

Manuale d'uso di WeCare

Versione 1.0

Aggiornato al: 20 gennaio 2026

Introduzione 6

- Che cos'è WeCare? 6
 - Funzionalità principali 7
 - Chi dovrebbe usare WeCare? 7
- Informazioni su questo manuale utente 8
 - Registrazione dei temi e discussioni 8
 - Gestione dei temi e amministrazione 8

Installazione 9

- Requisiti di sistema 9
 - Requisiti di risorse 10
- Installazione con Docker Compose 12
 - Eseguire WeCare con Docker Compose 12
- Assistente di configurazione 13
 - Passaggi 13
 - Passi successivi 14

Utilizzo della piattaforma pubblica 15

- Trovare temi 16
 - Funzionalità della mappa 16
 - Filtrare i temi 16
- Inserire temi 17
 - Cosa succede dopo l'invio di un nuovo tema 17
- Scrivere contributi su temi esistenti 18
 - Scrivere un contributo 18
 - Modificare ed eliminare i contributi 18
- Ricevere notifiche 19
 - Quando vengono inviate le notifiche 19
 - Impostazioni delle notifiche 19

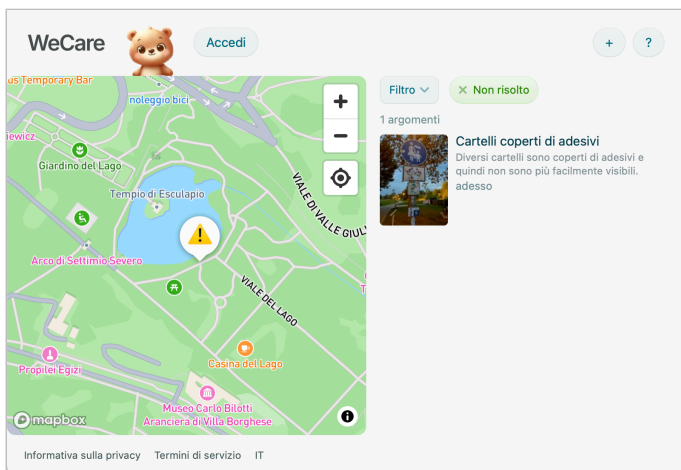
Gestione degli argomenti 20

- Organizzare e cercare argomenti 22

Come spostare un argomento in un'altra cartella	22
Come trovare argomenti tramite la ricerca full-text	22
Moderare gli argomenti	22
Come modificare un argomento	22
Come eliminare un argomento	23
Strumenti aggiuntivi per amministratori	24
Consultare le statistiche	24
Generare report	24
Gestione degli utenti	25
Diagnostica	25
Impostare le configurazioni	26
Generale	27
Personalizza il nome e l'intestazione dell'applicazione	27
Istituzione	27
Configurazione delle impostazioni dell'istituzione	27
Caricare un logo o uno stemma	28
Impostare l'area di competenza	28
Dominio	29
Modifica del nome di dominio	29
Contenuto	30
Creare una nuova pagina	30
Modificare la navigazione nel piè di pagina	30
Informazioni sui blocchi di testo	31
Sovrascrivere un blocco di testo	31
Utilizzare le categorie	32
Categorie principali e secondarie	32
Usare categorie per il titolo invece del campo di testo libero	32
E-mail	33
Modificare le impostazioni SMTP	33
Testare la connessione	33

Impostare indirizzi e-mail del mittente e di contatto	33
Mappa	34
Impostare il provider della mappa	34
Licenza	35
Inserire una nuova chiave di licenza	35
Risoluzione dei problemi e ulteriore assistenza	36
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
Ottenere assistenza per WeCare	40
Serve una mano?	40
Quando contattare l'assistenza?	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.

Installazione

Requisiti di sistema

WeCare è distribuito come immagine di container Docker ed è ufficialmente supportato su tutte le piattaforme che soddisfano i seguenti criteri:

- **Runtime del container:** Docker (con supporto Docker Compose)
- **Architettura CPU:** x86-64 (AMD64) o AArch64 (ARM64)

Inoltre, sul sistema host sono necessarie alcune risorse per garantire un funzionamento fluido.

Requisiti di risorse

I seguenti requisiti si applicano a una singola istanza di WeCare in esecuzione tramite Docker.

Spazio su disco

- **Minimo:** ~300 MB
 - Necessario per memorizzare l'immagine del container.
- **Consigliato:** 1–2 GB o più
 - Le esigenze di archiviazione effettive varieranno in base all'utilizzo.

