

RESOLVO - Guida Utente

Completa

Sistema di gestione pratiche legali per studi professionali e recupero crediti.

Indice

1. [Introduzione](#)
 2. [Tipologie di Utenti](#)
 3. [Primi Passi](#)
 4. [Guida per Ruolo](#)
 5. [Gestione Pratiche](#)
 6. [Gestione Clienti e Debitori](#)
 7. [Documenti e Alert](#)
 8. [Funzionalità Avanzate](#)
 9. [FAQ](#)
-

1. Introduzione

1.1 Cos'è Resolvo

Resolvo è una piattaforma web progettata per studi legali e professionisti del recupero crediti che permette di:

- **Gestire pratiche legali** con tracking completo delle fasi
- **Monitorare importi e recuperi** (capitali, anticipazioni, compensi)
- **Organizzare team** (avvocati, collaboratori, segreteria)
- **Condividere dashboard** con i clienti in modo controllato
- **Proteggere i dati** con accessi multi-livello e audit completo

1.2 Architettura Multi-Studio

Resolvo supporta **più studi legali** sulla stessa piattaforma con **isolamento completo** dei dati:

- Ogni studio vede SOLO i propri dati (clienti, debitori, pratiche)
- Gli amministratori di sistema gestiscono tutti gli studi
- I clienti vedono SOLO le proprie pratiche

1.3 Accesso alla Piattaforma

URL: `https://app.resolvo.com` (o il dominio configurato)

Requisiti browser:

- Chrome/Edge 90+ (consigliato)

- Firefox 88+
- Safari 14+

2. Tipologie di Utenti

Resolvo gestisce **6 tipi di utenti** con permessi diversi:

2.1 Ruoli e Permessi

| Ruolo | Descrizione | Accesso Principale |
|---|----------------------------------|--|
| Amministratore | Gestisce l'intera piattaforma | Tutti gli studi, backup, import/export, utenti |
| Titolare Studio | Proprietario dello studio legale | Gestione completa dello studio, pratiche, team |
|  Avvocato | Professionista legale | Pratiche assegnate, fasi, movimenti finanziari |
| Collaboratore | Membro del team | Visualizzazione pratiche dello studio |
| Segretario | Personale | Assegnazione |

| | | |
|-------------------|-------------------|---|
| Segreteria | amministrativo | avvocati, creazione pratiche |
| Cliente | Creditore esterno | Solo le proprie pratiche in visualizzazione |

2.2 Cosa Può Fare Ogni Ruolo

Amministratore

- Accesso a TUTTI i dati di TUTTI gli studi
- Creazione e gestione studi legali
- Creazione e gestione utenti (tutti i ruoli)
- Backup e restore del database
- Export/Import dati massivi (CSV, JSON)
- Visualizzazione audit log
- Manutenzione sistema (orphan data, riconciliazione)
- Non gestisce pratiche quotidianamente (ruolo sistemistico)

Titolare Studio

- Creazione e gestione pratiche dello studio
- Creazione clienti e debitori
- Gestione team dello studio (avvocati, collaboratori, segreteria)
- Assegnazione avvocati e collaboratori alle pratiche
- Cambio fasi pratiche

- Gestione completa dati finanziari
- Dashboard statistiche dello studio
- NO accesso a studi di altri
- NO funzioni admin (backup, audit log)

Avvocato

- Visualizzazione pratiche assegnate
- Cambio fasi pratiche assegnate
- Registrazione movimenti finanziari
- Modifica dettagli pratiche assegnate
- Creazione clienti e debitori (se necessario)
- NO creazione nuove pratiche (solo titolare/segreteria)
- NO visualizzazione pratiche non assegnate
- NO gestione utenti

Collaboratore (ruolo default)

- Visualizzazione pratiche dello studio
- Visualizzazione documenti
- Creazione alert e promemoria
- NO modifica pratiche
- NO cambio fasi
- NO gestione clienti/debitori
- Ruolo principalmente consultivo

Segreteria

- Creazione pratiche
- Creazione clienti e debitori
- **Assegnazione/Riassegnazione** avvocati e collaboratori alle pratiche
- Visualizzazione completa pratiche dello studio
- **NO cambio fasi** pratiche
- **NO modifica dati finanziari**
- Può modificare SOLO: avvocati assegnati, collaboratori assegnati

Cliente

- Dashboard personalizzata con statistiche proprie pratiche
 - Visualizzazione pratiche dove è creditore
 - Visualizzazione documenti (se abilitati dallo studio)
 - Timeline fasi pratiche
 - **NO modifica** alcuna
 - **NO visualizzazione** pratiche di altri clienti
 - Accesso controllato dalla configurazione dello studio
-

3. Primi Passi

3.1 Primo Accesso

Per Utenti Nuovi (Titolare Studio, Avvocato, etc.)

1. Ricevi Email di Benvenuto

- L'amministratore o il titolare ti crea un account
- Ricevi email con:
 - Indirizzo email di accesso
 - Password temporanea

2. Accesso Iniziale

1. Vai su `https://app.resolve.com/login`
2. Inserisci email e password temporanea
3. (Opzionale) Sistema chiederà di abilitare 2FA
4. Cambia password al primo accesso

3. Configurazione Profilo

- Vai su **Impostazioni** (icona ingranaggio in alto a destra)
- Completa:
 - Nome e cognome
 - Telefono
 - Preferenze notifiche
- Configura **2FA** (Two-Factor Authentication):
 - Scegli canale: **Email** o **SMS**
 - Al login successivo riceverai codice a 6 cifre

- Inserisci codice entro 5 minuti

Per Clienti Esterni

1. Lo Studio Configura il Tuo Accesso

- Il titolare crea il tuo utente con ruolo "Cliente"
- Associa il tuo account a uno o più clienti (creditori)
- Abilita condivisione dashboard

2. Ricevi Credenziali

- Email con link e password temporanea
- Accedi via `https://app.resolvo.com/login`

