

Manuale operativo WallBreakers

Definizioni

Segnalante: figura che effettua la segnalazione di una violazione/illecito.

Ricevente: figura che ha accesso alla piattaforma Wallbreakers con profilo dedicato e gestisce le segnalazioni sui canali ad esso abilitati.

Custode: figura intermedia che ha accesso alla piattaforma WallBreakers con profilo dedicato atto a gestire i dati identificativi dei segnalanti confidenziali ma non anonimi.

L'identità del segnalante rimane sconosciuta anche al custode. Soltanto il ricevente, nel momento in cui ritenesse di dover conoscere l'identità del segnalante per dar seguito all'istruttoria, avanzerà richiesta al custode che potrà autorizzarlo all'accesso ai dati identificativi in chiaro senza tuttavia vederli a sua volta.

Amministratore: figura che ha accesso alla piattaforma WallBreakers per definire i profili dei riceventi e dei custodi, le impostazioni del software, la definizione e personalizzazione dei canali di segnalazione e della gestione dei questionari. L'amministratore non gestisce le segnalazioni: non vede il contenuto delle segnalazioni, ma vede data di creazione, aggiornamento, scadenza, il canale utilizzato, il numero di commenti e dei messaggi, lo stato e l'ultimo accesso del segnalante e se ha utilizzato il Tor Browser.

Analista: figura che ha accesso alla piattaforma Wallbreakers permettendogli di visualizzare le statistiche di gestione.

Dopo aver acquistato la licenza WallBreakers, il cliente riceve via e-mail il link di accesso alla piattaforma dedicata su dominio di secondo livello (esempio: nomeazienda.wallbreakers.it) per permettere la registrazione dell'utente con profilo da amministratore di licenza: ogni utente dovrà andare in preferenze e salvare il codice del recupero account, poiché non è possibile il recupero della password senza tale codice. Nella stessa e-mail viene identificata l'area di login per gli utenti riceventi (esempio: nomeazienda.wallbreakers.it/login) ed il link pubblico per i segnalatori (esempio: nomeazienda.wallbreakers.it)

Il presente manuale è diviso in quattro sezioni

Parte 1 - SEZIONE ACCESSO AMMINISTRATORE

Parte 2 - SEZIONE ACCESSO RICEVENTE

Parte 3 - SEZIONE ACCESSO SEGNALATORE

Parte 4 - SEZIONE ACCESSO ANALISTA

Parte 1 - SEZIONE ACCESSO AMMINISTRATORE

Accesso come profilo Amministratore

Una volta creato l'utente amministratore si accede all'area riservata

WallBreakers Demo - Pagina iniziale

Pagina iniziale



Fig.1

Sezione Impostazioni

Cliccando sul bottone impostazioni è possibile personalizzare la pagina di home per i segnalatori

