

## **Introduzione 4**

Che cos'è WeCare? 4

Funzionalità principali 5

Chi dovrebbe usare WeCare? 5

Informazioni su questo manuale utente 6

Registrazione dei temi e discussioni 6

Gestione dei temi e amministrazione 6

## **Prime indicazioni 7**

Requisiti di sistema 7

Requisiti di installazione (solo per On-Premises) 7

Utilizzo 7

Installazione (On-Premises) 8

Ruoli utente e autorizzazioni 10

Autorizzazioni degli utenti normali 10

Autorizzazioni degli utenti istituzionali (aggiuntive) 10

Autorizzazioni degli amministratori (aggiuntive) 10

## **Utilizzo della piattaforma pubblica 11**

Trovare temi 12

Funzionalità della mappa 12

Filtrare i temi 12

Inserire temi 13

Cosa succede dopo l'invio di un nuovo tema 13

Scrivere contributi su temi esistenti 14

Scrivere un contributo 14

Modifica e cancellazione dei contributi 14

Ricevere notifiche 15

Quando vengono inviate le notifiche 15

Impostazioni delle notifiche 15

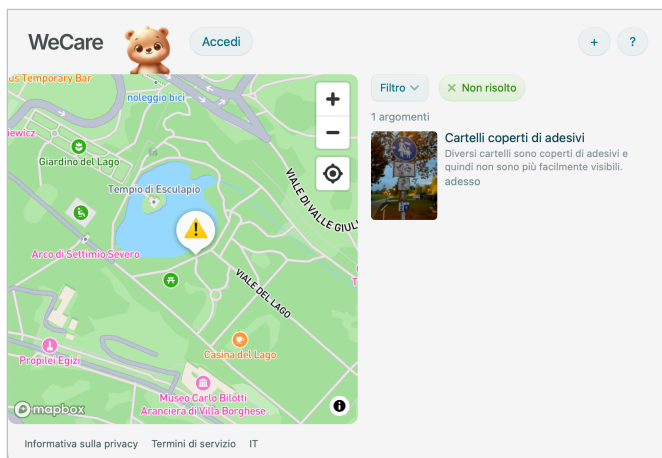
## **Gestione degli argomenti 16**

Organizzare e cercare argomenti 18

Come spostare un argomento in un'altra cartella	18
Come trovare argomenti tramite la ricerca full-text	18
Moderare gli argomenti	18
Come modificare un argomento	18
Come eliminare un argomento	19
<b>Strumenti aggiuntivi per amministratori</b>	<b>20</b>
Gestione degli utenti	20
Accedere alla gestione degli utenti	20
Eliminare un utente	20
Assegnare i diritti di amministratore a un utente	21
Diagnostica	21
Accedere alla diagnostica	21
<b>Impostare le configurazioni</b>	<b>22</b>
Generale	23
Personalizza il nome e l'intestazione dell'applicazione	23
Istituzione	23
Configurazione delle impostazioni dell'istituzione	23
Caricare un logo o uno stemma	24
Impostare l'area di competenza	24
Dominio	25
Modifica del nome di dominio	25
Contenuto	26
Creare una nuova pagina	26
Modificare la navigazione nel piè di pagina	26
Informazioni sui blocchi di testo	27
Sovrascrivere un blocco di testo	27
Utilizzare le categorie	28
Categorie principali e secondarie	28
Usare categorie per il titolo invece del campo di testo libero	28
Database	29

Configurare la connessione al database	29
Testare la connessione	29
E-mail	30
Modificare le impostazioni SMTP	30
Testare la connessione	30
Impostare indirizzi e-mail del mittente e di contatto	30
Mappa	31
Impostare il provider della mappa	31
Verifica del contenuto	32
Impostare un programma locale per il controllo automatico delle immagini	32
Licenza	33
Inserire una nuova chiave di licenza	33
Rete WeCare	34
Attivare o disattivare la rete WeCare	34
Aggiornamento	35
Installare un aggiornamento del software	35
<b>Risoluzione dei problemi e ulteriore assistenza</b>	<b>36</b>
Problemi e soluzioni	36
Le e-mail non vengono consegnate.	36
La mappa non viene visualizzata.	37
Gli utenti non riescono ad accedere.	37
Viene visualizzata una pagina vuota o un messaggio di errore "non trovato".	38
La connessione al database non riesce.	39
Ulteriore assistenza su WeCare	40
Come ottenere ulteriore assistenza	40
Quando contattare l'assistenza WeCare	40

# Introduzione



La mappa di WeCare nel browser

## Che cos'è WeCare?

WeCare è una piattaforma di gestione tematica basata sulla localizzazione, sviluppata per città, comuni e aziende. Consente agli utenti di segnalare, monitorare e discutere i temi, fornendo agli operatori strumenti per gestirli in modo efficiente.