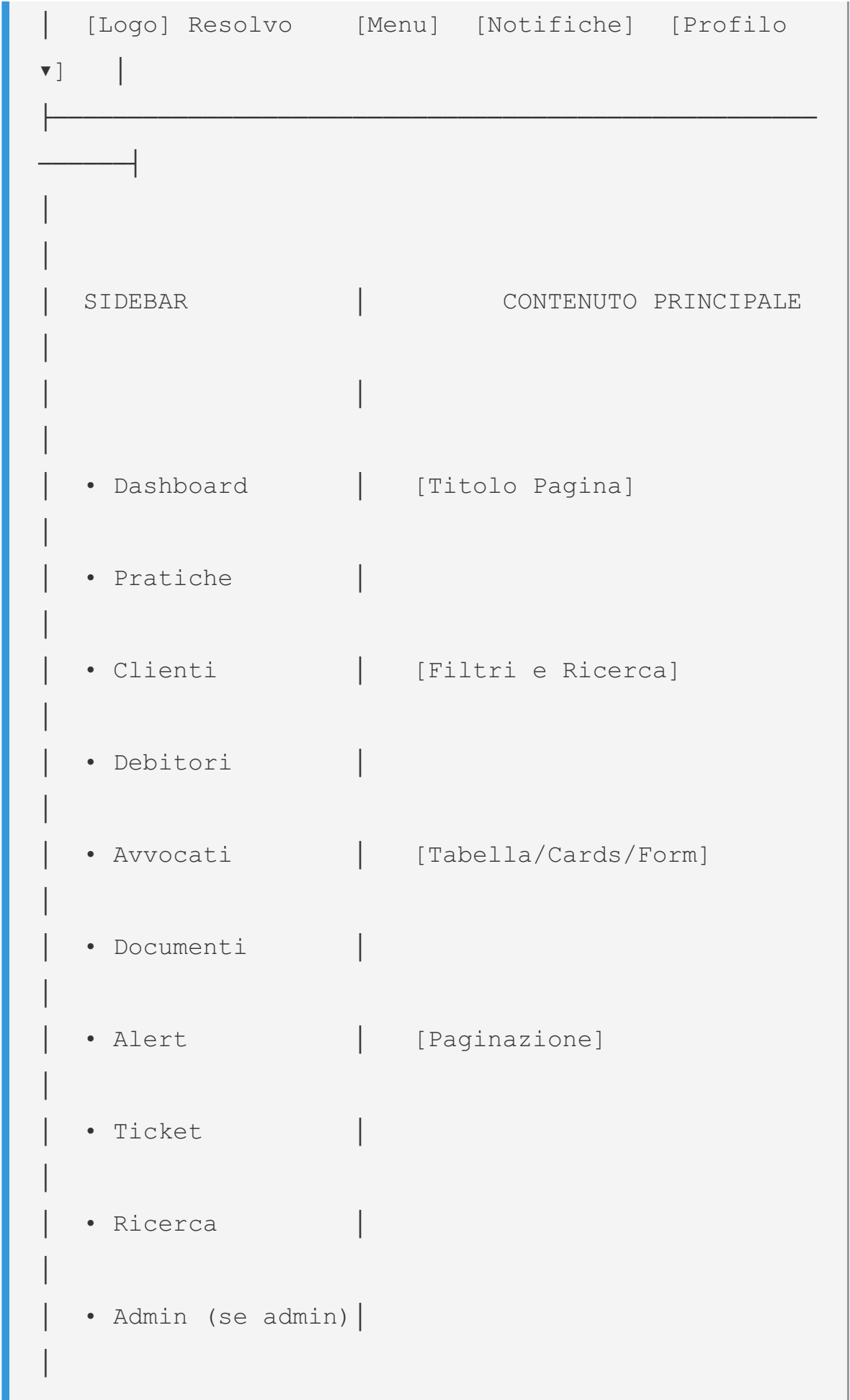
3. Visualizza Dashboard Condivisa

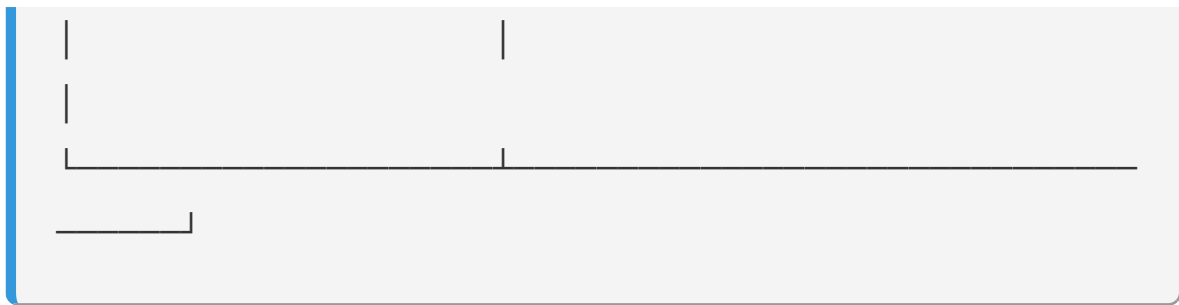
- Dopo il login, vedi automaticamente `/dashboard-condivisa`
- Vedi SOLO le pratiche dove sei creditore
- Configurazione visibilità controllata dallo studio

3.2 Interfaccia Principale

Layout Applicazione







Menu Utente (Icona Profilo)

Cliccando sull'icona profilo (in alto a destra):

- **Il Mio Profilo** → Dati personali
- **Impostazioni** → Preferenze, 2FA, cambio password
- **Cambia Password** → Form cambio password
- **Logout** → Esci dall'applicazione
- **Logout da Tutti i Dispositivi** → Invalida tutte le sessioni

3.3 Sicurezza e Session

Durata Sessione

- **Sessione attiva:** 2 ore di inattività
- **Auto-logout:** dopo 2 ore senza interazione
- **Refresh automatico:** token aggiornato ogni 15 minuti

Two-Factor Authentication (2FA)

Quando usarlo:

- Obbligatorio per: Amministratori, Titolari Studio
- Consigliato per: Avvocati, Segreteria

- Opzionale per: Collaboratori, Clienti

Come abilitare:

1. **Impostazioni** → **Sicurezza**
2. Attiva **Two-Factor Authentication**
3. Scegli canale: **Email** o **SMS**
4. Salva

Flusso login con 2FA:

1. Inserisci email + password
2. Sistema invia codice a 6 cifre via Email/SMS
3. Inserisci codice entro 5 minuti
4. Accesso concesso

Gestione Password

Requisiti password:

- Minimo 6 caratteri (consigliato: 12+)
- Consigliato: mix maiuscole, minuscole, numeri, simboli

Cambio password:

1. **Impostazioni** → **Sicurezza** → **Cambia Password**
2. Inserisci password attuale
3. Inserisci nuova password (2 volte)
4. Salva

Password dimenticata:

1. Login page → **Password Dimenticata?**
 2. Inserisci email
 3. Ricevi email con link reset (valido 1 ora)
 4. Clicca link, inserisci nuova password
 5. Conferma
-

4. Guida per Ruolo

4.1 Guida per Amministratore

Dashboard Admin

Accesso: Menu → **Admin** → **Dashboard**

Panoramica:

- Statistiche globali: studi, utenti, pratiche
- Grafici trend mensili
- ⚠ Alert sistema (spazio disco, errori)
- Stato backup (ultimo backup, prossimo scheduled)

Gestione Studi

Accesso: Admin → **Studi**

Operazioni:

1. **Creare Nuovo Studio**

1. Click "Nuovo Studio"
2. Compila form:
 - Nome studio (richiesto)
 - Ragione sociale
 - P.IVA / CF
 - Indirizzo completo
 - Email, PEC, Telefono
3. Salva

2. Modificare Studio

- Click azione "Modifica" su studio
- Aggiorna campi
- Salva

3. Disattivare Studio

- Click azione "Disattiva"
- Conferma
- ⚠ **ATTENZIONE:** Disattiva anche tutti gli utenti dello studio

4. Visualizzare Dettagli Studio

- Click sul nome studio
- Vedi: utenti, pratiche, statistiche

Gestione Utenti Globale

Accesso: Admin → **Utenti**

Operazioni:

1. Creare Utente

1. Click "Nuovo Utente"
2. Compila:
 - Email (unique)
 - Nome e Cognome
 - Ruolo: admin | **titolare_studio** | **avvocato** | **collaboratore** | **segreteria** | **cliente**
 - Studio di appartenenza (se non admin)
 - Cliente associato (se ruolo = cliente)
 - Password temporanea
3. Salva
4. Sistema invia email con credenziali

2. Modificare Utente

- Cambio ruolo
- Assegnazione studio diverso
- Attivazione/Disattivazione account