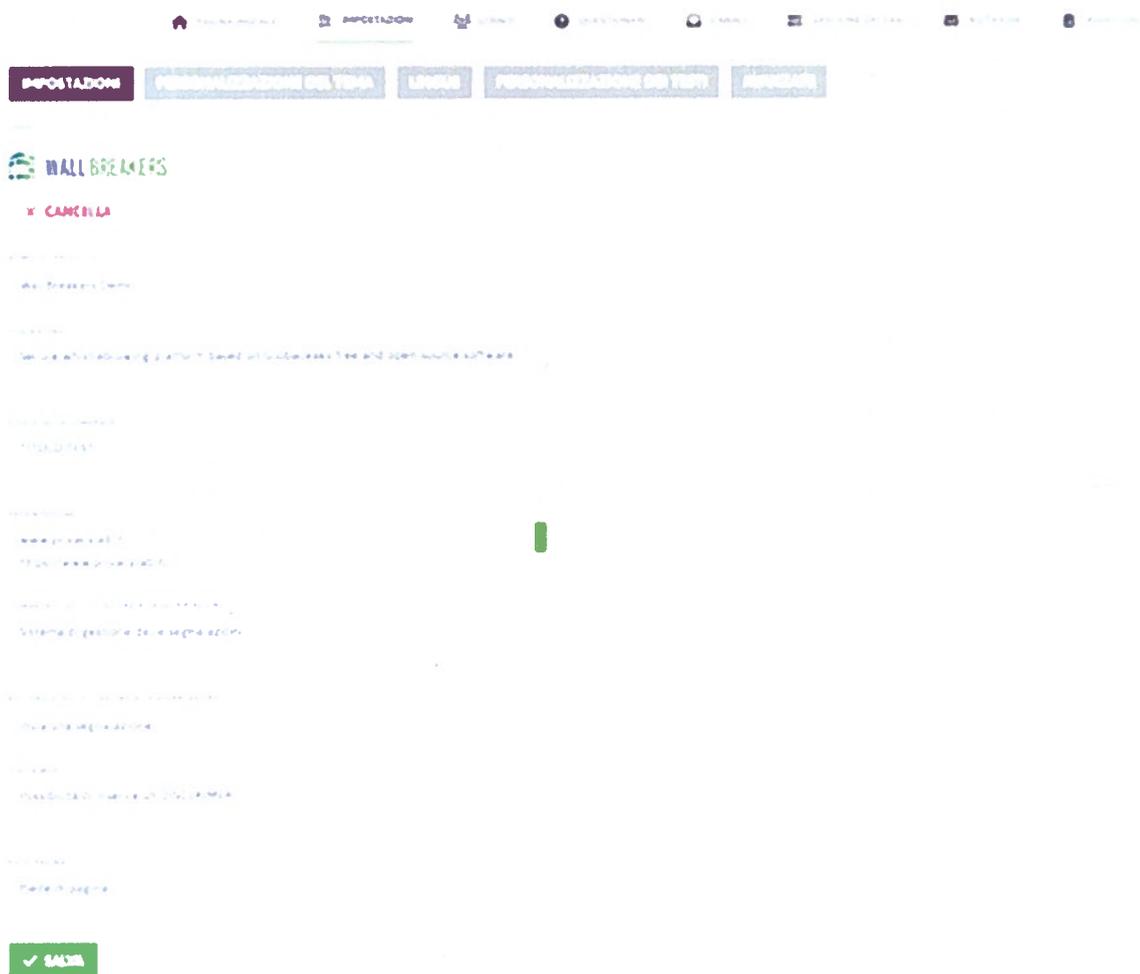


Fig.2

Se si vuole utilizzare uno di questi campi per linkare l'informatica del segnalante occorre utilizzare il linguaggio Markdown. Per inserire collegamenti si usa una sintassi particolare: il testo da linkare

va tra parentesi quadre e l'URL va subito dopo (senza spazio di separazione) fra parentesi tonde, eventualmente seguito dal nome del collegamento in questo modo:

[Informativa privacy](URL del link)

Se si utilizza Privacylab è possibile generare un link pubblico per tutte le informative che compare nel testo documentale, quindi in questo caso la sintassi potrebbe essere questa (il numero è un esempio)

[Informativa privacy](<https://www.privacylab.it/informativa.php?11111111111>)

Se invece si vuole pubblicare l'informativa nel campo informativa occorrerà pubblicare solo il link ma comparirà solamente a piede pagina.

Per cambiare loghi e immagini occorrerà andare nella sezione **Impostazioni poi allegati**. Occorrerà abilitare le modifiche con il tasto in alto a destra. "Favicon" gestisce il logo in alto del titolo della pagina, i tasti CSS e Javascript si consiglia di non toccarli. Nella parte sottostante è possibile cambiare la foto di presentazione magari inserendo un logo del brand dell'organizzazione. Occorrerà cancellare la foto di default "wallbreakers-home.jpg" per poi uploadare la nuova immagine facendo attenzione a rinominare la denominazione del file precedente (quindi rinominandolo in questo modo: wallbreakers-home.jpg). Il file dovrà avere queste dimensioni: 1024x2048, 72 pixel. Se si desidera inserire altri loghi, come ad esempio in fase di presentazione nella home page principale, occorrerà caricare il file desiderato in jpg e poi inserire nell'area desiderata la seguente sintassi Markdown:

Se si desidera utilizzare il grassetto basterà inserire due asterischi prima e due asterischi dopo la frase. Esempio: ****testo****

Se si desidera inserire un testo in corsivo si usa un solo asterisco. Esempio: **testo**

Sezione Utenti

Cliccando sul bottone **UTENTI** l'amministratore può inserire gli utenti che avranno accesso alla piattaforma e attribuire loro il ruolo: può eventualmente abilitare altri amministratori di sistema, identificare il custode e nominare i riceventi definendone i parametri come la lingua, le notifiche via e-mail e sms, la possibilità di posticipare le scadenze ed altro ancora.



WallBreakers Demo - Utenti

| Utenti | + AGGIUNGI |
|---------------------------------------|-------------------|
| Admin C Trozzi Amministratore | MODIFICA CANCELLA |
| Custode C Trozzi Custode | MODIFICA CANCELLA |
| HM Ricevente | MODIFICA CANCELLA |
| Ricevitore C Trozzi Ricevente | MODIFICA CANCELLA |
| Mozzy Ricevente | MODIFICA CANCELLA |
| Roberto Ghisoli Amministratore | MODIFICA |

Fig.3

Per inserire un nuovo utente cliccare sul bottone verde “+ aggiungi” e successivamente andare in “Modifica” e inviare il link di attivazione. Selezionare il ruolo tra amministratore, custode, ricevente, analista. L’assegnazione del ruolo al momento della creazione dell’utente è definitiva. Non sarà più possibile modificarlo. È possibile, però, creare più utenti con vari ruoli con lo stesso indirizzo e-mail ed eventualmente cancellare gli utenti obsoleti.