## Funzionalità principali

- *Registrazione dei temi*: Gli utenti possono inserire temi con descrizioni e immagini.
- *Vista mappa*: Tutti i temi vengono visualizzati su una mappa interattiva per una facile navigazione.
- *Discussioni*: Gli utenti possono aggiungere commenti e dettagli aggiuntivi a tutti i temi.
- *Notifiche*: Vengono inviate notifiche per aggiornamenti di stato e nuovi commenti.
- *Area di amministrazione*: Gli operatori possono moderare i temi, organizzarli in cartelle e gestire gli utenti.
- *Opzioni di personalizzazione*: Gli amministratori possono configurare diverse impostazioni, come l'aspetto, i contenuti, la configurazione e-mail e il fornitore di mappe.

## Chi dovrebbe usare WeCare?

- *Comuni e amministrazioni locali* – per monitorare efficacemente le questioni comunali, implementare soluzioni rapidamente e coinvolgere attivamente i cittadini nel miglioramento del territorio.
- *Aziende e organizzazioni non governative* – per la gestione di segnalazioni e soluzioni interne.

# Informazioni su questo manuale utente

Questo manuale utente fornisce una panoramica delle funzionalità di WeCare. Contiene istruzioni passo passo per l'installazione, la configurazione e l'uso della piattaforma, oltre a suggerimenti per un utilizzo efficiente.

## Registrazione dei temi e discussioni

Scopri come registrare, cercare, filtrare e discutere i temi. Impara quando vengono inviate le notifiche e quali permessi e limitazioni esistono all'interno della piattaforma.

## Gestione dei temi e amministrazione

Scopri come moderare temi e discussioni, modificare lo stato dei temi e gestire gli utenti. Conosci le opzioni di personalizzazione, come l'aspetto (nome e logo personalizzati), le impostazioni e-mail, la configurazione del database e la selezione del fornitore di mappe.

# Prime indicazioni

## Requisiti di sistema

### Requisiti di installazione (solo per On-Premises)

Per installare WeCare, il server deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Sistemi operativi supportati: **Ubuntu Server** (24.04 LTS o successivo) oppure **Debian** (12 o successivo)
- Spazio: **almeno 200 MB** di spazio libero
- **Node.js** (versione 22 o successiva)
- **PostgreSQL** (versione 15 o successiva) con estensione **PostGIS**
- Accesso a un **server SMTP** per l'invio delle e-mail

### Utilizzo

Puoi utilizzare l'interfaccia web di WeCare su diversi dispositivi, inclusi computer desktop/portatili, tablet e smartphone. Si consiglia l'utilizzo di un browser aggiornato per accedere all'interfaccia.

# Installazione (On-Premises)

Questo capitolo ti guiderà nell'installazione di WeCare su un server Linux. Prima di iniziare, assicurati che:

- il server soddisfi i **requisiti di sistema**
- tu abbia **diritti root o sudo**

## Passaggio 1: Scaricare l'archivio del software

Scarica l'archivio software di WeCare dal sito web e decomprimilo in una posizione appropriata.

## Passaggio 2: Eseguire lo script di installazione

Avvia l'installazione eseguendo lo script `install.sh`. Questo installerà i componenti necessari e configurerà il software con le impostazioni predefinite.

Parametri opzionali:

Parametro	Descrizione	Esempio
<code>--port</code>	Porta per il software	3000
<code>--host</code>	Dove sarà accessibile l'assistente di configurazione	example.local
<code>--protocol</code>	HTTP o HTTPS	https
<code>--language</code>	Salta la selezione della lingua specificando un codice linguistico	de



### Passaggio 3: Aprire l'assistente di configurazione

Se l'installazione ha avuto successo, lo script mostrerà un **URL di configurazione** speciale:

`http://example.local:3000/setup/?key=a1b2c3d4e5a6b7c8d9e0`

Copia questo URL e incollalo nel browser per continuare con la configurazione.