3. Reset Password Utente

- Click "Reset Password"
- Sistema invia email con link reset

4. Logout Forzato

- Click "Logout Utente"

- Incrementa tokenVersion (invalida tutti i token)

Backup e Restore

Accesso: Admin → **Backup**

Dashboard Backup:

- Statistiche: conteggio backup, spazio occupato
- Ultimo backup: data/ora
- Prossimo backup schedulato: in X ore

Operazioni:

1. Creare Backup Manuale

1. Click "Crea Backup"
2. Conferma creazione
3. Sistema:
 - Crea dump SQL del database
 - Salva in /backups/backup-YYYY-MM-DD.sql
 - Mostra notifica successo con dimensione file
4. Tempo: 10-60 secondi (dipende da dati)

2. Download Backup

1. Lista **backup** → Click "**Download**" su **backup** desiderato
2. **Browser scarica** file .sql
3. Usa per:
 - **Backup** esterno (**S3**, Google Drive)
 - Migrazione server
 - **Disaster** recovery

3. Ripristinare Backup

⚠ OPERAZIONE CRITICA - SOVRASCRIVE TUTTI I DATI

1. Click "Ripristina" su backup
2. Conferma DOPPIA (modale warning)
3. Sistema:
 - Disconnette tutti gli utenti
 - Esegue DROP + CREATE database
 - Importa dump SQL
 - Riavvia connessioni
4. Tempo: 1-5 minuti
5. Tutti gli utenti devono rifare login

4. Cancellare Backup

- Click "Elimina"
- Conferma
- File .sql rimosso dal server

Configurazione Backup Automatico:

Nel file `.env` :

```
BACKUP_SCHEDULE_INTERVAL=86400000 # 24 ore (in  
millisecondi)  
BACKUP_MAX_COUNT=30 # Mantieni ultimi  
30 backup
```

Best Practice:

- Backup giornaliero automatico abilitato
- Download settimanale su storage esterno (S3, Dropbox)
- Test restore mensile su ambiente test
- Retention: 30 giorni (automatico)

Export Dati

Accesso: Admin → **Export Dati**

Entità esportabili:

- Pratiche
- Clienti
- Debitori
- Utenti
- Avvocati
- Movimenti Finanziari

Formati disponibili:

- **CSV** (Excel-compatible)
- **JSON** (programmazione)
- **XLSX** (Excel nativo)

Processo Export:

1. Seleziona entità (es: Pratiche)
2. Seleziona formato (es: CSV)
3. (Opzionale) Filtri:
 - Studio specifico
 - Range date
4. Click "Esporta"
5. Download automatico file

Esempio CSV Pratiche:

```
id,numeroPratica,clienteId,debitoreId,capitale,faseI  
d,aperta  
uuid-1,001/2024,cliente-1,debitore-1,50000.00,fase-  
affidamento,true  
uuid-2,002/2024,cliente-2,debitore-2,30000.00,fase-  
chiusa,false
```

Import Dati

Accesso: Admin → **Import Dati**

Modalità:

1. Import CSV

△ Validazione rigorosa: errori bloccano import

1. Seleziona entità (Pratiche, Clienti, etc)
2. Upload file CSV
3. Sistema valida:
 - Header colonne corretto
 - Tipi dati (date, numeri, etc)
 - Foreign keys esistenti (clienteId, debitoreId)
4. Se valido: import batch
5. Se errori: mostra lista errori dettagliata

2. Import Backup JSON

△ SOVRASCRIVE STUDIO COMPLETO

1. Upload file JSON (generato da Export)
2. Conferma studio destinazione
3. Sistema importa tutte le entità collegate

Template CSV:

- Download template vuoto da interfaccia

- Compila su Excel
- Upload

Audit Log

Accesso: Admin → **Audit Log**

Cosa viene tracciato:

- **LOGIN / LOGOUT**
- **CREATE** (pratiche, clienti, etc)
-  **UPDATE** (modifiche)
- **DELETE** (eliminazioni)
- **CAMBIO_FASE** (pratiche)
- **BACKUP / RESTORE**
- **EXPORT / IMPORT**

Filtri disponibili:

- Utente (chi ha fatto l'azione)
- Tipo azione (CREATE, UPDATE, etc)
- Entità (Pratica, Cliente, etc)
- Range date
- Studio

Informazioni per log:

```
{
  "id": "uuid",
  "userId": "uuid-utente",
  "userName": "Mario Rossi",
  "studioId": "uuid-studio",
  "action": "CREATE",
  "entityType": "Pratica",
  "entityId": "uuid-pratica",
  "description": "Creata pratica 003/2024",
  "metadata": {
    "clienteId": "uuid-cliente",
    "capitale": 50000
  },
  "ipAddress": "192.168.1.100",
  "timestamp": "2024-12-29T10:30:00.000Z"
}
```

Utilizzo:

- Investigare modifiche sospette
- Report attività mensili
- Compliance GDPR/audit
- ⚠ Debugging errori utenti

Maintenance

Accesso: Admin → **Maintenance**

Funzioni:

1. Orphan Data Cleanup

Trova e gestisce dati "orfani" (senza relazioni valide):

- Pratiche senza cliente
- Pratiche senza debitore
- Pratiche senza studio
- Utenti senza studio
- Documenti senza pratica

Azioni:

- Visualizza conteggio
- Assegna manualmente a studio/cliente
- Elimina definitivamente (irreversibile)

2. Riconciliazione Database

- Ricalcola totali (importi recuperati, pratiche **per** cliente)
- Ricostruisce indici **full**-text
- Valida **foreign** keys

3. Cache Invalidation

- Svuota cache Redis
 - Forza refresh dashboard
-

4.2 Guida per Titolare Studio

Dashboard Studio

Accesso: Dashboard (home)

Widgets:

1. KPI Principali

- Pratiche Aperte: conteggio
- Pratiche Chiuse (mese corrente)
- Capitale in Recupero: €
- Capitale Recuperato: €
- Tasso Successo: %

2. Grafici

- Trend pratiche aperte/chiusure (ultimi 6 mesi)
- Pratiche per fase (torta)
- Recuperi mensili (barre)

3. Pratiche Recenti

- Ultime 10 pratiche create
- Link veloce a dettaglio

4. Scadenze Prossime

- Pratiche con dataScadenza nei prossimi 30 giorni
- Alert evidenziati in rosso

Creazione Pratica

Accesso: Pratiche → **Nuova Pratica**

Form Creazione:

NUOVA PRATICA

1. DATI PRINCIPALI

Cliente: [Select] [+ Nuovo]

Debitore: [Select] [+ Nuovo]

Fase Iniziale: [Affidamento ▼]

2. TEAM ASSEGNATO

Avvocati: [Multi-select]

Collaboratori: [Multi-select]

3. IMPORTI INIZIALI

Capitale: € [____]

Anticipazioni: € [____]

Compensi Legali: € [____]

4. DATE E SCADENZE

Data Affidamento: [____]

Data Scadenza: [____]

5. NOTE

[Textarea]

[Annulla] [Salva Pratica]

Workflow:

1. **Seleziona Cliente**

- Se esiste: scegli da dropdown
- Se nuovo: click "+ Nuovo Cliente"
 - Si apre modale
 - Compila dati cliente (vedi sezione Clienti)
 - Salva
 - Ritorna automaticamente al form pratica