WallBreakers Demo - Utenti

UTENTI
CHIUSO

+ AGGIUNGI

Utente

Ruolo *

- Amministratore
- Analista
- Custode
- Ricevente

Nome *

Indirizzo email *

password

Fig.4

Come inizio si consiglia l’impostazione per il ricevente come da figura



Nome utente
RiceventeTest

Nome
Robby

Nome pubblico
Robby

Descrizione

Indirizzo email
340xxxxxx.support@privacytab.it

Password
 **INVIA LINK DI RESET**

Abilitato

Forza il cambiamento della password

Lingua
Italian

Abilita le notifiche via email

Attiva la crittografia caricando una chiave pubblica PGP
 **CARICA**

Selezionato forzatamente

Dai a questo utente il permesso di mascherare le informazioni

Permetti al ricevente di posticipare la data di scadenza

Dai a questo utente il permesso di concedere l'accesso alle segnalazioni ad altri utenti

Dai a questo utente il permesso di trasferire l'accesso alle segnalazioni ad altri utenti

Permetti a questo utente di riaprire la gestione di una segnalazione

Fig.5

L'opzione "maschera" permette di non rendere visibile risposte al questionario da parte di un segnalatore.

Si consiglia di flaggare la possibilità al ricevente di concedere l'accesso alle segnalazioni ad altri utenti: in questo modo quando il ricevente avrà accesso alla sua area riservata potrà gestire le segnalazioni anche condividendo con altri riceventi autorizzati.

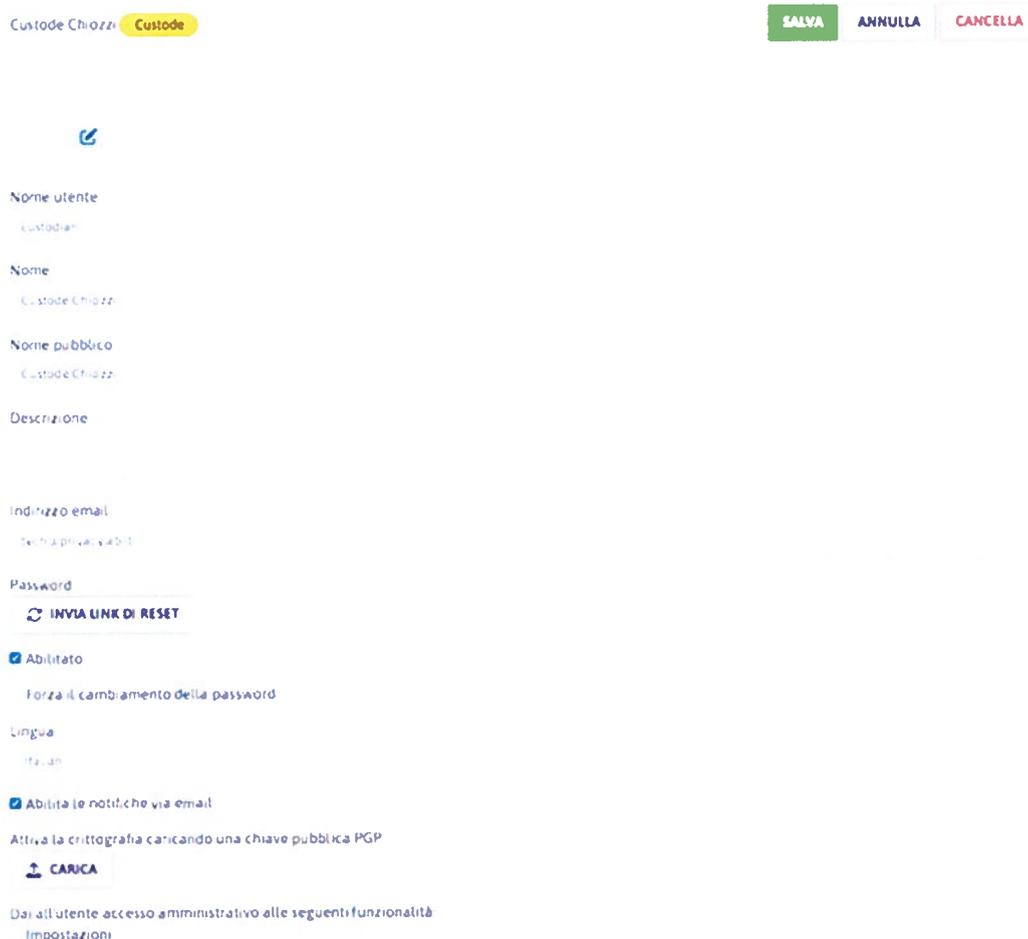
- Permetti al ricevente di posticipare la data di scadenza**
- Permetti a questo ricevente di concedere l'accesso alle segnalazioni ad altri utenti**

Fig.6 **Dai all'utente accesso amministrativo alle seguenti funzionalità:**

Se si vuole attivare anche il servizio di invio di notifica attraverso SMS occorre inserire il numero del telefono nel campo indirizzo e-mail prima dell'indirizzo.