Memoria (RAM)

WeCare è implementato in Java ed eseguito sulla JVM. A causa delle caratteristiche di esecuzione della JVM, il consumo di memoria previsto è il seguente:

- **Utilizzo di memoria all'avvio:** ~280 MB
- **Utilizzo tipico durante l'esecuzione:** fino a ~500 MB

Per un funzionamento stabile, soprattutto sotto carico, si consiglia di avere almeno 500 MB di RAM disponibile per il container dell'applicazione.

Database

WeCare utilizza un database PostgreSQL (15 o successivo) con estensioni PostGIS. Utilizzando la configurazione consigliata con Docker Compose, il database viene fornito automaticamente.

Email

Per l'invio delle email di sistema (ad es. inviti, reimpostazioni password, notifiche) è necessario un server SMTP.

Requisiti client (utilizzo)

L'interfaccia web supporta i seguenti dispositivi:

- Computer desktop e portatili
- Tablet
- Smartphone

Per la migliore esperienza d'uso si consiglia un browser web moderno e aggiornato.

Installazione con Docker Compose

WeCare è distribuito come immagine di container e può essere installato usando Docker. Per praticità, viene fornito un file di esempio `docker-compose.yml` che orchestra sia l'applicazione sia il servizio database.

Eseguire WeCare con Docker Compose

Scaricare qui la configurazione di esempio:

<https://download.wecarecivic.com/docker-compose.yml>

Utilizzare il seguente esempio minimale di `docker-compose.yml` per avviare l'applicazione WeCare insieme a un database PostGIS. Questo file può essere adattato alle esigenze specifiche (ad es. volumi, porte o credenziali).

Avviare i servizi eseguendo il seguente comando nella directory che contiene il file `docker-compose.yml`:

```
docker compose up -d
```

Una volta avviati correttamente tutti i container, aprire il browser e andare a:

<http://localhost:8080/setup/>

Si avvierà l'**Assistente di configurazione** guidata.

Assistente di configurazione

L'assistente di configurazione guida attraverso la configurazione iniziale del sistema.

Passaggi

1. Configurare la connessione al database

- Inserire le credenziali del database (se si utilizza il file `docker-compose.yml` fornito, impostare l'**Host** su `db` e la **Password** su `postgres`).
- Usare il pulsante **Test connessione** per verificare la connettività.

Passando al passaggio successivo, il database verrà predisposto automaticamente. L'operazione potrebbe richiedere alcuni secondi.

2. Configurare Email / SMTP

Per i dettagli sulla configurazione delle impostazioni email, fare riferimento al capitolo **Impostazioni**.

3. Creare l'account amministratore iniziale

- Inserire un indirizzo email valido.
- Scegliere una password sicura.

Questo account fungerà da amministratore principale per gestire le impostazioni di sistema e gli utenti.

4. Inserire il nome della propria azienda o organizzazione

Questo nome verrà mostrato pubblicamente nelle intestazioni dell'applicazione e nelle email.

5. Specificare il dominio / nome host

Questo nome di dominio verrà utilizzato per tutti gli URL pubblici generati dal sistema. Per i dettagli sulla configurazione delle impostazioni di dominio, fare riferimento al capitolo **Impostazioni**.

6. Selezionare e configurare un provider di mappe

Per una configurazione rapida o a scopo di test, è possibile usare la seguente configurazione:

- **Tipo di mappa:** MapLibre
- **URL dello stile:** <https://demotiles.maplibre.org/style.json>

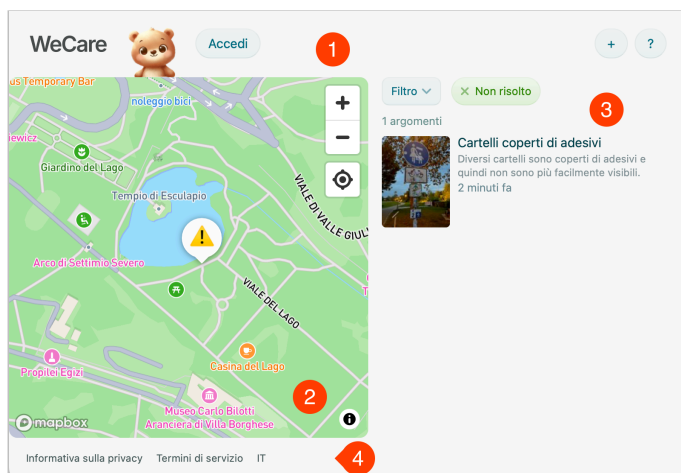
Questo non è uno stile di mappa reale e dettagliato. Per l'uso in produzione, fare riferimento al capitolo **Impostazioni** per configurare uno stile di mappa e un provider adeguati.