### Passaggio 4: Completare l'assistente di configurazione

L'assistente di configurazione basato sul web ti guiderà attraverso gli ultimi passaggi di configurazione:

- **Chiave prodotto** - Inserisci la tua chiave prodotto per attivare il software.
- **Impostazioni del database** - Inserisci host, nome utente e password del tuo database.
- **Dominio** - Definisci il nome di dominio con cui il software sarà accessibile online.
- **Impostazioni e-mail** - Configura un server SMTP per l'invio di e-mail.
- **Istituzione** - Inserisci il nome della tua organizzazione.
- **Rete WeCare** - Attiva la funzionalità di rete WeCare per connettere la tua organizzazione con altre installazioni WeCare (opzionale).

**Nota:** Durante l'installazione, il file binario di Node.js viene copiato nella cartella `/opt/wecare` e assegnato all'utente `wecare`.

# Ruoli utente e autorizzazioni

WeCare distingue tra tre ruoli utente: *utenti normali*, *utenti istituzionali* e *amministratori*. Ogni ruolo ha diverse autorizzazioni all'interno della piattaforma.

## Autorizzazioni degli utenti normali

- Inserire segnalazioni con descrizione, luogo e allegati
- Cercare e filtrare l'elenco o la mappa delle segnalazioni
- Aggiungere commenti e dettagli alle segnalazioni
- Ricevere notifiche in caso di aggiornamenti o nuovi commenti
- Eliminare segnalazioni o contributi creati da sé

## Autorizzazioni degli utenti istituzionali (aggiuntive)

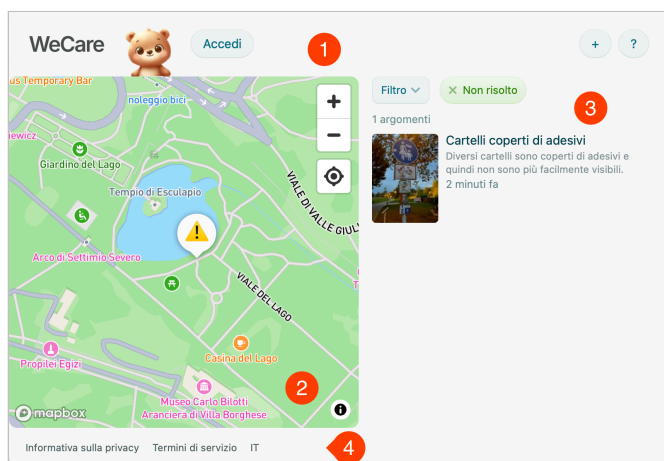
- Modificare o eliminare segnalazioni e contributi e aggiornare lo stato di lavorazione
- Categorizzare e spostare segnalazioni tra cartelle

## Autorizzazioni degli amministratori (aggiuntive)

- Modificare le impostazioni della piattaforma
- Elencare, eliminare e gestire i permessi degli utenti registrati
- Visualizzare le informazioni di diagnostica

# Utilizzo della piattaforma pubblica

La piattaforma WeCare offre una mappa interattiva che mostra tutti i temi registrati. Gli utenti possono esplorare i temi in base alla loro posizione e filtrarli secondo diversi criteri.



1 Intestazione 2 Mappa 3 Elenco dei temi 4 Piè di pagina

# Trovare temi

I temi sono rappresentati sulla mappa tramite segnaposti.

Seleziona un segnaposto per aprire una vista dettagliata con varie informazioni, tra cui:

- Titolo e descrizione
- Immagini allegate, se presenti
- Data di inserimento
- Stato (irrisolto, risolto)

## Funzionalità della mappa

- *Zoom e spostamento*: Naviga sulla mappa usando il mouse o i gesti touch.
- *Segnaposti raggruppati*: Se più temi si trovano nella stessa area, vengono raggruppati in cluster. *(Nota: disponibile solo con il servizio mappa Mapbox)*

## Filtrare i temi

Puoi affinare la selezione dei temi visualizzati usando le opzioni di filtro.

- Intervallo di tempo (*"Mostra temi inseriti entro un determinato periodo"*)
- Stato (*"Mostra solo temi irrisolti o solo risolti"*)

# Inserire temi

Segui questi passaggi per inserire un nuovo tema:

1. Seleziona il pulsante **+** in alto a destra nell'interfaccia per aprire la vista **Nuovo tema**.
2. Inserisci le informazioni sul tema:
  - **Titolo e descrizione:** Inserisci un titolo breve e chiaro che descriva il tema o scegli una categoria adatta. Aggiungi dettagli rilevanti sul tema.
  - **Posizione:**

Usa il pulsante **Seleziona sulla mappa** per definire la posizione esatta del tema.