2. **Seleziona Debitore**

- Stesso flusso del cliente
- Sistema suggerisce debitori già collegati al cliente (se esistono)

3. **Assegna Team**

- **Avvocati**: multi-select
 - Seleziona 1+ avvocati che seguiranno la pratica
 - Ricevono notifiche cambio fase
- **Collaboratori**: multi-select
 - Team di supporto
 - Accesso visualizzazione pratica

4. **Inserisci Importi**

- **Capitale:** importo da recuperare dal debitore
- **Anticipazioni:** spese anticipate dallo studio
- **Compensi Legali:** onorari previsti

5. Date

- **Data Affidamento:** quando il cliente ha affidato la pratica
- **Data Scadenza:** deadline recupero (opzionale)

6. Salva

- Sistema genera automaticamente **numeroPratica** (es: 001/2024)
- Pratica inizia in fase "Affidamento" (configurabile)
- Avvocati ricevono notifica email

Gestione Team Studio

Accesso: Admin Studio (sidebar) → **Team**

Operazioni:

1. Invitare Nuovo Membro

1. Click "Invita Utente"
2. Compila:
 - Email
 - Nome, Cognome
 - Ruolo: avvocato | collaboratore | segreteria
 - (Studio auto-assegnato)
3. Salva
4. Sistema invia email con credenziali

2. Modificare Ruolo

Es: Collaboratore → Avvocato

1. Click "Modifica" su utente
2. Cambia ruolo
3. Salva
4. Utente riceve nuovi permessi al prossimo login

3. Disattivare Utente

⚠ Utente non può più accedere

Pratiche assegnate rimangono visibili

1. Click "Disattiva"
2. Conferma
3. Utente riceve email notifica

Monitoraggio Finanziario

Accesso: Dashboard → **Report Finanziari**

Report Disponibili:

1. Capitale per Fase

| Fase | Totale Capitale | |
|-------------------|-----------------|-------|
| Recuperato % | | |
| ----- | ----- | ----- |
| ----- ----- | | |
| Affidamento | € 100.000 | € 0 |
| 0% | | |
| Sollecito Bonario | € 250.000 | € |
| 50.000 20% | | |
| Azione Legale | € 500.000 | € |
| 200.000 40% | | |
| Chiusa Positivo | € 800.000 | € |
| 750.000 94% | | |

2. Recuperi Mensili

- Grafico a barre: capitale recuperato per mese
- Trend: confronto anno precedente

3. Pratiche per Avvocato

| Avvocato | Pratiche | Capitale | Recuperato | Tasso |
|-------------------------|----------|----------|------------|-------|
| ----- ----- ----- ----- | | | | |
| ----- ----- | | | | |
| Mario Rossi | 25 | €500k | €400k | 80% |
| Laura Bianchi | 18 | €300k | €180k | 60% |

Configurazione Condivisione Cliente

Accesso: Clienti → Dettaglio Cliente → **Condivisione Dashboard**

Opzioni:

```

{
  "abilitata": true,
  "dashboard": {
    "stats": true,           // Mostra statistiche
    aggregate
    "kpi": true              // Mostra KPI (capitale,
    recuperato)
  },
  "pratiche": {
    "elenco": true,         // Lista pratiche
    "dettagli": true,       // Dettaglio singola
    pratica
    "documenti": false,     // Allegati pratica
    "timeline": true        // Storico fasi
  }
}

```

Esempio configurazione:

```

Cliente: ACME SRL
  Dashboard abilitata
  Mostra statistiche
  Elenco pratiche
  Timeline fasi
  Documenti nascosti

```

Il cliente vedrà:

- `/dashboard-condivisa` : KPI sue pratiche

- Elenco pratiche dove è creditore
 - Timeline fasi per ogni pratica
 - NO documenti allegati
-

4.3 Guida per Avvocato

Visualizzare Pratiche Assegnate

Accesso: Pratiche

Filtri automatici:

- Solo pratiche dove sei assegnato come avvocato
- Default: solo pratiche APERTE
- Ordinamento: dataAffidamento DESC

Vista Elenco:

PRATICHE ASSEGNATE (12) [+ Nuova]

[Filtri ▼]

| N. Pratica | Cliente | Debitore | Fase |
|------------|-----------|----------|---------|
| € | | | |
| 003/2024 | ACME SRL | Mario R. | Sollic. |
| 50k | | | |
| 002/2024 | Beta SpA | Laura B. | Azione |
| 30k | | | |
| 001/2024 | Gamma SNC | Paolo V. | Chiusa |
| 20k | | | |

Filtri Avanzati:

- Cliente
- Debitore
- Fase
- Range date (affidamento, scadenza)
- Importo (min-max)
- Aperta/Chiusa

Gestire Fase Pratica

Accesso: Dettaglio Pratica → **Cambia Fase**

Flusso Cambio Fase:

1. Visualizza pratica corrente

Fase attuale: Sollecito Bonario

2. Click "Cambia Fase"

Modale:

| | |
|---------------------|------------|
| CAMBIO FASE | |
| Fase Corrente: | |
| Sollecito Bonario | |
| Nuova Fase: | |
| [Select] ▼ | |
| - Affidamento | |
| - Sollecito Bonario | |
| ✓ Azione Legale | |
| - Opposizione | |
| - Pignoramento | |
| - Chiusa | |
| Note (opzionale): | |
| [Textarea] | |
| [Annulla] | [Conferma] |

3. Seleziona nuova fase: Azione Legale

4. Inserisci note: "Depositato ricorso Tribunale"

Roma"

5. Conferma

6. Sistema:

- Aggiorna pratica.faseId = azione-legale
- Aggiunge entry in storico:

```
{
  daFase: "sollecito-bonario",
  aFase: "azione-legale",
  data: "2024-12-29T10:00:00Z",
  utenteId: "avvocato-id",
  note: "Depositato ricorso..."
}
```
- Notifica collaboratori assegnati
- Notifica cliente (se configurato)

Fasi Speciali:

1. Chiusura Pratica (Fase: Chiusa)

△ Richiede esito obbligatorio

Modale aggiuntiva:

Esito: [Positivo ▼] [Negativo ▼]

Positivo: recupero riuscito

Negativo: fallimento recupero (debitore insolvente, etc)

Sistema:

- pratica.aperta = false
- pratica.esito = 'positivo'/'negativo'
- pratica.dataChiusura = NOW()

2. Opposizione

Se fase = "Opposizione":

Campi aggiuntivi:

- Data Opposizione
- Tipo Opposizione
- Tribunale
- Note

Salvato in: pratica.opposizione (JSON)

3. Pignoramento

```
Se fase = "Pignoramento":
```

```
Campi aggiuntivi:
```

- Tipo Pignoramento
(mobiliare/immobiliare/presso terzi)
- Data Pignoramento
- Ufficiale Giudiziario
- Note

```
Salvato in: pratica.pignoramento (JSON)
```

Registrare Movimenti Finanziari

Accesso: Dettaglio Pratica → Tab **Movimenti Finanziari**

Tipi Movimento:

- **Recupero Capitale**
- **Recupero Anticipazioni**
- ⚖ **Liquidazione Compensi**
- **Recupero Interessi**

Form Nuovo Movimento:

NUOVO MOVIMENTO FINANZIARIO

Tipo: [Recupero Capitale ▼]

Importo: € [_____]

Data: [29/12/2024]

Causale: [_____]

Note: [Textarea]