Passi successivi

Dopo aver completato l'ultimo passaggio, verrà visualizzata una schermata di conferma. Il sistema è ora pronto all'uso e sarà possibile accedere utilizzando l'account amministratore creato durante la configurazione.

Utilizzo della piattaforma pubblica

WeCare offre una mappa interattiva con tutti i temi registrati. Gli utenti possono esplorarli per posizione e filtrarli secondo vari 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'intestazione per aprire la vista **Nuovo tema**.
2. Inserisci i dati del tema:
 - **Titolo e Descrizione:** Fornisci un titolo breve e chiaro che descriva il tema o seleziona una categoria appropriata. Aggiungi dettagli rilevanti sul tema.
 - **Luogo:**

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

Inoltre, puoi utilizzare il campo di testo **Descrizione del luogo** per una descrizione della posizione.

3. Aggiungi, se necessario, *foto* come **Allegato** per fornire un contesto visivo.
4. Seleziona il pulsante **Crea nuovo tema**.

Cosa succede dopo l'invio di un nuovo tema

- Il nuovo tema diventa visibile sulla mappa.
- Il tema viene contrassegnato come «**Argomenti che mi interessano**» per l'autore. Ciò attiva una notifica per attività come cambiamenti 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 il tuo indirizzo e-mail registrato e la tua password.
2. Vai al tema su cui desideri scrivere il contributo.
3. Inserisci il tuo nuovo contributo nel campo di testo della sezione **Discussione**.
4. *Pubblica contributo*: seleziona **Aggiungi contributo** per aggiungere il tuo contributo alla discussione.

Modificare ed eliminare i 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.

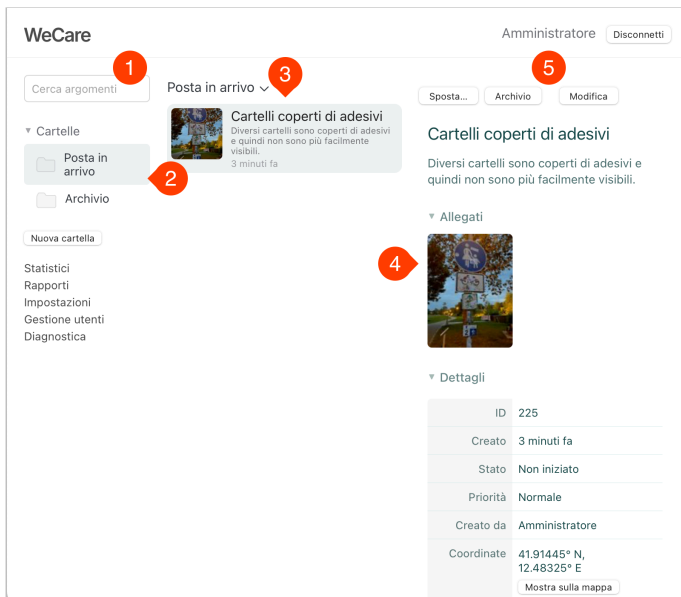
Impostazioni delle notifiche

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 consultare informazioni aggiuntive.

Consultare le statistiche

Apri l'interfaccia di amministrazione e seleziona **Statistiche** sotto l'elenco delle cartelle. Otterrai una panoramica di diverse statistiche, come il numero di utenti e di argomenti, e una suddivisione per categorie.

Generare report

Apri l'interfaccia di amministrazione e seleziona **Rapporti** sotto l'elenco delle cartelle. Puoi generare diversi report relativi agli argomenti non risolti.

Gestione degli utenti

Apri l'interfaccia di amministrazione e seleziona **Gestione utenti** sotto l'elenco delle cartelle.

- Eliminare un utente: trova l'utente nell'elenco e fai clic sul pulsante **Elimina**. *Attenzione: questa operazione rimuove l'utente e tutti i suoi argomenti e interventi dal sistema in modo completo e irreversibile.*
- Assegnare i privilegi di amministratore a un utente: trova l'utente corrispondente nell'elenco e fai clic sul pulsante **Concedi diritti di amministratore**.

