un fornitore

1. Apri Fornitori dal menu (sezione Acquisti e magazzino) e premi «Nuovo fornitore».
2. Scrivi la «Ragione sociale»: è l'unico campo obbligatorio. «Codice fornitore» è facoltativo ma, se lo usi, deve essere unico.
3. Compila «Email per gli ordini» se vuoi mandare gli ordini in PDF direttamente da Orafila.
4. «Termini di pagamento» sono i giorni dalla fattura (Ø se paghi alla consegna) e compaiono nel PDF dell'ordine.
5. Premi «Crea il fornitore»: si apre la sua scheda, da cui puoi preparare il primo ordine con «Nuovo ordine».

Modificare i dati di un fornitore

1. Apri la scheda del fornitore e, nel riquadro «Gestisci il fornitore», premi «Modifica i dati del fornitore».
2. Correggi i campi e premi «Salva le modifiche». I PDF degli ordini preparati da quel momento mostrano i dati aggiornati.

Partita IVA e IBAN: gli avvisi

1. Uscendo dal campo «Partita IVA» compare un avviso se la cifra di controllo italiana non torna o se il numero non è italiano: non blocca il salvataggio.

2. Se la stessa partita IVA è già di un altro fornitore, Orafila chiede di confermare: di solito è lo stesso fornitore inserito due volte, ma succede anche con le filiali di un gruppo. Premi «Conferma e salva il fornitore» solo se è voluto.
3. Per l'«IBAN» compare un avviso se un IBAN italiano non ha 27 caratteri o se le cifre di controllo non tornano.

Disattivare o eliminare un fornitore

1. Un fornitore senza ordini, prodotti né spese si elimina dalla sua scheda con «Elimina il fornitore».
2. Se è già usato, premi «Disattiva il fornitore»: resta nello storico ma non compare più tra quelli da scegliere in un nuovo ordine.
3. Per tornare a usarlo apri la scheda (in Fornitori scegli lo stato «Disattivati» o «Tutti») e premi «Riattiva il fornitore».

Problemi frequenti

- **Non riesco a eliminare un fornitore**

Ha ordini, è il fornitore abituale di qualche prodotto o compare in spese registrate: la scheda dice quali. Premi «Disattiva il fornitore» invece di eliminarlo.

- **Un fornitore non compare tra quelli da scegliere nell'ordine**

È disattivato. In Fornitori scegli lo stato «Disattivati», apri la sua scheda e premi «Riattiva il fornitore».

- **Il codice fornitore risulta già usato**

Il codice è unico, senza distinguere maiuscole e minuscole: il messaggio dice a quale fornitore appartiene. Scegline un altro o lascia il campo vuoto.

12. Ordini ai fornitori

Dove si trova: menu › Acquisti e magazzino › Ordini ai fornitori.

A cosa serve. Gli ordini di acquisto ai fornitori (numerati ODA-1, ODA-2...): si preparano come bozza con righe, prezzi e IVA, si mandano al fornitore in PDF e, quando arriva la merce, si registra l'arrivo anche in più consegne. Le quantità dei prodotti gestiti a magazzino entrano da sole nelle scorte.

Chi può usarlo. Chi ha il permesso di vedere fornitori e ordini ai fornitori consulta elenco, ordini e PDF; per preparare, inviare, ricevere, annullare o eliminare ordini serve il permesso di gestire fornitori e ordini (ruoli Amministratore, Amministrazione e Magazzino). Per registrare la fattura del fornitore serve anche il permesso di registrare entrate e uscite.

Come si fa

Preparare un ordine a un fornitore

1. Apri Ordini ai fornitori dal menu e premi «Nuovo ordine» (oppure «Nuovo ordine» dalla scheda del fornitore, che lo sceglie già).
2. Scegli il «Fornitore», controlla la «Data dell'ordine» e, se la conosci, indica la «Consegna prevista»: serve a vedere gli ordini in ritardo.
3. Nelle «Righe» scegli un «Prodotto» (propone descrizione, prezzo di acquisto e IVA) oppure lascia «Riga libera, senza prodotto»; poi «Quantità», «Prezzo unitario», «Sconto» e «IVA». Imponibile, IVA e totale si aggiornano mentre scrivi.
4. Premi «Aggiungi una riga» per altre righe, «Togli» per eliminarne una, poi «Crea la bozza dell'ordine».
5. Finché è una bozza puoi cambiare tutto con «Modifica la bozza».

Mandare l'ordine al fornitore

1. Apri l'ordine: nel riquadro «Invia al fornitore» lascia la spunta «Invia il PDF per email al fornitore» e controlla l'«Indirizzo del fornitore» (viene dall'email per gli ordini della sua scheda).

2. Premi «Segna come inviato»: l'ordine passa a Inviato e il PDF parte entro un minuto. Da quel momento righe e prezzi non cambiano più.
3. Se le notifiche email sono spente, la spunta non si può mettere: premi «Apri il PDF», scaricalo e mandalo tu, poi «Segna come inviato».
4. Per mandare di nuovo il PDF a un ordine già inviato usa il riquadro «Invia il PDF per email».

Registrare l'arrivo della merce

1. Apri l'ordine inviato: il riquadro «Registra l'arrivo della merce» propone per ogni riga la quantità che manca.
2. Indica «Arrivata il», correggi le quantità se è arrivata solo una parte (0 per ciò che non è arrivato) e premi «Registra l'arrivo».
3. Le righe con un prodotto gestito a magazzino caricano la quantità in Prodotti e magazzino, al prezzo di acquisto della riga.
4. Se arriva tutto l'ordine diventa Arrivato; altrimenti Arrivato in parte, e registri il resto quando arriva.

Annullare o eliminare un ordine

1. Una bozza che non serve si elimina con «Elimina la bozza»: il suo numero non viene riusato.
2. Un ordine inviato si annulla con «Annulla l'ordine», scrivendo il motivo, finché non è arrivato niente. Avvisa anche il fornitore.
3. Quando una parte della merce è già arrivata l'ordine non si annulla più: registra l'arrivo del resto.

Registrare la fattura del fornitore

1. Dall'ordine inviato o arrivato premi «Registra la fattura del fornitore»: si apre una nuova uscita in Entrate e uscite, collegata al fornitore e all'ordine.
2. La fattura registrata compare nell'ordine, sotto «Fatture del fornitore registrate», e nello scadenziario finché non è pagata.

Trovare gli ordini in ritardo

1. In Ordini ai fornitori il numero «In ritardo» conta gli ordini inviati che dovevano arrivare prima di oggi: premilo per vederli.
2. Nei filtri scegli «Solo quelli in ritardo» in «Ritardo», oppure filtra per «Stato» e «Fornitore»; cerca anche per numero (ODA-12) o per riferimento del fornitore.

Problemi frequenti

• Non posso cambiare righe o prezzi di un ordine

L'ordine è già stato segnato come inviato. Se serve, annullalo (finché non è arrivato niente) e prepara un nuovo ordine.

• Il PDF dell'ordine non parte per email

Le notifiche email sono spente o la casella scelta per inviarle non è completa: chiedi a un amministratore di sistemarle in Impostazioni > Notifiche. Intanto premi «Apri il PDF» e mandalo tu.

• Non riesco ad annullare un ordine

Una parte della merce è già arrivata: l'ordine non si annulla più. Registra l'arrivo del resto, oppure chiedi al fornitore di chiudere l'ordine e annota il motivo nelle note.