Esempio: 335123456789_nome@dominio.it

Si consiglia l'impostazione per il custode come da figura



The screenshot shows a user configuration page for 'Custode Chiozzi'. At the top right, there are three buttons: 'SALVA' (green), 'ANNULLA' (blue), and 'CANCELLA' (red). The user's name 'Custode Chiozzi' is highlighted in yellow. Below the name is a blue edit icon. The configuration fields are as follows:

- Nome utente:** custodian
- Nome:** Custode Chiozzi
- Nome pubblico:** Custode Chiozzi
- Descrizione:** (empty)
- Indirizzo email:** (with a 'Termina privacy policy' link)
- Password:** (with an 'INVIA LINK DI RESET' button)
- Abilitato:** (with a sub-option 'Forza il cambiamento della password')
- Lingua:** ita_it
- Abilita le notifiche via email:** (with a sub-option 'Attiva la crittografia caricando una chiave pubblica PGP')
- CARICA:**

At the bottom, there is a note: 'Dai all'utente accesso amministrativo alle seguenti funzionalità: Impostazioni'.

Fig.7

Sezione Questionari

In questa sezione l'amministratore troverà alcuni template già definiti NON modificabili e la possibilità di inserire altri modelli personalizzati. È possibile importare questionari ed esportarli (formato JSON). Per creare un nuovo questionario, il modo più rapido è duplicarne uno già presente e poi modificarlo.

Fig.8

Una volta definito la denominazione del questionario, con il tasto modifica il sistema permette di procedere con l’inserimento delle domande che verranno proposte al segnalante come percorso guidato e volto a fornire il maggior numero di informazioni utili in riferimento all’evento oggetto della segnalazione.

Si possono creare domande nuove e personalizzate oppure attingere a modelli già predisposti di default che non sono modificabili ma eventualmente duplicabili (le domande duplicate poi possono essere modificate). Per inserire le domande occorre premere il tasto modifica e poi inserire una voce di etichetta (corrisponde alle pagine che si vogliono ottenere): finito questo passaggio compariranno i due bottoni per inserire le domande (aggiungi una nuova domanda e aggiungi una domanda da modello).

Per le domande che prevedono risposte multiple è possibile associare un ricevente diverso rispetto a quello impostato nel canale: questa funzione fa in modo che il ricevente impostato sulla risposta riceva il questionario escludendo il ricevente impostato sul canale. Potrebbe risultare utile per quegli enti organizzativi che devono smistare segnalazioni per aree di competenza o business unit o aziende diverse ma facenti parte di uno stesso gruppo.

test SALVA ANNULLA ESPORTA DUPLICA CANCELLA

Nome
test

Passi + AGGIUNGI

Domande + AGGIUNGI UNA NUOVA DOMANDA + AGGIUNGI DOMANDA DA MODELLO

Tipo
✓
Vuoi fornire i tuoi dati identificativi?
+ AGGIUNGI

Fig.9

Inserendo le domande che si ritengono opportune si otterrà questo tipo di visualizzazione di esempio

test SALVA ANNULLA ESPORTA DUPLICA CANCELLA

Nome
test

Passi + AGGIUNGI

Domande + AGGIUNGI UNA NUOVA DOMANDA + AGGIUNGI DOMANDA DA MODELLO

Vuoi fornire i tuoi dati identificativi? Riga: 0 Colonna: 0 Larghezza: 0 Tipo: Modello
< > ↑ ↓ MODIFICA ESPORTA CANCELLA

come ne sei venuto a conoscenza? Riga: 1 Colonna: 0 Larghezza: 0 Tipo: Campo di testo multi linea
< > ↑ ↓ MODIFICA ESPORTA CANCELLA

Cosa vuoi segnalare? Riga: 2 Colonna: 0 Larghezza: 0 Tipo: Campo di testo singola linea
< > ↑ ↓ MODIFICA ESPORTA CANCELLA

Fig.10

È possibile cambiare l'ordine delle domande attraverso le frecce verdi, ma occorre prestare attenzione anche alla numerazione di riga (se presente la stessa numerazione di riga il sistema metterà le domande non in successione verticale ma orizzontale sulla medesima riga)