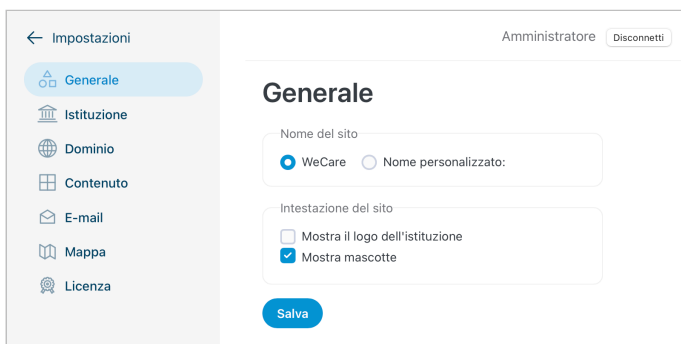
Diagnostica

Apri l'interfaccia di amministrazione e seleziona **Diagnostica** sotto l'elenco delle cartelle. All'interno dell'area Diagnostica puoi vedere un elenco di segnalazioni, avvisi o errori che si sono verificati.

Tramite il pulsante **Scarica registro** puoi richiedere una copia del registro come file.

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 del sito** e **Intestazione del sito**.
2. Configura le seguenti impostazioni di visualizzazione:
 - **Nome del sito:** 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 mascotte:** Attiva o disattiva la mascotte di WeCare nell'intestazione. (*Predefinito: sì*)
3. Conferma le modifiche con il pulsante **Salva**.

Istituzione

Configurazione delle impostazioni dell'istituzione

- **Utenti 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 ufficiale:** Il nome legale dell'istituzione, se disponibile
- **Nome comune:** Un nome più breve o informale

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

Caricare un logo o uno stemma

1. Nella sezione **Logo o Stemma**:
 - Clicca su **Scegli 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 responsabilità**.
2. Clicca su **Scegli centro** per aprire la mappa e selezionare il centro dell'area di competenza.
3. Usa il pulsante **Cambia 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. «lacitta-wecare.it») o di una sottodominio (es. «wecare.lacitta.it»).
- 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 variante di 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 l'applicazione con le chiavi di testo visibili** 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 l'applicazione con le chiavi di testo visibili** e cerca il blocco desiderato.
3. Inserisci nel campo **Sovrascrivi modulo 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 variante di 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 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 **Sostituisci il campo del titolo con il selettore di categoria**.



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

- **Abilita l'invio di email** – 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 **Test di 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'**Mittente** viene utilizzato per tutte le e-mail inviate automaticamente dall'applicazione. L'**Contatto** è il destinatario dei feedback degli utenti – ad esempio tramite la funzione «Solleva una preoccupazione».

Mappa

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

Impostare il provider della mappa

MapLibre:

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

Mapbox:

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



Licenza

Inserire una nuova chiave di licenza

1. Vai su **Impostazioni > Licenza**.
2. Seleziona un file di licenza fornito da WeCare utilizzando il pulsante **Scegli file**.
3. Inserisci il nome del titolare della licenza nel campo **Concesso in licenza 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.

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:

- Controllare i dati in **Impostazioni > E-mail** e testare la connessione utilizzando il pulsante **Test di 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 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 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.

Soluzione:

- Invitare gli utenti a reimpostare la password tramite la funzione **Password dimenticata**.
- Verificare nella sezione **Gestione utenti** se l'utente esiste.

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:

- Riavviare il **Assistente di configurazione** per verificare che i dati siano corretti.
- 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.

Ottenere assistenza per WeCare

Serve una mano?

Se ha domande o se qualcosa non funziona come previsto, siamo qui per aiutarla. Il modo più rapido per ottenere assistenza è visitare il nostro sito web: wecarecivic.com/it.

Quando contattare l'assistenza?

Può contattare il supporto WeCare se:

- Ricontra un problema non descritto nella sezione **Problemi e soluzioni**
- Ha seguito i passaggi di risoluzione suggeriti, ma il problema persiste
- Ritiene di aver individuato un bug o nota un comportamento anomalo

Per aiutarci a risolvere la richiesta nel minor tempo possibile, è utile includere:

- Una breve e chiara descrizione del problema
- Eventuali messaggi di errore visualizzati
- I passaggi che hanno portato al problema (se noti)
- Screenshot o registrazioni dello schermo, se disponibili