• La quantità arrivata non è entrata in magazzino

Entrano in magazzino solo le righe con un prodotto gestito a magazzino: le righe libere e i servizi no. Controlla nella scheda del prodotto che la gestione delle scorte sia attiva, poi correggi la giacenza con un movimento di rettifica.

• Dice che ne mancano meno di quelli arrivati

Non si possono registrare più pezzi di quelli ordinati. Se il fornitore ne ha mandati di più, registra quelli ordinati e carica l'eccedenza con un movimento in Prodotti e magazzino.

13. Prodotti e magazzino

Dove si trova: menu › Acquisti e magazzino › Prodotti e magazzino.

A cosa serve. Tutti i prodotti che compri e vendi (merce, servizi e software) con codice, unità di misura, prezzo di vendita, costo di acquisto, aliquota IVA e fornitore abituale, e la giacenza della merce gestita a magazzino: arrivi dagli ordini ai fornitori, spedizioni degli ordini dei clienti, giacenza iniziale, rettifiche e resi, con la scorta minima e l'avviso per email quando si raggiunge.

Chi può usarlo. Per vedere prodotti e giacenze serve il permesso «vede prodotti e scorte»; per creare e modificare prodotti e registrare movimenti serve «gestisce prodotti e magazzino» (ruoli Amministratore e Magazzino). Il catalogo è lo stesso di Impostazioni › Prodotti.

Come si fa

Aggiungere un prodotto con prezzi e IVA

1. Apri «Prodotti e magazzino» dal menu e premi «Nuovo prodotto».
2. Scrivi il «Nome» (unico) e, se vuoi, il «Codice» (per esempio il codice articolo del fornitore, anche questo unico) e l'«Unità di misura» (pz, h, gg, kg...).
3. Scegli il «Tipo»: Merce per i beni fisici, Servizio per ore, giornate e canoni, Software per i programmi installati o venduti in licenza.
4. Compila «Prezzo di vendita» e «Costo di acquisto» in euro IVA esclusa e l'«Aliquota IVA» (per esempio 22): vengono proposti nelle righe di ordini e fatture quando scegli il prodotto, e restano modificabili riga per riga.
5. Se lo compri sempre dalla stessa azienda, scegli il «Fornitore abituale». Premi «Crea il prodotto».

Gestire la merce a magazzino e la scorta minima

1. Nella creazione o nella modifica di un prodotto di tipo Merce metti la spunta «Gestisci a magazzino»: da quel momento Orafile tiene la giacenza.
2. Nel campo «Scorta minima» scrivi la quantità sotto la quale vuoi riordinare: quando la giacenza arriva a quella quantità o meno, il prodotto risulta «Sotto la scorta minima» e chi gestisce il magazzino riceve un'email, se in Impostazioni › Notifiche è scelta la casella che invia le notifiche.
3. Gli arrivi registrati negli ordini ai fornitori aumentano la giacenza, le spedizioni degli ordini dei clienti la diminuiscono: non serve registrarli a mano.
4. Una volta che il prodotto ha movimenti, la gestione a magazzino non si può più togliere: se non lo vendi più, disattivalo.

Registrare la giacenza iniziale, una rettifica o un reso

1. Apri il prodotto dall'elenco: a destra c'è il riquadro «Registra un movimento» (solo per la merce gestita a magazzino).
2. Scegli il «Movimento»: «Giacenza iniziale» per la merce che hai già quando inizi (una volta sola, prima di ogni altro movimento), «Rettifica» dopo un inventario o per merce danneggiata o trovata, «Reso» per la merce che un cliente restituisce.
3. Per la rettifica scegli «Aggiunge merce (carico)» o «Toglie merce (scarico)» e scrivi il «Motivo», che è obbligatorio.
4. Compila «Quantità» e «Data» (non futura); il «Costo unitario» è facoltativo. Premi «Registra il movimento»: la giacenza si aggiorna subito e il movimento compare nella tabella «Movimenti di magazzino».
5. Se uno scarico porta la giacenza sotto zero, l'app lo dice e chiede di premere «Conferma e registra il movimento».

Trovare i prodotti da riordinare e il valore del magazzino

1. In cima a «Prodotti e magazzino» trovi quanti prodotti sono gestiti a magazzino, quanti sono sotto la scorta minima, quanti sono esauriti e il valore del magazzino al costo di acquisto.

2. Premi «Mostra i prodotti sotto la scorta minima o esauriti», oppure nel filtro «Scorte» scegli «Sotto la scorta minima o esauriti» e premi «Mostra».
3. Il valore del magazzino conta solo i prodotti con il «Costo di acquisto»: sotto i numeri l'app dice quanti prodotti con giacenza ne sono senza.

Disattivare o eliminare un prodotto

1. Nella scheda del prodotto, nel riquadro «Azioni», premi «Disattiva il prodotto»: non viene più proposto nelle righe di nuovi ordini e fatture, ma lo storico resta. «Riattiva il prodotto» lo rimette in uso.
2. «Elimina il prodotto» c'è solo se il prodotto non compare in nessun ordine, fattura, movimento, ticket o installazione presso un cliente; altrimenti l'app spiega perché non si può eliminare.
3. Per vedere anche i prodotti disattivati, nel filtro «Stato» scegli «Disattivati» o «Tutti».

Problemi frequenti

- **Non riesco a mettere la spunta «Gestisci a magazzino»**
Solo la merce si gestisce a magazzino: nel «Tipo» scegli Merce. Servizi e software non hanno giacenza.
- **Non posso togliere la gestione a magazzino da un prodotto**
Il prodotto ha già movimenti di magazzino, che non si cancellano. Se non lo vendi più, premi «Disattiva il prodotto» nella sua scheda.
- **Non vedo il riquadro «Registra un movimento»**
Il riquadro c'è solo per la merce gestita a magazzino e per chi ha il permesso «gestisce prodotti e magazzino». Attiva «Gestisci a magazzino» nella modifica del prodotto, o chiedi a un amministratore di abilitarti.
- **La giacenza iniziale non si può più registrare**
La giacenza iniziale si registra una sola volta, prima di ogni altro movimento. Per allineare la giacenza dopo un inventario usa la «Rettifica».
- **La giacenza è sotto zero**
È uscita merce che non risultava in magazzino, per esempio una spedizione registrata prima dell'arrivo dal fornitore. Conta la merce e registra una «Rettifica» di carico con il motivo.
- **Non arriva l'email quando un prodotto scende sotto la scorta minima**
L'email parte solo se il prodotto ha una «Scorta minima», se in Impostazioni > Notifiche è scelta una casella che può inviare con l'avviso di scorta minima attivo, e solo nel momento in cui la giacenza scende alla soglia. La ricevono gli utenti attivi con il permesso di gestire il magazzino.
- **Il prodotto non si può eliminare**
Compare in ordini, fatture, movimenti, ticket o installazioni presso i clienti: l'app elenca dove. Per non usarlo più premi «Disattiva il prodotto».

14. Tracciamento ordini

Dove si trova: menu > Acquisti e magazzino > Tracciamento ordini.

A cosa serve. Un'unica vista degli ordini ancora aperti: quelli dei clienti confermati o spediti e quelli ai fornitori inviati e non ancora arrivati del tutto, con la data prevista, i giorni di ritardo, l'ultimo aggiornamento e il tracciamento del corriere. I ritardi sono in cima.