Inoltre puoi usare il campo di testo **Descrizione del luogo** per fornire una descrizione del luogo.

3. Se necessario, allega *foto* come **allegato** per fornire un contesto visivo.
4. Seleziona il pulsante **Crea tema**.

## Cosa succede dopo l'invio di un nuovo tema

- Il nuovo tema sarà visibile sulla mappa.
- Il tema sarà contrassegnato come **"Importante per me"** dall'autore. In questo modo verranno inviate notifiche in caso di modifiche di stato o nuovi contributi.

# Scrivere contributi su temi esistenti

Gli utenti possono partecipare alle discussioni e fornire ulteriori dettagli scrivendo **contributi** sui temi.

## Scrivere un contributo

1. Assicurati di aver effettuato l'accesso con la tua e-mail registrata e la tua password.
2. Naviga al tema su cui desideri scrivere un contributo.
3. Inserisci il tuo nuovo contributo nel campo di testo della sezione **Discussione**.
4. *Pubblica contributo*: seleziona **Invia** per aggiungere il tuo contributo alla discussione.

## Modifica e cancellazione dei contributi

- Gli utenti possono **modificare** o **eliminare** i propri contributi.
- Gli amministratori possono **modificare** o **eliminare** qualsiasi contributo che violi le linee guida della piattaforma.

# Ricevere notifiche

WeCare può informare gli utenti tramite notifiche riguardo varie attività, permettendo loro di restare aggiornati sullo stato dei temi.

## Quando vengono inviate le notifiche

Gli utenti possono contrassegnare i singoli temi come **Importante per me** per ricevere le seguenti notifiche:

- *Cambio di stato*: lo stato di un tema è cambiato (da *irrisolto* a *risolto*).
- *Nuovi contributi*: qualcuno ha scritto un nuovo contributo sul tema.

## Impostazioni delle notifiche

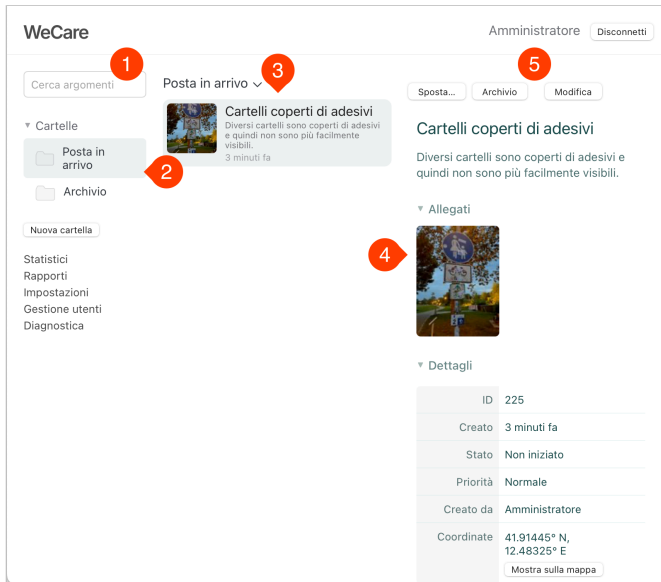
Gli utenti possono decidere come ricevere le notifiche. Per modificare le impostazioni,

1. apri il menu dell'account cliccando sul tuo nome nell'intestazione in alto a sinistra.
2. Seleziona **Notifiche**.
3. Scegli le opzioni desiderate.

# Gestione degli argomenti

Gli utenti istituzionali possono moderare argomenti e contributi, cambiarne lo stato e organizzarli in cartelle.





- 1 **Ricerca** Inserisci un termine qui per cercare argomenti in tutte le cartelle.
- 2 **Elenco cartelle** Qui puoi aprire e creare cartelle.
- 3 **Elenco degli argomenti** Qui trovi tutti gli argomenti archiviati nella cartella selezionata.
- 4 **Vista dettagliata / Vista di modifica** Qui puoi vedere i dettagli di un argomento e modificarlo.
- 5 **Barra delle funzioni** Qui trovi i pulsanti per modificare, spostare o eliminare argomenti.

