

# Uso e Configurazione Ticket

## Consultazione configurazione processi associati ai ticket

Per visualizzare e analizzare le configurazioni relative ai processi associati ai ticket, è necessario accedere al menu di primo livello denominato "IMPOSTAZIONI". Da qui, selezionare la voce "Processi associati ai ticket" per aprire l'elenco completo delle configurazioni disponibili. Il sistema mostrerà una lista dettagliata dei cambi di stato predefiniti collegati a ciascun processo. Questa funzionalità permette agli utenti con i permessi adeguati di consultare in modo ordinato le logiche di avanzamento automatico dei ticket, offrendo una visione chiara e aggiornata delle regole operative attive nel sistema.

### Impostare a "no" il campo "Aggiorna stato ticket"

Per disattivare l'aggiornamento automatico dello stato di un ticket al termine di un'attività, è necessario individuare e selezionare il processo desiderato dalla lista, quindi cliccare sul record per aprirne il dettaglio. All'interno della maschera visualizzata, modificare il valore del campo "Aggiorna stato ticket" impostandolo su "No". Dopo aver salvato le modifiche, è possibile testare la configurazione andando sulla card "Gestione Ticket" relativa all'ambiente configurato. In questo modo si potrà verificare che, al completamento dell'attività associata, lo stato del ticket rimanga invariato, confermando che il meccanismo automatico è stato correttamente disattivato.

### Impostare a "sì" il campo "Aggiorna stato ticket"

Analogamente, se si desidera che il sistema aggiorni automaticamente lo stato del ticket al termine dell'attività, occorre aprire il dettaglio del processo e modificare il campo "Aggiorna stato ticket" impostandolo su "Sì". Dopo aver salvato la configurazione, l'utente potrà verificarne l'efficacia accedendo alla card "Gestione Ticket" dell'ambiente di riferimento. Una volta eseguita l'attività, lo stato del ticket dovrebbe aggiornarsi automaticamente in base alla logica configurata, assicurando così un flusso operativo più efficiente e tracciabile. Abilita invio notifica su processi associati ai ticket. È possibile configurare un processo affinché, al completamento dell'attività, il sistema invii una notifica automatica agli utenti interessati. Per attivare questa opzione, selezionare il record del processo e accedere alla relativa schermata di dettaglio. Qui si potrà abilitare il flag per l'invio della notifica. Una volta salvata la configurazione, ogni volta che l'attività sarà eseguita, il sistema genererà automaticamente una notifica via email e una notifica interna all'applicazione, migliorando la comunicazione tra gli attori coinvolti e garantendo una maggiore tracciabilità delle operazioni.

### Modifica campo "testo notifica" su processi associati ai ticket

Nel dettaglio di configurazione del processo è disponibile un campo denominato "Testo notifica", che consente di personalizzare il contenuto della comunicazione inviata al termine dell'attività. Per modificarlo, accedere al processo desiderato, individuare il campo e aggiornarne il contenuto secondo le esigenze operative. È possibile utilizzare la sintassi `#{}` , che consente di inserire automaticamente nel testo dati dinamici provenienti dal ticket, come ad esempio il numero identificativo, lo stato o la

tipologia. Dopo aver completato la modifica, salvare per rendere effettive le nuove impostazioni, così da fornire notifiche più contestuali e informative.

### **Consultazione configurazione processi associati ai ticket dalla card "Variazione Ordini in Esecuzione"**

Per consultare la configurazione dei processi associati ai ticket direttamente dalla card "Variazione Ordini in Esecuzione", accedere alla sezione corrispondente nel sistema e selezionare un record dall'elenco visualizzato. Il sistema mostrerà la maschera di dettaglio associata al processo selezionato, consentendo di visualizzare tutte le impostazioni attualmente attive. Questa modalità di accesso consente di verificare rapidamente la configurazione dei processi direttamente a partire da una vista operativa, senza passare dal menu di configurazione principale.

### **Impostare a "no" il campo "Aggiorna stato ticket" dalla card "Variazione Ordini in Esecuzione"**

Una volta selezionato un record dalla card "Variazione Ordini in Esecuzione" e aperto il dettaglio del processo, è possibile disattivare l'aggiornamento automatico dello stato del ticket modificando il campo "Aggiorna stato ticket" su "No". Dopo il salvataggio, sarà possibile accedere alla card "Gestione Ticket" per verificare che, al completamento dell'attività, lo stato del ticket non subisca variazioni, come previsto dalla nuova configurazione.

### **Impostare a "sì" il campo "Aggiorna stato ticket" dalla card "Variazione Ordini in Esecuzione"**

Analogamente, se si desidera che l'attività completata aggiorni automaticamente lo stato del ticket, si deve accedere al dettaglio del processo dalla card "Variazione Ordini in Esecuzione" e impostare il campo "Aggiorna stato ticket" su "Sì". Dopo aver salvato, è consigliabile verificare l'esito della configurazione accedendo alla card "Gestione Ticket": al termine dell'attività, il sistema dovrebbe aggiornare lo stato del ticket secondo quanto previsto.

### **Abilita invio notifica da card "Variazione Ordini in Esecuzione"**

Accedendo alla card "Variazione Ordini in Esecuzione" e selezionando un processo da modificare, è possibile abilitare l'invio automatico di notifiche. Una volta aperta la maschera di dettaglio, attivare il flag dedicato e salvare. Dopo l'esecuzione dell'attività associata, il sistema invierà automaticamente sia una notifica all'interno dell'applicazione che una comunicazione via e-mail agli utenti coinvolti.

### **Modifica campo "testo notifica" da card "Variazione Ordini in Esecuzione"**

All'interno della card "Variazione Ordini in Esecuzione", accedendo al dettaglio del processo selezionato, è possibile personalizzare il contenuto della notifica automatica. Per farlo, modificare il campo "Testo notifica" utilizzando, se necessario, la sintassi `#{}` , utile per includere automaticamente dati variabili provenienti dal ticket. Dopo aver completato la modifica, salvare per

applicare la nuova configurazione.

From:

<https://wiki.gwcloud.it/> - **GwCloud Wiki**

Permanent link:

[https://wiki.gwcloud.it/manuali:utenti\\_oem:contr\\_operativo:conf\\_ticket](https://wiki.gwcloud.it/manuali:utenti_oem:contr_operativo:conf_ticket)

Last update: **2025/07/23 07:51**