Chi può usarlo. Chi vede gli ordini dei clienti trova quelli; chi vede gli ordini ai fornitori trova quelli; con entrambi i permessi la pagina li mostra insieme. Per cambiare un ordine servono i permessi del suo modulo.

Come si fa

Vedere cosa è in ritardo

1. Apri Tracciamento ordini: i numeri in alto contano In ritardo, Da spedire, In viaggio verso i clienti e Attesi dai fornitori.
2. L'elenco mostra per primi gli ordini in ritardo, dal più vecchio: la colonna «Data prevista» dice di quanti giorni.

3. Per vedere solo quelli scegli «Solo in ritardo» in «Data prevista» e premi «Filtra».

Trovare un ordine o una spedizione

1. In «Cerca» scrivi il numero (ODV-12 per un cliente, ODA-3 per un fornitore), il codice di tracciamento, il riferimento del cliente o del fornitore, oppure il nome.
2. Con entrambi i permessi, in «Ordini» scegli «Dei clienti» o «Ai fornitori» per vederne un tipo solo. «Mostra tutti» toglie i filtri.
3. Premi il numero dell'ordine per aprirlo; nella colonna «Spedizione» il codice di tracciamento apre il sito del corriere, se l'ordine ha il link.

Aggiornare un ordine

1. Il tracciamento si legge e basta: apri l'ordine per registrare la spedizione o la consegna (ordini dei clienti) oppure l'arrivo della merce (ordini ai fornitori).
2. Un ordine sparisce dal tracciamento quando è consegnato, arrivato per intero o annullato. Le bozze non compaiono finché non sono confermate o inviate.

Problemi frequenti

- **Un ordine non compare nel tracciamento**

Compaiono solo gli ordini aperti: dei clienti confermati o spediti, ai fornitori inviati o arrivati in parte. Una bozza va prima confermata (o inviata al fornitore); un ordine consegnato, arrivato o annullato è chiuso. Controlla anche i filtri e i tuoi permessi.

- **Un ordine risulta in ritardo ma è già arrivato**

Il ritardo si calcola dalla data prevista finché l'ordine non viene chiuso: apri l'ordine e registra la consegna o l'arrivo della merce, così esce dall'elenco.

- **Non vedo gli ordini ai fornitori (o quelli dei clienti)**

Il tuo ruolo permette di vedere solo uno dei due tipi: chiedi a un amministratore di aggiungere il permesso che manca in Impostazioni > Ruoli.

Amministrazione

Entrate e uscite, contabilità, dipendenti e assenze, report.

15. Entrate e uscite

Dove si trova: menu > Amministrazione > Entrate e uscite.

A cosa serve. La prima nota dell'azienda: spese, bollette, fatture dei fornitori e incassi che non arrivano da una fattura emessa in Orafila, con quello che resta da pagare o da incassare, le scadenze e i conti (banca, cassa, carte) con il loro saldo. Gli incassi delle fatture emesse compaiono qui da soli.

Chi può usarlo. Chi ha il permesso di vedere entrate, uscite e contabilità consulta la pagina; per registrare, modificare ed eliminare movimenti e conti serve il permesso di registrare entrate e uscite (ruoli Amministratore e Amministrazione).

Come si fa

Registrare una spesa o la fattura di un fornitore

1. Apri Entrate e uscite e premi «Nuovo movimento».
2. In «Tipo di movimento» lascia «Uscita», poi compila «Data» e «Categoria» (scegli dall'elenco, per esempio Utenze, o scrivine una nuova) e «Descrizione».
3. In «Importo totale» scrivi quanto c'è da pagare IVA compresa e scegli l'«Aliquota IVA»: sotto «Ripartizione» vedi imponibile e IVA. Se il documento riporta un'IVA diversa, scrivila in «IVA in euro».

4. Facoltativo: scegli il «Fornitore», scrivi il «Numero del documento» e la «Scadenza».
5. Se l'hai già pagata, compila «Pagata il» e scegli il «Conto»; altrimenti lascia vuoto e la spesa resta «Da pagare». Premi «Registra il movimento».

Registrazione della fattura del fornitore di un ordine

1. Dalla pagina dell'ordine al fornitore usa il collegamento per registrare la sua fattura: si apre «Nuovo movimento» già compilato con fornitore, ordine, importo dell'ordine e scadenza secondo i giorni di pagamento del fornitore.
2. Controlla l'importo con la fattura ricevuta, scrivi il «Numero del documento» e premi «Registra il movimento».

Registrazione di un incasso che non arriva da una fattura

1. Premi «Nuovo movimento» e scegli «Entrata».
2. Compila data, categoria (per esempio Rimborsi o Contributi), descrizione, importo totale e aliquota; facoltativo il «Cliente».
3. Gli incassi delle fatture emesse in Orafila non vanno registrati qui: si registrano sulla fattura con «Registra un incasso» e compaiono da soli in Entrate e uscite.

Segnare una spesa come pagata

1. In Entrate e uscite filtra «Stato» su «Da pagare» o «Scadute» e premi «Segna come pagata» sotto il movimento.
2. Nel riquadro «Segna come pagata» controlla la data, scegli il conto e premi «Segna come pagata»: il saldo del conto si aggiorna.

Trovare i movimenti di un periodo ed esportarli

1. Scegli «Anno» e «Mese» (o «Tutto l'anno») e, se serve, «Tipo», «Stato», «Categoria» o una parola in «Cerca»; premi «Mostra».
2. Il «Riepilogo» in alto mostra entrate, uscite e saldo del periodo, quanto c'è da pagare in tutto e quanto è scaduto.
3. «Esporta in CSV» scarica i movimenti del periodo scelto in un file che Excel apre con le colonne giuste, da mandare al commercialista.

Gestire i conti

1. In Entrate e uscite premi «Conti».
2. Nel riquadro «Aggiungi un conto» scrivi il nome (per esempio Banca Intesa o Cassa), il tipo, l'IBAN se vuoi, il «Saldo iniziale» e la sua data, poi premi «Aggiungi il conto».
3. Il «Saldo oggi» è il saldo iniziale più gli incassi e meno i pagamenti registrati da quella data. Con «Modifica» cambi i dati o togli la spunta «Attivo» per non proporlo più.

Problemi frequenti

- **Non riesco a modificare o eliminare un incasso**

Gli incassi registrati su una fattura si modificano solo dalla fattura: apri il movimento e premi «Apri la fattura»; lì un incasso sbagliato si annulla con «Annulla l'incasso» e si registra di nuovo quello giusto.

- **Il form chiede di scegliere il conto**

Se hai almeno un conto attivo, un pagamento va attribuito a un conto, così i saldi tornano. Scegli il conto o, se il pagamento non è ancora avvenuto, svuota «Pagata il».

- **Il saldo di un conto non torna con l'estratto conto**

Controlla «Saldo iniziale» e la sua data in Conti: i pagamenti precedenti a quella data non vengono contati. Poi cerca i movimenti pagati senza conto o con il conto sbagliato e correggili.

- **L'IVA calcolata è diversa da quella del documento**

Scrivi l'importo esatto in «IVA in euro»: l'imponibile diventa il totale meno l'IVA che hai scritto.