# Organizzare e cercare argomenti

## Come spostare un argomento in un'altra cartella:

- Se necessario, crea una nuova cartella con il pulsante **Nuova cartella** sotto l'elenco cartelle ②.
- Vai all'argomento che desideri spostare.
- Trascina l'argomento dall'elenco ③ nella cartella desiderata nell'elenco cartelle ②.
- In alternativa, puoi usare il pulsante **Sposta** nella barra delle funzioni ⑤.

## Come trovare argomenti tramite la ricerca full-text:


- Inserisci un termine di ricerca nel campo di ricerca ①.
- Seleziona sopra l'elenco degli argomenti se vuoi cercare in tutte le cartelle o solo in quella corrente.

# Moderare gli argomenti

## Come modificare un argomento:

- Vai all'argomento che desideri modificare.
- Premi il pulsante **Modifica** nella barra delle funzioni ⑤.
- Effettua le modifiche desiderate e confermale premendo il pulsante **Salva** nella barra delle funzioni.

### Come eliminare un argomento:

- Vai all'argomento che desideri eliminare.
- Premi il pulsante **Modifica** nella barra delle funzioni .
- Seleziona il pulsante **Elimina** nella barra delle funzioni.

# Strumenti aggiuntivi per amministratori

Gli amministratori possono gestire gli utenti e accedere alle informazioni di diagnostica.

## Gestione degli utenti

### Accedere alla gestione degli utenti

Aprire l'interfaccia di amministrazione e selezionare **Gestione utenti** sotto l'elenco delle cartelle.

### Eliminare un utente

Cercare l'utente nell'elenco e cliccare sul pulsante **Elimina**.

*Attenzione: questa operazione rimuove l'utente e tutti i suoi argomenti e contributi in modo permanente e irreversibile dal sistema.*

## Assegnare i diritti di amministratore a un utente

Cercare l'utente nell'elenco e cliccare sul pulsante **Rendi amministratore**.

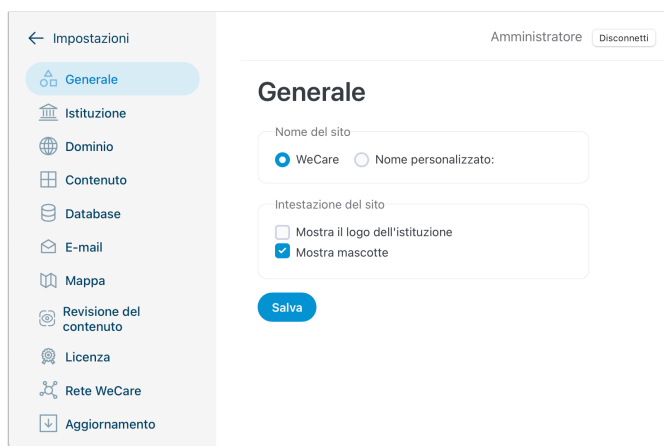
# Diagnostica

## Accedere alla diagnostica

Aprire l'interfaccia di amministrazione e selezionare **Diagnostica** sotto l'elenco delle cartelle. All'interno dell'interfaccia di diagnostica è possibile visualizzare un elenco di suggerimenti, avvisi o errori che si sono verificati. È possibile salvare l'elenco come file tramite il pulsante **Scarica registro**.

# Impostare le configurazioni

Gli amministratori possono modificare diverse impostazioni per personalizzare WeCare.



Il menu delle impostazioni

## Aprire il menu delle impostazioni

Per accedere alle impostazioni, accedi come amministratore e apri l'interfaccia di amministrazione. Seleziona il link **Impostazioni** sotto

l'elenco delle cartelle.

## Generale

### Personalizza il nome e l'intestazione dell'applicazione

1. Nel menu **Impostazioni > Generale**, cerca le opzioni **Nome dell'applicazione** e **Intestazione della pagina**.
2. Configura le seguenti impostazioni di visualizzazione:
  - **Nome dell'applicazione:** Il nome che verrà mostrato nell'intestazione (*Predefinito: vuoto*)
  - **Mostra il logo dell'istituzione:** Attiva questa opzione per mostrare o nascondere il logo dell'ente. (*Predefinito: logo WeCare*)
  - **Mostra la mascotte:** Attiva o disattiva la mascotte di WeCare nell'intestazione. (*Predefinito: si*)
3. Conferma le modifiche con il pulsante **Salva**.