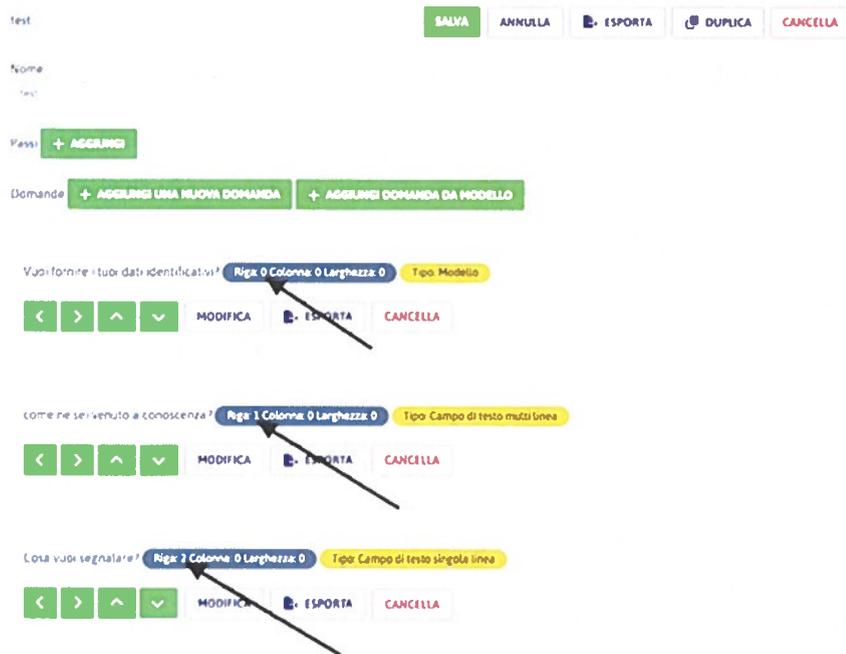


Fig.11

È possibile duplicare i propri modelli dal tasto duplica, apportare le modifiche che si ritengono opportune implementando e/o eliminando domande o ridefinendone i parametri, per procedere poi con la rinomina del questionario e creandone di fatto uno nuovo.



Fig.12

Con il tasto esporta si crea un file in formato JSON che viene salvato sul vostro dispositivo e che poi può essere importato utilizzando il tasto importa.

ATTENZIONE: se si prova ad importare un file che ha nome uguale oppure che risulti identico nel contenuto, e quindi nella formulazione delle domande ad un modello già esistente, il sistema segnalerà l'errore. **NON** esportare questionari che contengano la domanda da modello preesistente "Vuoi dirci chi sei?" perché poi non si riesce ad importare. Essendo comunque una domanda da modello presente in tutte le istanze si importa il questionario senza questa domanda e poi la si aggiunge da quelle presenti da modello.

A fronte della necessità di inserire un questionario simile ad un modello già presente, sarà dunque necessario procedere alla duplicazione e rinominare come sopra descritto.

Facciamo un esempio

1. Duplicazione di questionario nella stessa istanza: non si deve esportare e poi importare, ma usare il tasto duplica
2. Copia di un questionario da un'istanza all'altra: nell'istanza di origine si duplica il questionario che si vuole copiare, lo si esporta e poi si cancella il duplicato. Successivamente nell'istanza di destinazione si importa il questionario

In sostanza per il punto 2 è necessario eliminare il duplicato dopo averlo esportato. Se il questionario esportato è ancora presente sull'istanza di origine non può essere importato contemporaneamente nell'istanza di destinazione.

Esempio con nomi inventati

1. Vado nell'istanza A, duplico il questionario "Alfa" in un nuovo questionario "Alfa_Copia"
2. Esporto "Alfa_Copia" e mi scarica il file JSON
3. Cancello il questionario "Alfa_Copia"
4. Vado sull'istanza B, importo il questionario "Alfa_Copia" dal file JSON

Sezione Canali

La definizione dei canali permette di instradare correttamente le segnalazioni. I canali sono visibili e selezionabili al segnalante se sono più di uno e nessuno di essi nascosto, altrimenti si passa direttamente al questionario (in questo caso per evitare il passaggio diretto si può abilitare il pop-up con il disclaimer)