- **Non posso eliminare un conto**

Un conto con movimenti o incassi registrati non si elimina, per non falsare i saldi: modificalo e togli la spunta «Attivo».

16. Contabilità

Dove si trova: menu > Amministrazione > Contabilità.

A cosa serve. Il quadro economico dell'azienda per anno o trimestre: conto economico semplificato (ricavi dalle fatture emesse, altre entrate e costi, mese per mese), riepilogo IVA per trimestre, saldi dei conti, crediti verso i clienti e debiti verso i fornitori per scadenza. Serve a tenere la situazione sotto controllo e non sostituisce la contabilità del commercialista.

Chi può usarlo. Chi ha il permesso di vedere entrate, uscite e contabilità (ruoli Amministratore e Amministrazione). La pagina si consulta soltanto: i dati vengono da Fatture e ricevute e da Entrate e uscite.

Come si fa

Leggere il conto economico

1. Apri Contabilità, scegli «Anno» e «Periodo» (tutto l'anno o un trimestre) e premi «Mostra».
2. In alto: ricavi dalle fatture emesse, altre entrate, costi e risultato (utile o perdita), tutti senza IVA.
3. La tabella mostra gli stessi importi mese per mese, con le barre blu delle entrate e quelle viola dei costi.
4. Le fatture contano per data di emissione (non le bozze né le annullate); spese e altre entrate per data del documento. Gli incassi delle fatture non sono contati due volte.

Vedere quanta IVA versare

1. In «Riepilogo IVA» ogni trimestre mostra l'IVA a debito (sulle fatture emesse e sulle altre entrate), l'IVA a credito (sulle spese registrate) e il saldo «Da versare» o «A credito».
2. È un calcolo indicativo per il regime ordinario: non considera split payment, reverse charge, pro-rata, acconti e crediti degli anni precedenti. Controlla sempre con il commercialista prima di versare.

Controllare chi deve pagare e cosa devi pagare

1. «Crediti verso clienti» somma le fatture emesse non ancora incassate per intero, divise per quanto sono scadute, con i clienti che devono di più e le scadenze più vecchie.
2. «Debiti verso fornitori» somma le uscite di Entrate e uscite non ancora pagate, divise per scadenza, con le prossime da pagare.
3. Crediti e debiti sono sempre quelli di oggi, qualunque periodo tu abbia scelto.

Problemi frequenti

- **I ricavi sono zero anche se ho fatto delle fatture**

Contano solo le fatture emesse nel periodo scelto: le bozze non contano. Emetti la fattura da Fatture e ricevute oppure controlla l'anno e il trimestre scelti.

- **Mancano dei costi**

I costi sono le uscite registrate in Entrate e uscite con la data del documento nel periodo: registra le spese e le fatture dei fornitori che mancano.

- **L'IVA da versare non coincide con quella del commercialista**

Il riepilogo è indicativo: non conosce detrazioni parziali, split payment, reverse charge, acconti e crediti precedenti. Usalo per prevedere la cifra, ma fa fede il calcolo del commercialista.

- **Un cliente risulta debitore ma ha già pagato**

Registra l'incasso sulla fattura con «Registra un incasso»: la fattura esce dai crediti quando è incassata per intero.

17. Dipendenti e assenze

Dove si trova: menu › Amministrazione › Dipendenti e assenze; «Le mie assenze» in fondo al menu laterale, per chi ha una scheda dipendente.

A cosa serve. Le persone dell'azienda e le loro assenze: la scheda di ogni dipendente (mansione, reparto, contratto, ore settimanali, ferie spettanti), ferie, permessi, malattia e formazione, le richieste da approvare e le ferie che restano nell'anno, contate in giorni lavorativi con il calendario dell'azienda.

Chi può usarlo. Con il permesso di vedere i dipendenti si consultano schede e assenze; con quello di gestirli si aggiungono e modificano le schede, si registrano le assenze e si approvano o rifiutano le richieste (ruolo predefinito Risorse umane). Il costo orario lo vede solo chi gestisce i dipendenti. Chi ha un utente collegato a una scheda usa la pagina Le mie assenze senza permessi particolari.

Come si fa

Aggiungere un dipendente

1. In Dipendenti e assenze premi «Nuovo dipendente».
2. Scrivi «Nome e cognome»; gli altri campi (Mansione, Reparto, Tipo di contratto, Ore settimanali, Data di assunzione, Giorni di ferie all'anno, Costo orario, Note) si possono completare dopo. «Giorni di ferie all'anno» vale 20 se non lo cambi.
3. In «Utente di Orafila» scegli l'utente della persona: così chiede le assenze da Le mie assenze e riceve l'esito per email. Se il «Costo orario» è vuoto, si riempie con quello dell'utente.
4. Premi «Aggiungi il dipendente»: si apre la scheda. Per cambiare i dati usa «Modifica» nella scheda.

Registrare ferie, permessi o malattia

1. Apri la scheda del dipendente e usa il riquadro «Registra un'assenza».
2. Scegli il «Tipo» (Ferie, Permesso, Malattia, Formazione, Altro) e le date «Dal» e «Al» (incluso; vuoto per un solo giorno).
3. Per un permesso di poche ore indica le «Ore» e un solo giorno: le ore non riducono le ferie. Ferie e malattia si registrano a giorni interi.
4. Per la malattia indica solo le date, senza diagnosi né certificati nella «Nota».
5. Premi «Registra l'assenza»: un'assenza registrata da chi gestisce il personale è approvata subito e compare nella tabella «Assenze».

Approvare o rifiutare una richiesta di ferie

1. Le richieste compaiono in Dipendenti e assenze nel riquadro «Richieste da approvare», con i giorni lavorativi chiesti e le ferie che resterebbero; si vedono anche nella tabella «Assenze» della scheda.
2. Premi «Approva» o «Rifiuta». Con «Aggiungi una nota» scrivi un messaggio che arriva nell'email alla persona.
3. Le tue richieste le decide un'altra persona che gestisce il personale.
4. Per togliere un'assenza già approvata premi «Annulla» nella sua riga e conferma con «Annulla l'assenza»: i giorni tornano disponibili.

Chiedere un'assenza da Le mie assenze

1. Apri Le mie assenze: vedi le tue ferie dell'anno e tutte le tue assenze con lo stato.
2. Nel riquadro «Chiedi un'assenza» scegli tipo e date e premi «Invia la richiesta»: lo stato è «Da approvare».
3. Chi gestisce il personale riceve un'email (se le notifiche sono attive) e decide; l'esito arriva per email e compare nella colonna «Stato».
4. Con «Annulla» ritiri una richiesta, oppure un'assenza approvata che non è ancora iniziata.

Leggere le ferie che restano

1. Il riquadro «Ferie» della scheda mostra Spettanti, Godute o approvate, In attesa e Restano per l'anno in corso; con i link sotto il riquadro guardi l'anno precedente o il successivo.
2. Si contano solo i giorni lavorativi del calendario dell'azienda: fine settimana, festività nazionali e chiusure aziendali (Impostazioni > Azienda) non si contano.
3. Ferie a cavallo di Capodanno contano in ciascun anno per i propri giorni. Nell'elenco dei dipendenti la colonna «Ferie che restano» toglie anche quelle chieste e in attesa.