## Istituzione

### Configurazione delle impostazioni dell'istituzione

- **Persone con accesso:** Utenti che devono avere accesso alla gestione dei temi. Puoi invitare nuove persone inserendo i loro indirizzi email. Riceveranno un invito via email.
- **Logo e Stemma:** Il logo e lo stemma dell'istituzione
- **Nome completo:** Il nome legale dell'istituzione, se disponibile
- **Nome comune o abbreviazione:** Un nome più breve o informale



- **Informazioni sull'istituzione:** Una breve descrizione dell'istituzione
- **Area di competenza:** L'area geografica in cui opera l'istituzione

### Caricare un logo o uno stemma

1. Nella sezione **Logo o Stemma:**
  - Clicca su **Seleziona file** per scegliere e caricare un'immagine.
2. Assicurati che l'immagine caricata abbia una risoluzione sufficiente. In caso contrario, verrà mostrato un avviso.

### Impostare l'area di competenza

1. Trova le impostazioni per **Area di competenza**.
2. Clicca su **Scegli centro** per aprire la mappa e selezionare il centro dell'area di competenza.
3. Usa il pulsante **Modifica raggio** per impostare il raggio in metri.



## Modifica del nome di dominio

1. Dal menu delle impostazioni, seleziona **Dominio**.
2. Inserisci il nome di dominio desiderato.
3. Salva le impostazioni cliccando su **Salva**.

### Note:

- Deve trattarsi di un nome di dominio valido (es. "wecare.example.com") o di una sottodominio (es. "temi.città.gov").
- Assicurati che il dominio sia correttamente configurato nei tuoi DNS e che punti al server WeCare.
- Cambiare il dominio può richiedere ulteriori configurazioni, come l'impostazione di un certificato SSL.

## Contenuto

Nella sezione **Contenuto** è possibile creare pagine personalizzate, sovrascrivere blocchi di testo, creare categorie e configurare la navigazione nel piè di pagina.

### Creare una nuova pagina

1. Vai su **Impostazioni > Contenuto**.
2. Nella sezione **Pagine**, inserisci un identificatore univoco (slug) nel campo di testo. *Esempio: **contact** per la pagina "Contatto"*. Apri la vista dettagliata con il pulsante **+**.
3. Modifica il titolo e il contenuto della pagina nei campi di testo corrispondenti. *Puoi utilizzare testo normale, Markdown o HTML*.
4. Usa il pulsante **Apri pagina** per visualizzare l'anteprima della pagina.
5. Aggiungi eventuali altre traduzioni utilizzando il menu a discesa **Aggiungi lingua ....**

### Modificare la navigazione nel piè di pagina

Per aggiungere una pagina alla navigazione nel piè di pagina, inserisci il suo slug nel campo di testo e fai clic o tocca il pulsante **+**. Per rimuovere una pagina, fai clic o tocca il pulsante **Rimuovi**. Puoi modificare l'ordine trascinando le pagine con il mouse o il dito.

## Informazioni sui blocchi di testo

Puoi sovrascrivere singoli blocchi di testo per adattare i contenuti dell'applicazione web WeCare alle tue esigenze. Con il pulsante **Apri applicazione con identificatori visibili dei blocchi di testo** puoi visualizzare tutti i blocchi direttamente nell'interfaccia – così potrai trovare facilmente l'identificatore corretto da modificare.

## Sovrascrivere un blocco di testo

1. Vai su **Impostazioni > Contenuto**.
2. Se non hai ancora trovato l'identificatore del blocco di testo, clicca o tocca il pulsante **Apri applicazione con identificatori visibili dei blocchi di testo** e cerca il blocco desiderato.
3. Inserisci nel campo **Sovrascrivi blocco di testo** l'identificatore del blocco che desideri modificare. *Esempio: **sign\_in** per l'etichetta del pulsante **Accedi**.*
4. Clicca sul pulsante **+** per creare la sovrascrittura.
5. Inserisci il testo desiderato nel campo di testo.
6. Aggiungi ulteriori traduzioni, se necessario, tramite il menu **Aggiungi lingua ....**

## Utilizzare le categorie

Puoi creare categorie personalizzate che saranno poi disponibili per la selezione da parte degli utenti:

1. Attiva la casella **Usa categorie**.
2. Inserisci il nome di una categoria nel campo di testo e conferma con il pulsante +.
3. Nella vista dettagliata puoi aggiungere varianti linguistiche aggiuntive e assegnare un'icona (emoji) alla categoria.