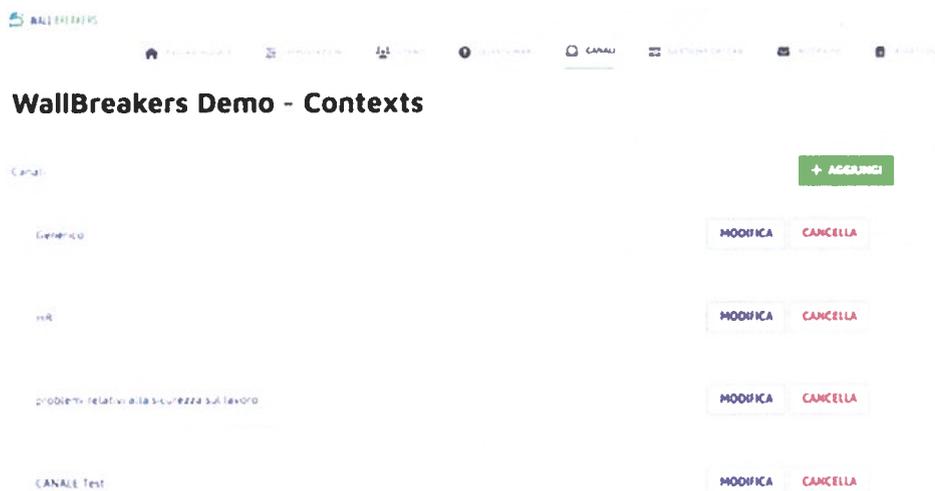
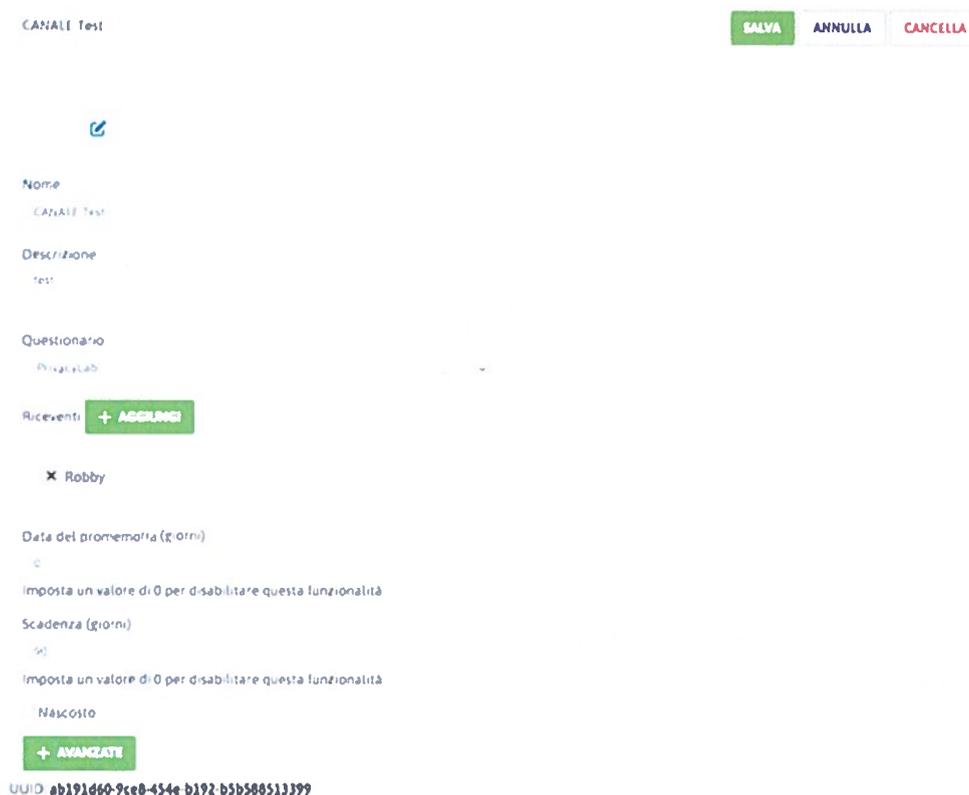


Fig.13

Ad ogni canale, perché si attivi, è **OBBLIGATORIO** associare il questionario da proporre al segnalatore e i riceventi che dovranno gestire la segnalazione. È possibile pianificare il promemoria al ricevente e definire la scadenza: in base a queste impostazioni il sistema invierà notifiche al/i ricevente/i selezionato/i.

ATTENZIONE: Con il campo scadenza si imposta un valore in giorni oltre il quale la segnalazione verrà cancellata. Di default il sistema propone 90 giorni, quindi se non si vuole perdere la segnalazione si consiglia di immettere nel campo il valore 0 oppure il valore corrispondente ai 5 anni previsti per legge e poi procedere, quando sarà il momento, alla cancellazione della segnalazione entro i termini previsti dalla normativa.

Flaggando la funzione “Nascosto” il canale non comparirà nella schermata per il segnalatore, ma sarà accessibile esclusivamente attraverso il link che compare cliccando sull’ID (in fondo alla figura). Questa funzione può essere utile per quelle organizzazioni che vogliono avere un accesso esclusivo diversificato rispetto alla pagina rivolta a tutti i segnalatori, magari pubblicandolo in una intranet aziendale.



CAIALE Test

SALVA **ANNULLA** **CANCELLA**

Nome
KANALE Test

Descrizione
test

Questionario
PrivatizLab

Riceventi **+ AGGIUNGI**

✕ Robby

Data del promemoria (giorni)
0
Imposta un valore di 0 per disabilitare questa funzionalità

Scadenza (giorni)
90
Imposta un valore di 0 per disabilitare questa funzionalità

Nascosto

+ AVANZATE

UUID **ab191d60-9ce0-454e-b192-b5b580513399**

Fig.14

Con il tasto “avanzate” si accede ad un sottomenù che permette di abilitare ulteriori funzioni come ad esempio abilitare i commenti ed altro ancora.