Quando una persona lascia l'azienda

1. Apri la scheda, premi «Modifica» e indica la «Fine del rapporto»: dal giorno dopo la persona non è più tra quelle «In servizio», ma la scheda resta con lo storico delle assenze (filtro Stato > Non più in servizio).
2. Una scheda senza assenze si può eliminare con «Elimina il dipendente»; con assenze registrate resta, per lo storico.

Problemi frequenti

- **Registrando un'assenza dice che nel periodo non ci sono giorni lavorativi**
Le date scelte cadono solo in fine settimana o in festività: controlla «Dal» e «Al». Le chiusure aziendali si impostano in Impostazioni > Azienda.
- **Dice che l'assenza si sovrappone a un'altra**
La persona ha già un'assenza approvata o in attesa in quei giorni: annulla prima l'altra o cambia le date. Due permessi a ore nello stesso giorno sono ammessi.
- **Le mie assenze dice che il mio utente non è collegato a una scheda dipendente**
Chiedi a chi gestisce il personale di aprire la tua scheda in Dipendenti e assenze, premere «Modifica» e scegliere il tuo utente in «Utente di Orafila».
- **Non vedo i pulsanti Approva e Rifiuta**
Servono il permesso di gestire i dipendenti (ruolo Risorse umane o Amministratore) e una richiesta non tua: le tue le decide un'altra persona.
- **La persona non ha ricevuto l'email con l'esito della richiesta**
Le email partono solo con le notifiche attive in Impostazioni > Notifiche e le notifiche sulle assenze accese, e solo se la scheda ha un'email o un utente collegato. Controlla anche lo stato della casella in Impostazioni > Code e posta.
- **Non riesco ad annullare una mia assenza già iniziata**
Un'assenza approvata e già iniziata la annulla solo chi gestisce il personale, dalla scheda del dipendente.

18. Report

Dove si trova: menu > Amministrazione > Report.

A cosa serve. I numeri dell'anno in una pagina: vendite (fatturato per mese a confronto con l'anno prima, clienti principali, incassato e scaduto), ordini dei clienti, acquisti, magazzino, assistenza, entrate e uscite, persone. Ogni grafico ha i suoi valori in tabella e ogni sezione si scarica in CSV per Excel. È una pagina di sola lettura: i dati si cambiano nei rispettivi moduli.

Chi può usarlo. Chi ha il permesso di vedere i report (ruoli predefiniti Amministratore, Responsabile assistenza, Commerciale, Amministrazione e Risorse umane). Ogni sezione compare solo se il ruolo vede anche l'area da cui vengono i numeri: Vendite con le fatture, Ordini dei clienti con gli ordini dei clienti, Acquisti con fornitori e ordini ai fornitori, Magazzino con prodotti e scorte, Assistenza con i ticket, Entrate e uscite con entrate, uscite e contabilità, Persone con i dipendenti.

Come si fa

Leggere i report di un anno

1. Apri Report dal menu, nel gruppo Amministrazione.
2. Scegli l'anno nel campo «Anno» e premi «Mostra»; «Torna al» con l'anno in corso riporta all'anno attuale.
3. I collegamenti sotto il filtro portano alle sezioni. In alto in ogni sezione ci sono i totali dell'anno, sotto i grafici.
4. Passa il mouse su una colonna per leggere il valore del mese; «Mostra i dati» sotto ogni grafico apre la tabella con tutti i valori, anche per chi usa la tastiera o un lettore di schermo.

Cosa conta ogni sezione dei report

1. Vendite: le fatture emesse, per data della fattura, senza IVA; bozze e fatture annullate non contano. «Incassato» e «Da incassare» sono con IVA; «di cui scaduti» è quanto ha passato la scadenza.
2. Ordini dei clienti: contano gli ordini confermati, spediti o consegnati; «In ritardo oggi» sono gli ordini aperti oltre la data prevista, di qualsiasi anno.
3. Acquisti: gli ordini ai fornitori inviati, per data dell'ordine, senza IVA; bozze e annullati non contano.
4. Magazzino: giacenze e valore di oggi al prezzo di acquisto, prodotti sotto la scorta minima o esauriti, prodotti più spediti nell'anno.
5. Assistenza: ticket aperti e risolti per mese (un ticket chiuso senza essere segnato risolto conta alla chiusura) e ore lavorate registrate sui ticket.
6. Entrate e uscite: incassi e pagamenti con data di pagamento nell'anno, IVA compresa, compresi gli incassi delle fatture; le spese per categoria sono senza IVA, per data del documento.
7. Persone: dipendenti in forza oggi, assunti e usciti nell'anno, assenze approvate in giorni lavorativi (senza sabati, domeniche e festivi del calendario aziendale) e ore di permesso.

Confrontare con l'anno precedente

1. Nel grafico «Fatturato per mese» le colonne blu sono l'anno scelto, quelle grigie l'anno prima.
2. Sotto «Fatturato (imponibile)» la percentuale confronta con lo stesso periodo dell'anno prima: per l'anno in corso, gli stessi mesi; per un anno passato, l'anno intero.

Scaricare i dati per Excel

1. In ogni sezione premi «Scarica i dati (CSV)»: il file contiene i valori per mese e le classifiche della sezione per l'anno scelto.
2. Il file si apre con un doppio clic in Excel: separatore punto e virgola, virgola per i decimali, importi in euro senza simbolo.

Problemi frequenti

- **Non vedo Report nel menu**

Il tuo ruolo non ha il permesso di vedere i report: chiedi a un amministratore di aggiungerlo al tuo ruolo in Impostazioni > Ruoli.

- **Nei report manca una sezione, per esempio Vendite o Persone**

Ogni sezione richiede anche il permesso dell'area da cui vengono i numeri (fatture per Vendite, dipendenti per Persone e così via): chiedi a un amministratore di aggiungerlo al tuo ruolo.

- **Il fatturato dei report non coincide con quello del commercialista**

Report conta solo le fatture emesse in Orafila, per data della fattura, senza IVA e senza le fatture annullate; non vede note di credito né fatture fatte con altri programmi. Per la contabilità ufficiale fanno fede le registrazioni del commercialista.

- **Le entrate dei report non coincidono con il fatturato**

Sono due misure diverse: Vendite conta le fatture per data di emissione, senza IVA; Entrate e uscite conta i soldi incassati per data di pagamento, IVA compresa. Una fattura emessa a dicembre e pagata a gennaio è fatturato di dicembre ed entrata di gennaio.

- **Il valore del magazzino sembra troppo basso**

Il valore usa il prezzo di acquisto: i prodotti in giacenza senza prezzo di acquisto non contano, e il riquadro dice quanti sono. Scrivi il prezzo di acquisto nella scheda del prodotto, in Prodotti e magazzino.

- **Il file CSV si apre in Excel tutto in una colonna**

Excel non ha riconosciuto il separatore: in Excel scegli Dati > Da testo/CSV, apri il file e indica il punto e virgola come separatore.

Impostazioni (amministratori)

La configurazione dell'azienda, riservata a chi gestisce impostazioni e utenti.

19. Impostazioni dell'azienda

Dove si trova: Impostazioni > Azienda.

A cosa serve. Le regole dell'azienda: nome, tariffa oraria, arrotondamento e addebito minimo del tempo, tempi di servizio (SLA) per priorità, categorie dei ticket, giorni per riaprire un ticket chiuso, festività aziendali e uso dell'assistente AI.

Chi può usarlo. Solo gli amministratori (permesso «gestisce impostazioni e utenti»).