[Annulla] [Salva]

Processo:

1. Click "+ Nuovo Movimento"
2. Seleziona tipo: Recupero Capitale
3. Inserisci importo: € 10.000
4. Data: oggi (default)
5. Causale: "Bonifico debitore RID 12345"
6. Salva

Sistema aggiorna pratica:

- `pratica.importoRecuperatoCapitale += 10.000`
- Crea record MovimentoFinanziario
- Notifica titolare studio
- Aggiorna dashboard KPI

Visualizzazione Movimenti:

| Data | Tipo | Importo | |
|---|------------------------|----------|-----|
| Causale | | | |
| ----- | ----- | ----- | --- |
| ----- | | | |
| 29/12/2024 | Recupero Capitale | € 10.000 | |
| Bonifico | | | |
| 15/12/2024 | Recupero Anticipazioni | € 500 | |
| Rimborso spese | | | |
| 01/12/2024 | Liquidazione Compensi | € 2.000 | |
| Fattura #123 | | | |
| TOTALI: | | | |
| Capitale Recuperato: € 10.000 / € 50.000 (20%) | | | |
| Anticipazioni Recuperate: € 500 / € 1.000 (50%) | | | |
| Compensi Liquidati: € 2.000 / € 5.000 (40%) | | | |

Timeline Pratica

Accesso: Dettaglio Pratica → Tab **Timeline**

Visualizzazione Cronologica:

29/12/2024 - 10:30

Cambiata fase: Sollecito Bonario → Azione Legale

Utente: Mario Rossi (Avvocato)

Note: Depositato ricorso Tribunale Roma

29/12/2024 - 09:15

Movimento Finanziario: Recupero Capitale

Importo: € 10.000

Utente: Mario Rossi

15/12/2024 - 14:20

Cambiata fase: Affidamento → Sollecito Bonario

Utente: Laura Bianchi (Segreteria)

Note: Inviata raccomandata AR

01/12/2024 - 11:00

Pratica creata

Utente: Studio Legale Rossi

Numero: 003/2024

Legenda Icone:

- Cambio fase
 - Movimento finanziario
 - Documento caricato
 - Assegnazione team
 - Nota aggiunta
-

4.4 Guida per Segreteria

Ruolo e Responsabilità

Cosa PUOI fare:

- Creare nuove pratiche
- Creare clienti e debitori
- **Assegnare/Riassegnare** avvocati alle pratiche
- **Assegnare/Riassegnare** collaboratori alle pratiche
- Visualizzare tutte le pratiche dello studio
- Creare alert e promemoria

Cosa NON puoi fare:

- **Cambiare fasi** pratiche
- **Modificare dati finanziari** (importi, movimenti)
- Modificare altri campi pratiche (solo assegnazioni)

Assegnare Avvocato a Pratica

Scenario: Un nuovo avvocato entra nello studio e deve prendere in carico pratiche esistenti

Processo:

1. Vai su Pratiche
2. Click su pratica da riassegnare (es: 003/2024)
3. Tab "Dettagli"
4. Sezione "Team Assegnato"

Avvocati Attuali:

⌘ Mario Rossi

[+ Aggiungi Avvocato] [⇐ Modifica]

5. Click "**⇐ Modifica**"

Modal:

| MODIFICA AVVOCATI ASSEGNATI | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Avvocati: | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mario Rossi |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Laura Bianchi ← NUOVO |
| <input type="checkbox"/> | Paolo Verdi |
| [Annulla] [Salva] | |

6. Seleziona Laura Bianchi

7. Salva

Sistema:

- Aggiunge relazione pratica-avvocato
- Laura Bianchi riceve notifica email
- Laura vede pratica in "**Pratiche Assegnate**"

Rimozione Avvocato:

Stesso processo, deseleziona avvocato da rimuovere
⚠ Avvocato rimosso non vede più la pratica

Gestire Collaboratori

Assegnazione Collaboratori:

Stesso flusso degli avvocati, sezione "Collaboratori Assegnati"

Differenza Avvocato vs Collaboratore:

- **Avvocato:** può modificare pratica e cambiare fasi
- **Collaboratore:** solo visualizzazione

Creare Alert/Promemoria

Accesso: Alert → **Nuovo Alert**

Tipi Alert:

- **Scadenza:** promemoria data scadenza pratica
- **Sollecito:** chiamare cliente/debitore
- **Documento:** caricare documento mancante
- ⚠ **Urgente:** azione urgente richiesta

Form:

NUOVO ALERT

Tipo: [Scadenza ▼]

Pratica: [003/2024 ▼]

Data Scadenza: [31/12/2024]

Descrizione:
[Scade termine opposizione]

Notifica a:

☒ Me stessa

☒ Avvocato assegnato

☐ Titolare studio

[Annulla]

[Crea Alert]

Notifiche:

- Email 7 giorni prima
- Email 1 giorno prima
- Notifica in-app (campanella)

4.5 Guida per Collaboratore

Accesso Limitato

Permessi:

- **Visualizzare** pratiche dello studio
- **Leggere** documenti
- **Creare** alert/promemoria per sé
- **Visualizzare** dashboard studio
- **NO modifica** pratiche, clienti, debitori
- **NO cambio** fasi
- **NO creazione** pratiche

Visualizzazione Pratiche

Accesso: Pratiche

Vista Read-Only:

- Elenco pratiche dello studio
- Dettaglio pratica completo
- Timeline fasi
- Movimenti finanziari
- Documenti

Nessun pulsante di modifica visibile

Alert Personali

Accesso: Alert → **Nuovo Alert**

Utilizzo:

- Creare promemoria personali
- Es: "Richiamare cliente per aggiornamento pratica

003/2024"

- Alert visibili solo a te

4.6 Guida per Cliente

Dashboard Condivisa

Accesso Automatico: Dopo login, redirect a `/dashboard-condivisa`

Contenuto (se abilitato dallo studio):

| | | | |
|--------------------------------|--------|----------|----------|
| DASHBOARD CONDIVISA - ACME SRL | | | |
| STATISTICHE PRATICHE | | | |
| Aperte | Chiuse | Capitale | Recupero |
| 12 | 8 | €500.000 | €320.000 |

PRATICHE

[Filtra ▼]

| N. | Debitore | Fase | Importo |
|----------|----------|-------------|---------|
| 003/2024 | Mario R. | Azione Leg. | €50.000 |
| 002/2024 | Laura B. | Chiusa | €30.000 |

GRAFICI

[Grafico a Torta: Pratiche per Fase]

[Grafico Barre: Recuperi Mensili]

Cosa vedi:

- Solo pratiche dove sei creditore (clienteld match)
- Statistiche aggregate tue pratiche
- Timeline fasi

- Importi (se abilitato)
- NO nomi avvocati (privacy)
- NO documenti interni studio
- NO movimenti finanziari dettagliati

Dettaglio Pratica Cliente

Accesso: Dashboard Condivisa → Click pratica

Vista Ridotta:

| |
|------------------------------|
| PRATICA 003/2024 |
| Debitore: Mario Rossi |
| Fase Attuale: Azione Legale |
| Data Affidamento: 01/12/2024 |
| Importo: € 50.000 |
| TIMELINE |
| 29/12 - Azione Legale |
| 15/12 - Sollecito Bonario |
| 01/12 - Affidamento |
| [← Torna alla Dashboard] |

Cosa NON vedi:

- Dati avvocato/collaboratori

- Movimenti finanziari dettagliati
 - Documenti interni
 - Note riservate
-

5. Gestione Pratiche

5.1 Ciclo di Vita Pratica

Fasi Standard:

```
1. Affidamento
  ↓
2. Sollecito Bonario (lettera AR, telefonate)
  ↓
3. Azione Legale (ricorso giudiziale)
  ↓ (opzionale)
4. Opposizione
  ↓ (opzionale)
5. Pignoramento
  ↓
6. Chiusa (ESITO: Positivo / Negativo)
```

Stati Pratica:

- **Aperta** (`aperta: true`): pratica in corso
- **Chiusa Positiva** (`aperta: false, esito: 'positivo'`): recupero riuscito
- **Chiusa Negativa** (`aperta: false, esito:`

'negativo'): recupero fallito

- **Disattivata** (`attivo: false`): pratica archiviata/cancellata (soft delete)

5.2 Campi Pratica Dettaglio

Dati Identificativi:

- **Numero Pratica:** generato auto (es: 001/2024, 002/2024...)
- **Cliente:** creditore che affida il recupero
- **Debitore:** soggetto debitore da cui recuperare
- **Studio:** studio legale proprietario

Importi:

- **Capitale:** somma da recuperare
- **Capitale Recuperato:** quanto già recuperato
- **Anticipazioni:** spese anticipate dallo studio
- **Anticipazioni Recuperate:** rimborsi ricevuti
- **Compensi Legali:** onorari maturati
- **Compensi Liquidati:** onorari già pagati
- **Interessi:** interessi di mora
- **Interessi Recuperati:** interessi già incassati

Calcoli Automatici:

```
Saldo Capitale = Capitale - Capitale Recuperato
Saldo Anticipazioni = Anticipazioni - Anticipazioni
Recuperate
Saldo Compensi = Compensi Legali - Compensi
Liquidati
Totale da Recuperare = Saldo Capitale + Saldo
Anticipazioni + Interessi
```

Team:

- **Avvocati:** professionisti assegnati (M2M)
- **Collaboratori:** team di supporto (M2M)

Date:

- **Data Affidamento:** quando il cliente ha affidato
- **Data Scadenza:** deadline (opzionale)
- **Data Chiusura:** quando è stata chiusa (auto-compilata)

Metadati:

- **Note:** campo libero per annotazioni
- **Storico Fasi:** JSON con history di tutti i cambi fase

5.3 Operazioni su Pratiche

Creare Pratica

- **Chi:** Admin, Titolare, Segreteria
- **Dove:** Pratiche → Nuova Pratica

- **Validazioni:** cliente e debitore obbligatori

Modificare Pratica

- **Chi:** Admin, Titolare, Avvocato (solo assegnate)
- **Dove:** Dettaglio Pratica → Modifica
- **Segreteria:** SOLO avvocati/collaboratori assegnati

Cambiare Fase

- **Chi:** Admin, Titolare, Avvocato
- **Dove:** Dettaglio Pratica → Cambia Fase
- **Tracciamento:** ogni cambio salvato in storico

Chiudere Pratica

- **Chi:** Admin, Titolare, Avvocato
- **Processo:** Cambia Fase → "Chiusa" → Seleziona Esito (Positivo/Negativo)
- **Effetto:** `aperta = false` , `dataChiusura = NOW()`

Cancellare Pratica

- **Chi:** Admin, Titolare
- **Tipo:** Soft Delete (`attivo = false`)
- **Effetto:** pratica nascosta da elenchi, dati conservati

Ripristinare Pratica

- **Chi:** Admin, Titolare

- **Dove:** Pratiche → Filtro "Mostra Disattivate" → Ripristina
- **Effetto:** `attivo = true`

5.4 Filtri e Ricerca

Filtri Disponibili:

- **Cliente:** dropdown con autocomplete
- **Debitore:** dropdown con autocomplete
- **Fase:** multi-select (Affidamento, Sollecito, etc)
- **Stato:** Aperte / Chiuse / Tutte
- **Avvocato Assegnato:** dropdown
- **Range Date Affidamento:** da - a
- **Range Importo Capitale:** min - max
- **Studio:** (solo admin) multi-select

Ricerca Testuale:

Cerca **in:** `numeroPratica, cliente.ragioneSociale, debitore.cognome`

Esempio: **"003"** → trova pratiche con numero contenente **"003"**

Esempio: **"ACME"** → trova pratiche con cliente **"ACME SRL"**

Ordinamento:

- Data Affidamento (DESC default)

- Numero Pratica
- Capitale
- Fase

5.5 Export Pratiche

Accesso: Pratiche → **Export**

Formati:

- CSV (Excel-compatible)
- XLSX (Excel nativo)
- JSON (programmazione)

Campi Esportati:

```
numeroPratica,cliente,debitore,fase,capitale,recuper  
ato,aperta,dataAffidamento  
001/2024,"ACME SRL","Mario Rossi",Azione  
Legale,50000,10000,true,2024-12-01
```

Utilizzo:

- Report mensili per cliente
- Analisi dati su Excel/Power BI
- Import in altri sistemi

6. Gestione Clienti e Debitori

6.1 Clienti (Creditori)

Creare Cliente

Accesso: Clienti → **Nuovo Cliente**

Form:

ANAGRAFICA

Ragione Sociale: [_____] (richiesto)

Tipologia: [SRL ▼]

- SRL
- SPA
- SRLS
- SNC
- SAS
- Ditta Individuale
- Professionista
- Ente Pubblico
- Altro

CODICI FISCALI

Codice Fiscale: [_____]

Partita IVA: [_____]

CONTATTI

Email: [_____]

PEC: [_____]

Telefono: [_____]

REFERENTE

Nome Referente: [_____]

Email Referente: [_____]

INDIRIZZI

Sede Legale: [_____]

Sede Operativa: [_____]

CAP: [_____]

Città: [_____]

Provincia: [__]

CONDIVISIONE DASHBOARD

Abilita dashboard condivisa

Configurazione:

☒ Statistiche

☒ Elenco Pratiche

☐ Documenti

☒ Timeline Fasi

[Annulla] [Salva Cliente]

Validazioni:

- Ragione Sociale obbligatoria
- Email formato valido
- P.IVA formato valido (opzionale)

Modificare Cliente

Accesso: Clienti → Click cliente → Modifica

Campi Modificabili:

- Tutti i campi anagrafica
- Configurazione condivisione dashboard

Effetto Modifica:

- Pratiche collegate aggiornano automaticamente relazione
- Se cambi email: utente cliente deve rifare login con nuova email

Collegare Cliente a Debitore

Scenario: Un cliente ha più debitori ricorrenti

Accesso: Clienti → Dettaglio Cliente → **Debitori Collegati**

Processo:

1. Tab "Debitori"
2. Click "+ Collega Debitore"
3. Seleziona debitore esistente
4. Salva

Sistema crea relazione ClienteDebitore (M2M)

Benefici:

- Quando crei pratica per questo cliente, sistema suggerisce debitori collegati
- Report: pratiche per combinazione Cliente-Debitore

Disattivare Cliente

Effetto:

- Cliente non visibile in elenchi
- Pratiche collegate rimangono attive
- Utente cliente NON può più accedere

6.2 Debitori

Tipologie Debitore

Persona Fisica:

Nome: Mario
Cognome: Rossi
Codice Fiscale: RSSMRA80A01H501Z
Data Nascita: 01/01/1980
Luogo Nascita: Roma

Persona Giuridica:

Ragione Sociale: Beta SpA
Partita IVA: 12345678901
Tipologia: SPA
Sede Legale: Via Roma 1, Roma

Creare Debitore

Accesso: Debitori → Nuovo Debitore

Form:

TIPO SOGGETTO

☐ Persona Fisica ☐ Persona Giuridica

[SE PERSONA FISICA]

Nome: [_____]

Cognome: [_____]

Codice Fiscale: [_____]

Data Nascita: [__/__/____]

Luogo Nascita: [_____]

[SE PERSONA GIURIDICA]

Ragione Sociale: [_____]

Partita IVA: [_____]

Tipologia: [SRL ▼]

Sede Legale: [_____]

CONTATTI (COMUNI)

Email: [_____]

Telefono: [_____]

PEC: [_____]

[Annulla] [Salva Debitore]

Ricerca Debitore

Filtri:

- Tipo Soggetto (Fisica/Giuridica)
- Cognome/Ragione Sociale (autocomplete)
- Codice Fiscale
- Partita IVA
- Studio (solo admin)

Ricerca Avanzata:

Cerca debitori collegati a cliente specifico:

1. Clienti → Dettaglio Cliente → Tab "Debitori"
2. Vedi lista debitori collegati
3. Utile per creare nuove pratiche

6.3 Avvocati

Differenza Utente Avvocato vs Avvocato

Utente con Ruolo Avvocato:

- Ha credenziali login
- Può accedere all'applicazione
- Vede pratiche assegnate
- Può cambiare fasi

Avvocato (Anagrafica):

- Professionista esterno/interno
- Non necessariamente ha account utente

- Può essere assegnato alle pratiche
- Anagrafica separata per tracking

Creare Avvocato

Accesso: Avvocati → **Nuovo Avvocato**

Form:

ANAGRAFICA

Nome: [_____]

Cognome: [_____]

Codice Fiscale: [_____]

CONTATTI

Email: [_____]

Telefono: [_____]

PEC: [_____]

PROFESSIONALE

Numero Iscrizione Albo: [_____]

Ordine: [Roma ▼]

INDIRIZZO

Indirizzo Studio: [_____]

CAP: [_____]

Città: [_____]

[Annulla] [Salva Avvocato]

Collegare Avvocato a Utente

Scenario: Avvocato esterno diventa dipendente dello studio

Processo:

1. Crea Utente (ruolo: avvocato)
2. Collega a anagrafica Avvocato esistente (opzionale)

Utilizzo:

- Se collegato: pratiche assegnate a utente appaiono in "Pratiche Avvocato X"
- Se non collegato: tracking separato

7. Documenti e Alert

7.1 Gestione Documenti

Upload Documento

Accesso: Dettaglio Pratica → Tab **Documenti** → **Carica Documento**

Form:

UPLOAD DOCUMENTO

File: [Sfoggia...] (max 10MB)

Formati supportati: PDF, DOC, DOCX, JPG, PNG, XLSX

Categoria: [Contratto ▼]

- Contratto
- Fattura
- Raccomandata AR
- Sentenza
- Atto Giudiziario
- Corrispondenza
- Altro

Descrizione: [_____]

Visibilità:

- ☒ Interno Studio
- ☐ Condiviso con Cliente

[Annulla] [Carica]

Processo:

1. Seleziona file locale
2. Scegli categoria
3. Descrizione (opzionale)
4. Se "Condiviso con Cliente": cliente vede documento in dashboard
5. Upload

Sistema:

- Salva file in /uploads/documents/
- Crea record Documento collegato a pratica
- Notifica team assegnato

Limiti:

- Dimensione max: 10MB per file
- Formati: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG
- Storage: dipende da server (default: locale)

Download Documento

Accesso: Dettaglio Pratica → Tab Documenti → Click documento

Processo:

1. Click nome **file**
2. Browser scarica **file**

Permessi:

- Tutti i membri dello studio possono scaricare documenti interni
- Clienti scaricano SOLO documenti con flag "Condiviso"

Cancellare Documento

Chi: Admin, Titolare, Avvocato (pratica assegnata)

Processo:

1. Click azione "Elimina" su documento
2. Conferma
3. Sistema:
 - Cancella file da disco
 - Rimuove record Documento
 - Notifica team (opzionale)

7.2 Alert e Promemoria

Creare Alert

Accesso: Alert → **Nuovo Alert**

Tipi:

- **Scadenza:** reminder data scadenza pratica
- **Sollecito:** chiamare debitore/cliente
- **Documento Mancante:** caricare documento
- ⚠ **Urgente:** azione critica

Form:

NUOVO ALERT

Tipo: [Scadenza ▼]

Pratica: [Select pratica]

Data Scadenza: [__/__/____]

Descrizione: [_____]

Priorità:

☐ Bassa ☐ Media ☐ Alta ☐ Urgente

Notifica a:

☒ Me stesso

☒ Avvocato assegnato

☐ Titolare studio

☐ Segreteria

Notifica quando:

☒ 7 giorni prima

☒ 1 giorno prima

☒ Il giorno stesso (mattina)

[Annulla] [Crea Alert]

Notifiche:


- **Email:** inviata ai destinatari selezionati
- **In-App:** campanella notifiche (header)
- **Dashboard:** widget "Scadenze Prossime"

Gestire Alert

Visualizzazione Alert:

| DATA | TIPO | PRATICA | DESCRIZIONE |
|-------------|-----------|----------|-------------|
| AZIONI | | | |
| ----- | ----- | ----- | ----- |
| ----- | ----- | | |
| 31/12/2024 | Scadenza | 003/2024 | Termine |
| opposizione | | | |
| 15/01/2025 | Sollecito | 002/2024 | Chiamare |
| debitore | | | |

Azioni:

- **Completa:** marca come fatto
- **Elimina:** rimuovi alert
-  **Modifica:** cambia data/descrizione

Filtri:

- Range date
- Tipo alert
- Pratica
- Stato (Da Fare / Completati)

8. Funzionalità Avanzate

8.1 Ricerca Globale

Accesso: Menu → **Ricerca** (o CTRL+K)

Entità ricercabili:

- Pratiche (numero, cliente, debitore)
- Clienti (ragione sociale, P.IVA, CF)
- Debitori (nome, cognome, ragione sociale, CF)
- Documenti (nome file, descrizione)

Sintassi:

Ricerca semplice:

"003" → trova pratiche, documenti con "003"

Ricerca avanzata:

pratica:003 → solo pratiche

cliente:ACME → solo clienti ACME

debitore:Rossi → solo debitori Rossi

Risultati:

PRATICHE (3)

003/2024 - ACME SRL vs Mario Rossi

002/2024 - Beta SpA vs Laura Bianchi

CLIENTI (1)

ACME SRL - P.IVA 12345678901

DOCUMENTI (2)

contratto_003_2024.pdf

fattura_003_2024.pdf

8.2 Dashboard Analytics

Accesso: Dashboard (home)

KPI Cards:

| Pratiche | Capitale | Recuperato | Tasso |
|----------|-------------|-------------|----------|
| Aperte | in Recupero | | Successo |
| 42 | € 2.500.000 | € 1.800.000 | 72% |

Grafici:

1. Pratiche per Fase (Torta)

Affidamento: 12 (28%)
 Sollecito: 18 (43%)
 Azione Legale: 10 (24%)
 Chiusa: 2 (5%)

2. Trend Recuperi (Linea)

Gen: €100k
 Feb: €150k
 Mar: €200k
 ...