X Robby

Data del promemoria (giorni)

0

Imposta un valore di 0 per disabilitare questa funzionalità

Scadenza (giorni)

90

Imposta un valore di 0 per disabilitare questa funzionalità

 Nascosto**— AVANZATE**

- Mostra l'interfaccia di navigazione del questionario
- Abilita i segnalanti a selezionare i propri destinatari
- Mostra i dettagli dei riceventi sulla pagina di stato della segnalazione
- Abilita i commenti
- Permetti al segnalante di scrivere commenti
- Abilita messaggi privati
- Permetti al segnalante di aggiungere allegati alla segnalazione

Questionario aggiuntivo

Scoring system options

| Soglia | Valore |
|--------|--------|
| Medio | 0 |
| Alto | 0 |

UUID: **ab191d60-9ce0-454e-b192-b5b508513399**

Fig.15

Gestione dei casi

In questa sezione è possibile definire lo stato della gestione della segnalazione mediante etichette, distinguendo in: Nuova – Aperta – In valutazione – Chiusa.

L'ordine si può modificare azionando le frecce.

STATI DELLA SEGNALAZIONE

| Stati della segnalazione | |
|--------------------------|---|
| Nuova | + AGGIUNGI |
| Aperta | ^ v |
| In valutazione | ^ v MODIFICA CANCELLA |
| Chiusa | ^ MODIFICA |

Fig.16

Sezione Notifiche

ATTENZIONE questa sezione è già stata configurata dal provider. Si consiglia di non modificare

In questa area è possibile impostare correttamente gli invii che il sistema dovrà trasmettere, definendo quindi l'indirizzo mail SMTP, la porta del server. Una volta configurato si consiglia di premere il bottone "Prova la configurazione" per verificare che il server sia in grado di autenticarsi ed interagire con il server di posta SMTP.

IMPOSTAZIONI | **MODELLI**

ID DEL MAIL SMTP
 noreply@wallbreakers.it

ID DEL SERVER SMTP
 localhost

PORTA DEL SERVER SMTP
 25

FORMATO
 PLAIN

REQUIRER AUTENTICAZIONE

DISABILITARE NOTIFICHE PERMANENTI

DISABILITARE NOTIFICHE RECEVIENT

DISABILITARE NOTIFICHE GESTORI

NUMERO DI GIORNI PER IL RILEVAMENTO DELLA STATO DELLA TECNICA ONE
 77

[✓ SALVA](#) |
 [✉ PROVA LA CONFIGURAZIONE](#) |
 [RESETTA LA CONFIGURAZIONE SMTP](#) |
 [RESETTA I TEMPLATE DI NOTIFICA AI VALORI PREDEFINITI](#)

Fig.17

Parte 2 - SEZIONE ACCESSO RICEVENTE

Una volta impostato correttamente l'area di amministrazione di licenza il ricevente potrà aver accesso alla sua area riservata dalla pagina di login (nel nostro esempio: nomeazienda.wallbreakers.it/login)



Fig.18

Eseguita l'autenticazione il ricevente si troverà in questa prima schermata_dashboard



Fig.19

Per vedere le segnalazioni il ricevente dovrà cliccare sulla pagina "segnalazioni" e avrà accesso a questa area

WallBreakers Demo - Segnalazioni

| Esporta | 9 | CANALE Test | Aperta | 30-06-2023 10:53 | 30-06-2023 10:53 | 29-09-2023 | ✓ | Aperto |
|---------|---|-------------|----------------|------------------|------------------|------------|---|--------|
| Esporta | 8 | CANALE Test | Nuova | 30-06-2023 10:49 | 30-06-2023 10:49 | 29-09-2023 | ✓ | Aperto |
| Esporta | 7 | Generico | In valutazione | 30-06-2023 10:23 | 30-06-2023 10:26 | 29-09-2023 | + | Aperto |

Fig.20

Per gestire la segnalazione occorre cliccare sulla riga corrispondente dell'evento in modo da aprire la videata: in questa schermata è possibile leggere il messaggio, le informazioni fornite in risposta all'eventuale questionario e modificarne lo stato (da "aperta" a "in valutazione" oppure "chiusa")

WallBreakers Demo - Segnalazione

Fig.21

Dal menù di gestione delle segnalazioni si possono definire e programmare i promemoria e le notifiche.

È inoltre possibile dare accesso e abilitare alla gestione della segnalazione altri riceventi cliccando sui simboli che riproducono l'uomo stilizzato e autorizzando nuovi/ulteriori utenti.