Come si fa

Cambiare tempi di servizio, tariffa o categorie

1. Apri Impostazioni > Azienda.
2. In «Tempi di servizio (SLA)» imposta per ogni priorità «Prima risposta» e «Risoluzione» in ore lavorative (0,5 per mezz'ora).
3. In «Tariffa e conteggio del tempo» imposta «Tariffa oraria», «Arrotonda per eccesso ogni», «Addebito minimo per intervento» e «Addebita anche il tempo di viaggio».
4. In «Ticket» scrivi le «Categorie dei ticket» (una per riga) e i «Giorni per riaprire un ticket chiuso».
5. Premi «Salva le impostazioni»: SLA ed economia di tutti i ticket si ricalcolano subito; il tempo già scalato dal monte ore non cambia.

Aggiungere i giorni di chiusura

1. In «Festività aziendali» scrivi una data per riga (per esempio 07/12/2026) e salva: in quei giorni gli SLA non avanzano. Le festività nazionali sono già incluse.

Accendere o spegnere l'AI

1. In «Assistente AI» seleziona o deselecta «Usa l'assistente AI» e salva. Spenta, Orafila non invia più nessuna richiesta all'AI.
2. Quale agente AI risponde, il budget mensile e i crediti si scelgono in Impostazioni > Intelligenza artificiale.

Problemi frequenti

- **Non vedo Impostazioni**

Le impostazioni sono riservate agli amministratori: chiedi a un amministratore di assegnarti il ruolo, se serve.

- **Le impostazioni non si salvano**

Il riepilogo in alto dice quanti campi sono segnalati. Per esempio la risoluzione non può richiedere meno ore della prima risposta, e serve almeno una categoria.

- **Quali sono i valori predefiniti**

Tariffa 60 € l'ora; arrotondamento e addebito minimo 15 minuti; viaggio non addebitato; riapertura entro 15 giorni; SLA prima risposta / risoluzione: Urgente 0,5 h / 4 h, Alta 2 h / 16 h, Normale 8 h / 40 h, Bassa 16 h / 80 h.

20. Dati per i documenti

Dove si trova: Impostazioni > Dati per i documenti.

A cosa serve. I dati della tua azienda stampati su fatture, ordini e ricevute: ragione sociale, partita IVA, codice fiscale, sede, contatti, IBAN e banca, giorni per il pagamento proposti nelle nuove fatture e note a piè di fattura.

Chi può usarlo. Solo gli amministratori dell'azienda (permesso di gestire impostazioni e utenti).

Come si fa

Completare i dati per i documenti

1. Apri Impostazioni > Dati per i documenti.
2. Compila Ragione sociale, Partita IVA (o Codice fiscale), Indirizzo della sede, CAP, Città e Provincia: senza ragione sociale, partita IVA o codice fiscale e indirizzo con città le fatture non si possono emettere.
3. Aggiungi Email, PEC e Telefono se vuoi che compaiano sui documenti.
4. Premi «Salva i dati»: a destra l'Anteprima dell'intestazione mostra come comparirà la tua azienda.

IBAN, scadenza proposta e note a piè di fattura

1. Scrivi IBAN e Banca: compaiono nelle fatture da pagare con bonifico, insieme alla causale con il numero della fattura.
2. In Giorni per il pagamento indica dopo quanti giorni dalla data scade una nuova fattura (per esempio 30): la scadenza resta modificabile in ogni fattura.
3. In Note a piè di fattura scrivi per esempio capitale sociale, numero REA o regime fiscale: vanno in fondo a ogni fattura.

Scegliere la lingua dei documenti

1. Nella sezione Lingua scegli la «Lingua dei documenti» (Italiano o English) e premi «Salva i dati».
2. È la lingua dei PDF di fatture, ricevute e ordini, delle email a clienti e fornitori (conferme d'ordine, avvisi di spedizione, fatture, solleciti, risposte automatiche) e delle note che l'app scrive nello storico, come gli eventi degli ordini e i messaggi di sistema dei ticket.
3. Non cambia la lingua dell'interfaccia: ognuno sceglie la propria con il pulsante della lingua in fondo al menu laterale. È la lingua proposta quando inviti un nuovo utente, e l'Anteprima dell'intestazione la usa già.

Problemi frequenti

- **Salvando dice che l'IBAN non è corretto**
La cifra di controllo dell'IBAN non torna: copialo per intero dall'estratto conto o dal sito della banca (in Italia ha 27 caratteri e inizia con IT).
- **Accanto alla partita IVA compare un avviso**
La cifra di controllo italiana non torna, oppure non è una partita IVA italiana: verifica le cifre. L'avviso non blocca il salvataggio.
- **Ho cambiato i dati: le fatture già emesse cambiano?**
I PDF e le stampe usano i dati dell'azienda salvati adesso, anche per le fatture già emesse; l'intestazione del cliente invece resta quella fissata all'emissione. La fattura elettronica già trasmessa non cambia.

21. Utenti

Dove si trova: Impostazioni > Utenti.

A cosa serve. Le persone dell'azienda che accedono a Orafila: inviti, ruoli, sblocco dell'accesso, azzeramento della verifica in due passaggi o dell'accesso, sospensione.

Chi può usarlo. Solo gli amministratori.

Come si fa

Invitare un collega

1. In Impostazioni > Utenti, sezione «Invita un utente», scrivi «Nome e cognome» ed «Email» e seleziona almeno un ruolo.
2. Scegli la «Lingua» dell'interfaccia e delle notifiche (è proposta la lingua dei documenti dell'azienda): la persona può cambiarla anche da sola.
3. Premi «Invita l'utente», poi «Copia il link» e mandalo alla persona con un canale sicuro: Orafila non invia email per gli inviti.
4. Il link vale 7 giorni e una sola volta: la persona sceglie la password e al primo accesso attiva la verifica in due passaggi.

Cambiare i ruoli

1. Apri l'utente, seleziona i ruoli in «Ruoli dell'utente» e premi «Salva i ruoli»: valgono dalla prossima pagina che apre.

Indicare le competenze di un operatore

1. Apri l'utente e, nel riquadro «Competenze», seleziona in «Categorie di ticket di cui si occupa» le categorie che segue, poi premi «Salva le competenze».
2. Lo smistamento con l'AI le usa per proporre a chi assegnare un ticket: se l'AI non indica nessuno, propone chi ha tra le competenze la categoria proposta e meno ticket aperti, altrimenti il meno carico di tutti. Contano solo per gli utenti attivi con un ruolo che lavora i ticket.
3. Le categorie sono quelle di Impostazioni > Azienda: se ne rinomini o togli una, la pagina dell'utente lo segnala. Se l'hai rinominata seleziona il nuovo nome, poi premi «Salva le competenze» per togliere quella vecchia.

Cambiare la lingua di un utente

1. Apri l'utente e, nel riquadro «Lingua», scegli la «Lingua dell'interfaccia» e premi «Salva la lingua»: vale dalla prossima pagina che la persona apre e per le sue notifiche email.
2. La persona può cambiarla anche da sola, con il pulsante della lingua («English» o «Italiano») in fondo al menu laterale.