3. Top Avvocati per Recupero (Barre)

```
Mario Rossi: €500k  
Laura Bianchi: €400k  
...
```

Filtri Dashboard:

- Range Date: Ultimo Mese | Ultimi 3 Mesi | Anno Corrente | Personalizzato
- Studio (solo admin)
- Avvocato

8.3 Ticket/Segnalazioni

Accesso: Menu → **Ticket**

Utilizzo:

- Segnalare problemi tecnici
- Richiedere supporto
- Comunicazioni interne team

Creare Ticket:

NUOVO TICKET

Oggetto: [_____]

Categoria: [Tecnico ▼]

- Tecnico (bug, errori)
- Supporto (come fare X)
- Richiesta Feature
- Altro

Priorità:

☐ Bassa ☐ Media ☐ Alta ☐ Critica

Descrizione: [Textarea]

[Annulla] [Invia Ticket]

Gestione Ticket (Admin):

- Visualizza tutti ticket
- Assegna a utente
- Cambia stato: Aperto → In Lavorazione → Risolto → Chiuso
- Risponde via commenti

8.4 Impostazioni Profilo

Accesso: Icona Profilo → **Impostazioni**

Sezioni:

1. Profilo Personale

Nome: [_____]
Cognome: [_____]
Email: [_____] (non modificabile)
Telefono: [_____]

2. Sicurezza

Cambia Password:
Password Attuale: [_____]
Nuova Password: [_____]
Conferma Password: [_____]

Two-Factor Authentication:
☒ Abilita 2FA
Canale: ☐ Email ☐ SMS

3. Notifiche

Email Notifiche:

- ☒ Nuove pratiche assegnate
- ☒ Cambio fase pratiche
- ☒ Movimenti finanziari
- ☒ Alert scadenze
- ☐ Newsletter

Push Notifiche (se PWA):

- ☒ Alert urgenti
- ☐ Tutte le notifiche

4. Preferenze

Lingua: [Italiano ▼]

Fuso Orario: [Europe/Rome ▼]

Formato Data: [DD/MM/YYYY ▼]

Valuta: [EUR €]

9. FAQ

9.1 Domande Generali

Q: Ho dimenticato la password, come recuperarla?

A:

1. Login page → "Password Dimenticata?"
2. Inserisci email
3. Ricevi link reset (valido 1 ora)
4. Clicca link, imposta nuova password
5. Accedi con nuova password

Q: Posso accedere da più dispositivi?

A: Sì, puoi accedere contemporaneamente da PC, tablet, smartphone. Ogni dispositivo ha sessione separata. Usa "Logout da Tutti i Dispositivi" per invalidare tutte le sessioni.

Q: Quanto dura la sessione?

A: 2 ore di inattività. Dopo 2 ore senza interazione, logout automatico. Token aggiornato automaticamente ogni 15 minuti se attivo.

Q: Posso esportare tutti i miei dati?

A: Sì, Admin e Titolare possono esportare tutti i dati dello studio in CSV/XLSX/JSON tramite la pagina Export Dati.

9.2 Pratiche

Q: Come creo una pratica?

A: Pratiche → Nuova Pratica → Compila form (cliente, debitore obbligatori) → Salva. Il numero pratica è generato automaticamente.

Q: Posso modificare una pratica dopo creazione?

A: Sì, Admin/Titolare/Avvocato (se assegnato) possono modificare. Segreteria può modificare SOLO avvocati/collaboratori assegnati.

Q: Come chiudo una pratica?

A: Dettaglio Pratica → Cambia Fase → Seleziona "Chiusa" → Scegli Esito (Positivo/Negativo) → Conferma. Pratica diventa `aperta: false`.

Q: Posso riaprire una pratica chiusa?

A: Sì, Admin/Titolare possono cambiare fase da "Chiusa" a qualsiasi altra fase. Sistema imposta automaticamente `aperta: true`.

Q: Cosa succede se elimino una pratica?

A: Soft delete: pratica nascosta da elenchi ma dati conservati. Admin/Titolare possono ripristinare filtro "Mostra Disattivate" → Ripristina.

9.3 Utenti e Permessi

Q: Qual è la differenza tra Avvocato e Collaboratore?

A:

- **Avvocato:** modifica pratiche assegnate, cambia fasi, registra movimenti finanziari
- **Collaboratore:** solo visualizzazione pratiche dello studio, NO modifica

Q: Segreteria può cambiare le fasi?

A: NO. Segreteria può solo assegnare/riassegnare avvocati e collaboratori. Cambio fasi riservato a Admin, Titolare, Avvocato.

Q: Cliente può modificare i dati?

A: NO. Cliente ha accesso READ-ONLY alla dashboard condivisa con solo le proprie pratiche.

Q: Come disattivo un utente?

A: Admin → Utenti → Click utente → Disattiva. Utente non può più accedere, pratiche assegnate rimangono visibili agli altri.

9.4 Sicurezza

Q: È obbligatorio il 2FA?

A: Consigliato per Admin e Titolare. Opzionale per altri ruoli. Si abilita in Impostazioni → Sicurezza.

Q: Dopo quanti tentativi falliti l'account si blocca?

A: 5 tentativi falliti = logout 15 minuti. Reset automatico dopo logout o login riuscito.

Q: I dati sono criptati?

A: Sì, comunicazioni HTTPS (TLS 1.3), password con bcrypt (salt rounds: 10), database può essere encrypted at rest (configurazione server).

Q: Posso vedere chi ha modificato una pratica?

A: Sì, Admin può consultare Audit Log con tutte le azioni (chi, cosa, quando). Timeline pratica mostra storico cambi fase con utente.

9.5 Backup e Dati

Q: I backup sono automatici?

A: Sì, backup automatico ogni 24 ore (configurabile). Retention: 30 backup. Admin può creare backup manuali.

Q: Posso ripristinare un backup?

A: Sì, Admin → Backup → Click "Ripristina". **ATTENZIONE:** sovrascrive tutti i dati correnti. Tutti utenti disconnessi.

Q: I file caricati sono inclusi nei backup?

A: I backup SQL includono SOLO metadati documenti (nome, path). File fisici in /uploads devono essere backuppati separatamente (es: copia su S3).

Q: Posso migrare i dati su altro server?

A: Sì, Export Dati → JSON completo → Import su nuovo server.
Oppure: Backup → Download SQL → Restore su nuova istanza.

10. Supporto e Contatti

Supporto Tecnico

Email: support@resolvo.legal

Ticket: Menu → Ticket → Nuovo Ticket

Documentazione: <https://docs.resolvo.legal>

Training

Sessioni di formazione disponibili:

- **Onboarding Admin:** 2 ore
- **Onboarding Titolare Studio:** 1.5 ore
- **Onboarding Team:** 1 ora

Contatta: training@resolvo.legal

Note Finali

Questa guida copre le funzionalità principali di Resolvo v1.0. Per funzionalità avanzate, consulta la documentazione tecnica o contatta il supporto.

Versione Guida: 1.0 - Dicembre 2025

Ultimo Aggiornamento: 29/12/2025