*Nota: Le categorie vengono visualizzate automaticamente in ordine alfabetico.*

## Categorie principali e secondarie

Puoi strutturare gerarchicamente le categorie definendo categorie principali e secondarie.

1. Apri una categoria nella vista dettagliata.
2. Seleziona la casella **Ha una categoria principale** e scegli la categoria principale desiderata dal menu a discesa.

## Usare categorie per il titolo invece del campo di testo libero

Se desideri utilizzare una categoria come titolo dell'argomento invece di un campo di testo libero, attiva la casella **Usa categoria come titolo dell'argomento**.



## Database

Impostazione esperti

### Configurare la connessione al database

Nel campo **Database**, inserisci i dati di connessione per il database PostgreSQL che WeCare deve utilizzare.

- **Host** – L'indirizzo del server del database
- **Porta** (opzionale) – Se non specificato, 5432
- **Nome utente** – L'utente del database
- **Password** – La password dell'utente
- **Nome del database** – Il database a cui connettersi

Conferma le impostazioni facendo clic sul pulsante **Salva**.

### Testare la connessione

Utilizza il pulsante **Test connessione** per verificare se WeCare riesce a stabilire una connessione con il database.



## E-mail

Impostazione esperti

Nella sezione **E-mail** puoi configurare le impostazioni SMTP necessarie per l'invio delle notifiche e-mail.

### Modificare le impostazioni SMTP

- **Attivare l'invio e-mail** – Abilita questa opzione per attivare le notifiche via e-mail.
- **Tipo** – **SMTPS** (criptato) oppure **SMTP** (non criptato)
- **Host** – L'indirizzo del server SMTP. *Nota: con SMTP non criptato è supportato solo **localhost**.*
- **Porta** (opzionale)
- **Nome utente** – Il nome utente dell'account SMTP
- **Password** – La password dell'utente SMTP

### Testare la connessione

Il pulsante **Verifica connessione** consente di verificare se WeCare è in grado di stabilire una connessione con il server SMTP.

### Impostare indirizzi e-mail del mittente e di contatto

L'**indirizzo e-mail del mittente** viene utilizzato per tutte le e-mail inviate automaticamente dall'applicazione. L'**indirizzo e-mail di contatto** è il destinatario dei feedback degli utenti – ad esempio tramite la funzione "Segnala un problema".

## Mappa

Nella sezione **Provider della mappa**, gli amministratori possono scegliere quale servizio di mappe deve essere utilizzato da WeCare per visualizzare la mappa.

### Impostare il provider della mappa

MapLibre:

- **URL dello stile:** Un URL che punta a un server tile compatibile con MapLibre

Mapbox:

- **Access Token:** La chiave necessaria per l'utilizzo dei servizi Mapbox
- **URL dello stile:** Un URL per lo stile della mappa. Se lasciato vuoto, verrà utilizzato lo stile predefinito di Mapbox.





## Verifica del contenuto

Impostazione avanzata

### Impostare un programma locale per il controllo automatico delle immagini

Puoi impostare un programma locale per il controllo automatico di tutte le immagini caricate su WeCare:

1. Vai su **Impostazioni > Verifica del contenuto**.
2. Attiva l'opzione **Verifica automatica del contenuto delle immagini**.
3. Inserisci il percorso completo del programma che desideri utilizzare.
4. Fai clic o tocca **Salva** per applicare l'impostazione.



## Licenza

### Inserire una nuova chiave di licenza

1. Vai su **Impostazioni > Licenza**.
2. Seleziona un file di licenza fornito da WeCare utilizzando il pulsante **Seleziona file**.
3. Inserisci il nome del titolare della licenza nel campo **Licenziato a**.
4. Conferma l'inserimento con **Salva**.

La validità della chiave di licenza viene verificata automaticamente. Se la chiave non è valida o è scaduta, verrà mostrato un avviso.

## Rete WeCare

La **rete WeCare** consente agli utenti di accedere a diverse installazioni WeCare utilizzando le stesse credenziali.

### Attivare o disattivare la rete WeCare

1. Vai su **Impostazioni > Rete WeCare**.
2. Attiva / disattiva l'interruttore **Rete WeCare**.
3. Conferma l'impostazione con **Salva**.