Aiutare chi non riesce ad accedere

1. Bloccato dopo 5 tentativi sbagliati: apri l'utente e premi «Sblocca l'accesso» (altrimenti si sblocca da solo dopo 15 minuti).
2. Telefono cambiato o perso: premi «Azzera la verifica in due passaggi» e conferma; al prossimo accesso configurerà di nuovo l'app.
3. Password dimenticata: premi «Azzera l'accesso», conferma, poi «Crea un nuovo link di invito» e mandaglielo.
4. Invito scaduto o perso: premi «Crea un nuovo link di invito»; quello precedente smette di funzionare.

Sospendere chi lascia l'azienda

1. Apri l'utente, premi «Sospendi l'utente» e «Conferma la sospensione»: le sue sessioni si chiudono.
2. I suoi ticket restano assegnati a lui: riassegnali da «Vedi i ticket da lavorare assegnati a...». «Riattiva l'utente» gli ridà l'accesso.

Problemi frequenti

- **Non posso sospendere un utente o togliere un ruolo di amministratore**
L'azienda deve avere sempre almeno un amministratore attivo, e nessuno può sospendere sé stesso o togliersi il ruolo di amministratore: assegna prima il ruolo a un'altra persona.
- **L'utente risulta «Senza password: non può accedere»**
Non ha mai scelto la password: crea un nuovo link di invito dalla sua pagina e mandaglielo.

- **Ho perso il link di invito appena creato**

Il link non viene più mostrato: crea un nuovo link di invito dalla pagina dell'utente.

- **Lo smistamento propone l'operatore sbagliato per una categoria**

L'AI sceglie guardando competenze e ticket aperti di ciascuno; se non indica nessuno, propone chi ha tra le competenze la categoria proposta e meno ticket aperti, altrimenti il meno carico di tutti. Controlla nel riquadro «Competenze» degli operatori chi ha quella categoria e correggi; intanto, nel ticket, scegli l'operatore giusto in «Assegna a» e premi «Assegna il ticket».

22. Ruoli e permessi

Dove si trova: Impostazioni › Ruoli.

A cosa serve. I ruoli dell'azienda e i loro permessi. Un ruolo è un insieme di permessi (vedere i ticket, gestire il magazzino, emettere fatture, approvare le assenze...): decide cosa vede e cosa può fare chi lo ha. Una persona può avere più ruoli e somma i loro permessi. Oltre ai ruoli predefiniti puoi crearne di tuoi, per esempio Magazziniere o Contabilità.

Chi può usarlo. Solo gli amministratori (chi ha il permesso di gestire impostazioni e utenti), da Impostazioni › Ruoli.

Come si fa

Creare un ruolo

1. In Impostazioni › Ruoli premi «Nuovo ruolo».
2. Scrivi il «Nome del ruolo» (per esempio Magazziniere) e spunta i permessi nei gruppi Assistenza, Clienti, Vendite e fatture, Acquisti e magazzino, Amministrazione, Persone e Azienda.
3. Premi «Crea il ruolo», poi assegna alle persone dalla loro scheda in Impostazioni › Utenti, sezione «Ruoli dell'utente».

Cambiare i permessi di un ruolo

1. In Impostazioni › Ruoli apri il ruolo, cambia nome o permessi e premi «Salva il ruolo».
2. I nuovi permessi valgono subito per tutte le persone che hanno il ruolo, dalla prossima pagina che aprono.
3. Ogni permesso di modifica comprende quello di vedere: se scegli «Gestisce gli ordini dei clienti», viene aggiunto da solo «Vede gli ordini dei clienti».

Vedere chi ha un ruolo

1. Nell'elenco dei ruoli la colonna «Chi lo ha» conta le persone; apri il ruolo per vederle nel riquadro «Chi ha questo ruolo», con il link alla loro scheda.

Eliminare un ruolo

1. Apri il ruolo e premi «Elimina il ruolo», poi conferma. Si può eliminare solo un ruolo che nessuno ha: prima assegna alle persone un altro ruolo.

Problemi frequenti

- **Non posso togliere a un ruolo la gestione delle impostazioni**

L'azienda deve avere sempre almeno un utente attivo che gestisce le impostazioni, e nessuno può togliere il permesso al ruolo che lo dà a sé stesso: assegna prima un altro ruolo di amministratore, o chiedi a un altro amministratore.

- **Il pulsante «Elimina il ruolo» non c'è**

Il ruolo è assegnato a qualcuno: il riquadro «Chi ha questo ruolo» dice chi. Cambia i ruoli di quelle persone in Impostazioni › Utenti, poi elimina il ruolo.

- **Ho dato un permesso ma la persona non vede ancora il modulo**

I permessi valgono dalla prossima pagina che la persona apre: deve ricaricare la pagina. Controlla anche che il permesso giusto sia spuntato: per esempio per Tracciamento ordini serve vedere gli ordini dei clienti o quelli ai fornitori.

- **Un permesso si è aggiunto da solo quando ho salvato**

È il permesso di vedere che serve a un permesso di modifica scelto: chi può modificare qualcosa deve anche poterlo vedere. Per toglierlo, togli prima il permesso di modifica.

23. Code e posta

Dove si trova: Impostazioni > Code e posta.

A cosa serve. Le code dell'assistenza e le loro caselle di posta: ogni coda riceve le richieste a un indirizzo, numera i ticket con il suo prefisso (TCK-1042) e, con la casella collegata, legge le email (IMAP) e invia le risposte e le conferme di ricezione (SMTP).

Chi può usarlo. Solo gli amministratori.

Come si fa

Collegare la casella di posta di una coda

1. In Impostazioni > Code e posta apri la coda.
2. In «Ricezione (IMAP)» scrivi «Server IMAP», «Porta» (993 con TLS), «Nome utente», «Password» e «Cartella» (di solito INBOX).
3. In «Invio (SMTP)» scrivi «Server SMTP», «Porta» (465 con TLS o 587 con STARTTLS), nome utente, password, «Indirizzo del mittente» e, se vuoi, «Nome del mittente».
4. Seleziona «Casella attiva» e premi «Salva la casella», poi «Prova la connessione».
5. La lettura parte entro un paio di minuti. Alla prima lettura vengono importate solo le 50 email non lette più recenti.

Aggiungere una coda

1. Nel riquadro «Aggiungi una coda» scrivi «Nome della coda» e «Prefisso dei ticket» (da 1 a 5 lettere), scegli la «Conferma di ricezione» e premi «Aggiungi la coda». Poi collega la sua casella.

Problemi frequenti

- **«Nome utente o password non accettati»**

Con Gmail e Google Workspace serve una password per le app. Microsoft 365 non accetta la lettura IMAP con la sola password (serve OAuth, non ancora supportato); l'invio funziona solo con SMTP AUTH.

- **Errore di connessione cifrata o porta**

Di solito 993 e 465 usano TLS, 143 e 587 STARTTLS: allinea «Connessione cifrata» alla porta. Alcuni fornitori di server (per esempio DigitalOcean) bloccano le porte SMTP 25, 465 e 587: usa un servizio di invio sulla porta 2525.

- **L'ultima lettura resta «Mai» o è vecchia**

Il processo della posta di Orafila non è in esecuzione: avvisa chi gestisce il server. Le email restano nella casella e vengono lette alla ripartenza.

- **Le risposte non partono («Email non inviate»)**

Orafila riprova dopo 1, 5, 15 e 60 minuti, poi smette. Leggi il motivo nella tabella «Email non inviate», correggi la casella e rispondi di nuovo dal ticket.