(vedi impostazione di questa funzionalità in area amministratore licenza sezione utenti figura 6)

WallBreakers Demo - Segnalazione

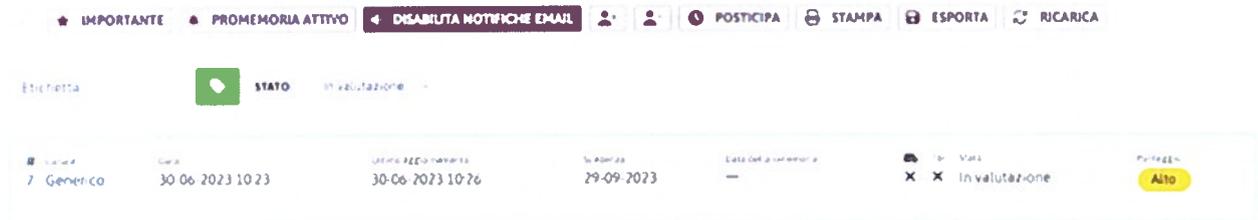


Fig.22

Parte 3 - SEZIONE ACCESSO SEGNALATORE

Accesso dal link pubblico

Il segnalatore deve avere la possibilità di effettuare in autonomia la propria segnalazione. Wallbreaker mette a disposizione il link su dominio di secondo livello (nomeazienda.wallbreakers.it) per l'accesso ai form/canali dedicati.

Il segnalante, inserendo il codice individuato nel ticket di prima segnalazione (il quale va conservato immediatamente, altrimenti non ci sarà la possibilità di recuperarlo), potrà seguire lo stato della gestione, interagire con il ricevente e integrare eventualmente le informazioni fornite.

Questa home page viene definita dall'amministratore di licenza durante l'attività di configurazione nella sezione impostazioni (vedi Figura 2).



Fig.23

Cliccando sul bottone "invia segnalazione" compare un pop up dove è possibile lasciare messaggi di benvenuto ed eventualmente altri disclaimer come l'accesso all'informativa privacy dedicata.



Fig. 24

Proseguendo il sistema propone i canali di segnalazione come impostati dall'amministratore di licenza nella fase iniziale di impostazione questionari e canali (figure dall'8 al 15)



Fig. 25

Una volta selezionato il canale desiderato il segnalatore compilerà il form dedicato ed invierà la segnalazione

WallBreakers Demo - TITOLO TEST

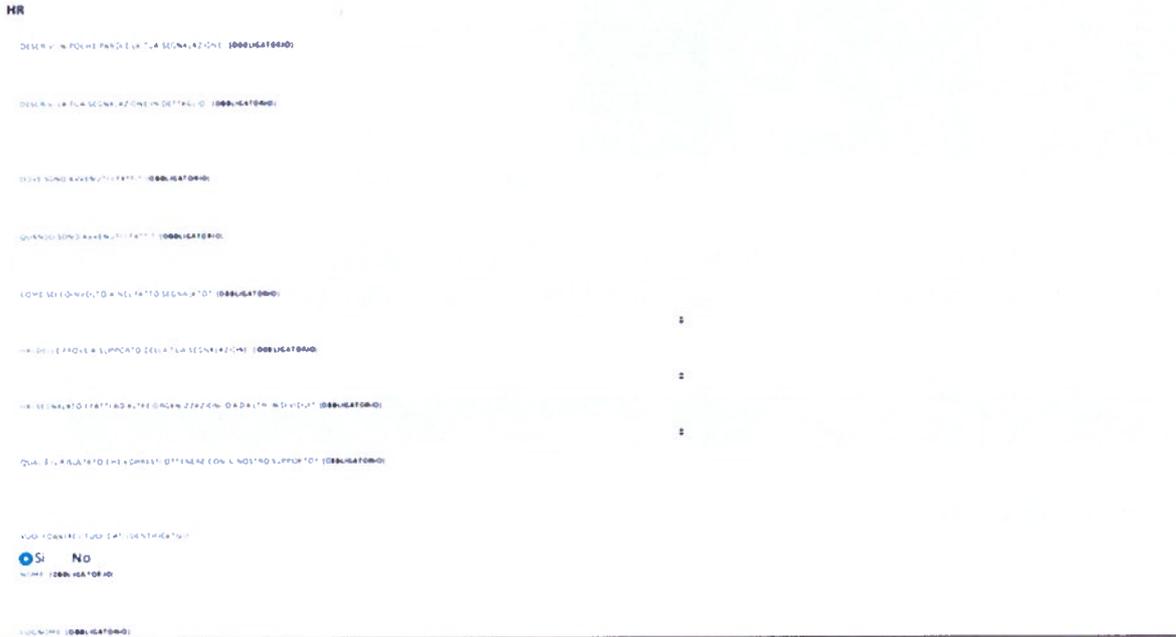


Fig. 26

Parte 4 - SEZIONE ACCESSO ANALISTA

Una volta impostato correttamente l'area di amministrazione di licenza l'analista potrà aver accesso alla sua area riservata dalla pagina di login vedi fig. 18.

Nella sua dashboard interna avrà una visualizzazione come in questo esempio

WallBreakers Demo - Statistiche

SEGNALAZIONI

270

SEGNALANTI CHE RITORNANO

ANONIMITA

TOR

DISPOSITIVI



Fig. 27

