

## FLUSSO OPERATIVO TROVARTIGIANO

La presente sezione descrive in dettaglio il ciclo di un'interazione sulla piattaforma TrovArtigiano, dalla fase di adesione dell'impresa fino alla chiusura del rapporto con l'utente finale.

### Fase 1 – Onboarding dell'impresa

#### 1.1 Domanda di adesione

L'impresa interessata compila e invia all'Associazione Artigiani la domanda di adesione al Circuito, allegando l'eventuale documentazione richiesta. La domanda può essere presentata online tramite il portale dedicato.

#### 1.2 Verifica dell'impresa

L'Associazione Artigiani procede alla verifica dei requisiti di ammissione entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della domanda completa. La verifica include il controllo della regolarità dell'impresa (DURC, visura, iscrizioni obbligatorie), la valutazione della congruenza tra i servizi offerti e le categorie disponibili sulla piattaforma, e, ove necessario, un colloquio di approfondimento con il titolare.

#### 1.3 Attivazione del profilo

In caso di esito positivo della verifica, l'Associazione comunica all'impresa l'avvenuta ammissione al Circuito e procede all'attivazione del profilo sulla piattaforma TrovArtigiano. Il profilo viene popolato con i dati forniti nella domanda e l'impresa riceve le credenziali di accesso per la gestione autonoma del proprio spazio. Contestualmente, viene inviato il link al presente Protocollo per la sottoscrizione digitale.

### Fase 2 – Ricezione e gestione delle richieste degli utenti

#### 2.1 Invio della richiesta da parte dell'utente

L'utente che accede alla piattaforma TrovArtigiano può effettuare una ricerca per categoria di servizio, area geografica e disponibilità temporale. Una volta individuate le imprese potenzialmente adatte, può inviare una richiesta di preventivo o di contatto, compilando un modulo che include la descrizione del lavoro, la localizzazione dell'intervento, la disponibilità temporale e i propri recapiti.

#### 2.2 Smistamento alle imprese

Il sistema analizza la richiesta e la indirizza automaticamente alle imprese aderenti che corrispondono ai criteri di ricerca dell'utente (categoria di servizio, area geografica, disponibilità). Vengono selezionate le imprese con il profilo più pertinente, tenendo conto anche del punteggio reputazionale, della distanza dal luogo di intervento e del carico di lavoro dichiarato.

#### 2.3 Notifica alle imprese

Le imprese selezionate ricevono la notifica della nuova richiesta simultaneamente attraverso i seguenti canali:

- Messaggio WhatsApp al numero comunicato in fase di adesione.
- Eventuale messaggio email all'indirizzo registrato nel profilo;

La notifica contiene un riepilogo della richiesta (categoria, descrizione breve, area geografica) e un link per accedere ai dettagli completi sulla piattaforma.

### Fase 3 – Gestione del contatto e del lavoro

#### 3.1 Presa in carico

L'impresa, ricevuta la notifica, accede alla piattaforma e consulta i dettagli della richiesta. Entro 1 ora e mezza lavorativa deve comunicare la presa in carico.

#### 3.2 Elaborazione della risposta

Entro un'ora lavorativa dalla ricezione della richiesta, l'impresa è tenuta a fornire una delle seguenti risposte:

- Richiesta di sopralluogo: per i lavori che richiedono una valutazione in loco, l'impresa propone all'utente una o più date per effettuare il sopralluogo, indicando se quest'ultimo è gratuito o soggetto a compenso;
- Eventuale preventivo: con descrizione degli interventi previsti, materiali che verranno utilizzati, tempistiche di realizzazione e costo complessivo (distinto tra manodopera e materiali, ove possibile);
- Comunicazione di indisponibilità motivata: se l'impresa non è in grado di accettare l'incarico (es. agenda satura, competenza non pertinente), lo comunica all'utente con le motivazioni e, ove possibile, segnala altri professionisti del Circuito a cui rivolgersi.

#### 3.3 Esecuzione del lavoro

Una volta accettato il preventivo da parte dell'utente, l'impresa procede all'esecuzione del lavoro secondo quanto concordato. Durante tutta la fase esecutiva sono vigenti tutti i principi di qualità descritti nell'Art. 3 del presente Protocollo. Al termine del lavoro, l'impresa chiude la pratica sulla piattaforma, registrando la data di completamento e caricando, ove disponibile, la documentazione di fine lavoro (es. certificato di conformità, fattura).

## **Canale WhatsApp come strumento operativo ufficiale**

WhatsApp rappresenta il canale di comunicazione operativa rapida del Circuito TrovArtigiano. Il suo utilizzo è disciplinato del presente documento ed è complementare – non sostitutivo – alla piattaforma principale.

Le comunicazioni tramite WhatsApp sono ufficiali ai fini del Circuito solo se provengono dall'account verificato dell'Associazione Artigiani. Tutte le comunicazioni di carattere contrattuale (preventivi, accordi, conferme d'incarico) devono in ogni caso transitare dalla piattaforma TrovArtigiano, che costituisce il registro ufficiale delle interazioni.