- **«Hai cambiato server, porta o nome utente: per sicurezza scrivi di nuovo la password»**

Le password salvate valgono solo per server, porta e utente con cui sono state scritte: riscrivila e salva.

- **La stessa email diventa due ticket**

Due code non possono leggere la stessa casella e cartella: Orafila lo impedisce al salvataggio. Usa una casella o una cartella diversa per ogni coda.

24. Notifiche email

Dove si trova: Impostazioni > Notifiche.

A cosa serve. Da quale casella partono le email automatiche di Orafila e quali avvisi mandare. Dalla stessa casella partono gli avvisi (scorta minima, richieste e decisioni sulle assenze) e i documenti inviati per email (fatture, conferme d'ordine, ordini ai fornitori, ricevute). La casella è quella di una coda di assistenza configurata in Impostazioni > Code e posta.

Chi può usarlo. Solo gli amministratori, da Impostazioni > Notifiche.

Come si fa

Attivare le notifiche email

1. Prima collega e accendi la casella di una coda in Impostazioni > Code e posta, con i dati SMTP e l'indirizzo del mittente.
2. In Impostazioni > Notifiche, sotto «Casella che invia», scegli la coda; accanto a ogni coda è scritto da quale indirizzo invia o cosa le manca («Non può inviare»).
3. Sotto «Avvisi da mandare» spunta «Scorta minima» e «Assenze» se vuoi quegli avvisi, poi premi «Salva le notifiche».
4. Premi «Invia un'email di prova»: arriva al tuo indirizzo in un paio di minuti, se il processo della posta è in esecuzione.

Spegnere le notifiche email

1. Sotto «Casella che invia» scegli «Nessuna» e premi «Salva le notifiche»: Orafila non invia più né avvisi né documenti per email.

Controllare cosa è partito

1. Il riquadro «Stato» dice se le notifiche sono attive e da quale indirizzo partono.
2. La tabella «Ultimi invii» elenca gli ultimi avvisi e documenti con destinatario, oggetto e stato (In coda, Inviata, Non inviata con il motivo).

Problemi frequenti

- **Le notifiche o le fatture per email non partono**

Guarda il riquadro «Stato»: se dice «Non attive» segui l'indicazione (scegli una casella o completala in Impostazioni > Code e posta). Se gli invii risultano «In coda» a lungo, il processo della posta sul server è fermo: avvisa chi gestisce il server. Se risultano «Non inviata», il motivo è scritto accanto.

- **La coda scelta dice «Non può inviare»**

Alla sua casella mancano l'accensione, il server SMTP o l'indirizzo del mittente; premi «Completa la casella» e salva i dati in Impostazioni > Code e posta.

- **Chi riceve gli avvisi di scorta minima o delle assenze?**

La scorta minima va alle persone attive con il permesso di gestire prodotti e magazzino; le richieste di assenza a chi gestisce dipendenti e assenze, e la decisione alla persona che l'ha chiesta. Chi riceve si cambia dai ruoli in Impostazioni > Ruoli.

- **I clienti rispondono all'email della fattura**

Le risposte arrivano nella casella della coda scelta e diventano ticket come le altre email dei clienti.

25. Prodotti

Dove si trova: Impostazioni > Prodotti.

A cosa serve. Il catalogo dei prodotti che l'azienda installa o vende: serve per registrare i prodotti installati presso i clienti e per indicarli nei ticket.

Chi può usarlo. Amministratori che possono anche modificare i clienti.

Come si fa

Gestire il catalogo

1. In Impostazioni > Prodotti scrivi il «Nome del prodotto» e premi «Aggiungi il prodotto».
2. «Rinomina» cambia il nome anche nei prodotti installati e nei ticket; «Elimina dal catalogo» vale solo per i prodotti che nessuno usa.

Registrare cosa usa un cliente

1. Dalla scheda del cliente apri «Prodotti installati», scegli il «Prodotto», scrivi la «Versione», scegli «Installazione» e «Sede», poi «Aggiungi il prodotto».

Problemi frequenti

- **Non riesco a eliminare un prodotto**

È installato presso qualche cliente: se non lo vendi più, rinominalo, per esempio aggiungendo «fuori catalogo».

26. Registro attività

Dove si trova: Impostazioni > Registro attività.

A cosa serve. Il registro di chi ha fatto cosa e quando: accessi riusciti e falliti, cambi di password, utenti e ruoli, clienti e contratti, ticket, prodotti e magazzino, documenti e impostazioni dell'azienda. Il registro non si può modificare né cancellare, e non mostra mai password, codici o altri segreti.

Chi può usarlo. Solo gli amministratori, da Impostazioni > Registro attività.

Come si fa

Cercare una modifica

1. In Impostazioni > Registro attività scegli «Area» (per esempio Utenti e ruoli o Accessi e password), «Chi», il periodo con «Dal» e «Al», oppure scrivi un «Testo» che compare nell'azione o nei dettagli (per esempio il nome di un cliente), poi premi «Filtra».
2. Ogni riga dice quando (ora italiana), chi, cosa e i dettagli; il nome del record porta alla sua pagina, quando esiste ancora.
3. Premi «Attività meno recenti» per andare indietro nel tempo e «Torna alle più recenti» per ricominciare; «Togli i filtri» mostra di nuovo tutto.

Controllare gli accessi di una persona

1. Scegli «Area» Accessi e password e la persona in «Chi»: vedi gli accessi, quelli non riusciti, i cambi di password e le uscite dagli altri dispositivi, con l'indirizzo IP quando è registrato.

Problemi frequenti

- **Nel registro compare «Sistema» al posto di una persona**

La modifica l'ha fatta un comando sul server (attivazione dell'azienda, dati di esempio, indirizzo assegnato dall'operatore della piattaforma) e non una persona dall'app. Per vederle tutte scegli «Chi» Sistema e operatore della piattaforma.

- **Il nome del record non è un link**

Il record è stato eliminato, oppure non ha una pagina propria: i dettagli della riga dicono comunque cosa era.

- **Ci sono molti «Accesso non riuscito» per un utente**

Qualcuno sta sbagliando password o codice: dopo 5 tentativi l'accesso si blocca per 15 minuti. Se non era la persona stessa, chiedile di cambiare la password e di uscire dagli altri dispositivi da «Password e sessioni».

Ruoli predefiniti

Ruoli predefiniti (si modificano, o se ne creano altri, in Impostazioni > Ruoli): Amministratore (tutto, comprese impostazioni, utenti e ruoli); Responsabile assistenza (ticket, posta in arrivo, clienti, report, assistente AI); Tecnico (vede e lavora i ticket, vede i clienti, smista la posta in arrivo, usa l'assistente AI); Commerciale (vede ticket e clienti, gestisce gli ordini dei clienti, vede fatture, prodotti e report, usa l'assistente AI); Amministrazione (fatture e incassi, entrate e uscite, contabilità, fornitori e ordini ai fornitori; vede clienti, ordini dei clienti, prodotti, dipendenti e report); Magazzino (prodotti e magazzino, fornitori e ordini ai fornitori; vede gli ordini dei clienti); Risorse umane (dipendenti e assenze, report). Tutti i ruoli predefiniti vedono il calendario (dell'azienda e di ogni gruppo) e vi aggiungono eventi. Solo chi può lavorare i ticket compare tra gli operatori a cui assegnarli.