## Aggiornamento

### Installare un aggiornamento del software

1. Vai su **Impostazioni > Aggiornamento**.
2. Controlla la **Versione installata** per verificare se è necessario un aggiornamento.
3. Scarica il pacchetto di aggiornamento dal sito web di WeCare.
4. Seleziona il pacchetto di aggiornamento tramite il pulsante **Seleziona file**.
5. Fai clic o tocca **Avvia aggiornamento** per iniziare il processo di installazione.
6. Attendi il completamento dell'installazione. L'applicazione verrà riavviata durante il processo.

# Risoluzione dei problemi e ulteriore assistenza

## Problemi e soluzioni

### Le e-mail non vengono consegnate.

Possibili cause:

- Le impostazioni SMTP non sono valide.
- Il server e-mail blocca i messaggi in uscita.
- Le e-mail vengono contrassegnate come spam.

Soluzione:

- Verificare le **impostazioni e-mail di WeCare** e testare la connessione tramite il pulsante **Test connessione**.
- Assicurarsi che il server SMTP consenta l'invio di messaggi dall'indirizzo del mittente configurato.
- Verificare che le impostazioni DNS siano corrette (SPF, DKIM, DMARC).
- Invitare gli utenti a controllare le loro cartelle spam e a contrassegnare le e-mail di WeCare come "Non spam".

## La mappa non viene visualizzata.

Possibili cause:

- Il **token di accesso** per **Mapbox** è mancante o non valido.
- L'**URL dello stile** configurato per **MapLibre** non è corretto.

Soluzione:

- Andare alle impostazioni **Mappa** e verificare che tutti i campi obbligatori siano compilati.
- Se si utilizza **Mapbox**, controllare che il **token di accesso** sia valido e correttamente inserito.
- Se si utilizza **MapLibre**, assicurarsi che l'**URL dello stile** sia accessibile e correttamente inserito.

## Gli utenti non riescono ad accedere.

Possibili cause:

- L'indirizzo e-mail o la password inseriti non corrispondono ai dati presenti nel database.
- L'account utente non è registrato o è stato disattivato.
- La rete WeCare è attiva, ma l'account utente non ne fa parte.

Soluzione:

- Invitare gli utenti a reimpostare la password tramite la funzione **Password dimenticata**.
- Verificare nella sezione **Gestione utenti** se l'utente esiste.
- Invitare gli utenti di installazioni WeCare esterne a registrare un nuovo account nella vostra installazione, se la vostra o l'altra installazione non partecipa alla rete WeCare.

Viene visualizzata una pagina vuota o un messaggio di errore "non trovato".

Possibili cause:

- Le impostazioni DNS per il nome di dominio configurato non sono corrette.
- I certificati SSL/TLS richiesti non sono installati.

Soluzione:

- Assicurarsi che il dominio o sottodominio punti all'indirizzo IP corretto del server e che i record DNS siano configurati correttamente.
- Se si utilizza HTTPS, verificare che i certificati SSL/TLS siano installati correttamente.

## La connessione al database non riesce.

Possibili cause:

- I dati di connessione al database (host, nome utente, password) sono errati.
- Il server del database non è in esecuzione.
- Le regole del firewall bloccano la connessione.

Soluzione:

- Controllare le **impostazioni del database** e utilizzare il pulsante **Test connessione**.
- Provare a riavviare il server del database.
- Controllare le impostazioni del database e le regole del firewall, e consentire le connessioni esterne al database se necessario.



# Ulteriore assistenza su WeCare

## Come ottenere ulteriore assistenza

Visita il sito web di WeCare all'indirizzo [wecare.works](https://wecare.works).

## Quando contattare l'assistenza WeCare:

- Se si verifica un problema non descritto nella sezione **Problemi e soluzioni**.
- Se non riesci a risolvere un problema tecnico nonostante tu abbia seguito i passaggi suggeriti.
- Se sospetti un bug nel software.

Quando contatti l'assistenza, fornisci le seguenti informazioni, se possibile:

- Una *descrizione* breve ma precisa del problema
- Tutti i *messaggi di errore* visualizzati
- Se possibile: i passaggi per riprodurre il problema
- Il numero di versione *WeCare* utilizzato (disponibile in **Impostazioni > Aggiornamenti**)
- Facoltativo: *screenshot* per illustrare il problema