

Gestione Ticket

Permette, agli utenti abilitati, l'inserimento, la valutazione e la gestione dei ticket.

La gestione dei ticket avviene a livello di ordine operativo, integrando le informazioni inserite dai richiedenti, le indirizza verso il giusto processo di backoffice per la risoluzione della richiesta stessa.

L'utente ha anche a disposizione il dettaglio degli interventi (ODL e Programmati) e delle attività di Sopralluogo, Preventivo e Consuntivo con la possibilità di consultare gli stessi in un apposito calendario.

Principali funzionalità:

- Inserimento nuovi ticket
- Valutazione ticket
- Consultazione ticket aperti
- Visualizzazione Cronologia ticket
- Annullamento ticket
- Consultazione storico ticket
- Esportazione richieste in formato XLS
- Monitoraggio Interventi
- Consultazione Anagrafica Richiedenti non profilati

Consultazione ticket da dashboard

All'apertura del sistema, la dashboard dei ticket viene visualizzata automaticamente, mostrando l'elenco completo delle segnalazioni in gestione. Per esaminare i dettagli di un ticket specifico, è sufficiente selezionarlo dall'elenco: il sistema aprirà la relativa scheda informativa contenente tutti i dati associati.

Consultazione ticket per priorità

Nel menu di navigazione a sinistra è presente la sezione "Priorità (in coda)", dove vengono elencate tutte le priorità disponibili. Selezionandone una, il sistema filtra automaticamente la lista dei ticket. A questo punto, è possibile cliccare sul ticket di interesse per accedere alla sua scheda di dettaglio e visualizzarne tutte le informazioni.

Consultazione ticket per categoria di servizio

Attraverso il menu laterale, è possibile accedere alla sezione “Categoria di servizio (in coda)”, che consente di selezionare una delle categorie presenti. Una volta effettuata la scelta, la lista dei ticket viene filtrata di conseguenza. Selezionando il ticket desiderato, si accede alla sua scheda dettagliata con tutte le informazioni relative.

Consultazione ticket per tipo di intervento

La consultazione per tipo di intervento si effettua dal menu a sinistra, selezionando una delle tipologie disponibili nella sezione “Tipo Intervento (in Coda)”. Il sistema mostra una lista filtrata dei ticket corrispondenti. Cliccando su uno di essi, si apre la scheda completa con tutte le informazioni.

Consultazione ticket per tipo di processo

Accedendo alla sezione “Tipo Processo (in Esecuzione)” presente nel menu di sinistra, è possibile selezionare una delle tipologie elencate. Dopo la selezione, viene mostrata la lista dei ticket associati. Cliccando sul ticket desiderato, il sistema ne visualizza i dettagli completi.

Creazione sollecito per ticket aperto

Per generare un sollecito, è necessario selezionare un ticket dall’elenco e accedere alla sua scheda di dettaglio. All’interno della sezione “Azioni Disponibili”, si deve scegliere l’opzione “Inserisci Sollecito” e confermare cliccando su “Sì”. Il sistema apre quindi una form da compilare con i dati richiesti. Una volta inviato il modulo, il sollecito viene creato e associato al ticket. Nella sezione “Dati Aggiuntivi” della scheda, il contatore dei solleciti si incrementa. Inoltre, viene inviata una notifica agli utenti abilitati e compare l’azione “Visualizza solleciti” nella barra degli strumenti.

Consultazione solleciti

Per consultare i solleciti di un ticket, occorre selezionare un elemento che presenti almeno un sollecito attivo. Nella scheda di dettaglio, si utilizza l’azione “Visualizza Solleciti” presente nella toolbar. Il sistema apre l’elenco dei solleciti esistenti e consente di visualizzarne i contenuti in sola lettura selezionando il record di interesse.

Generazione feedback per ticket

Nel caso in cui un ticket si trovi in stato “Feedback”, è possibile accedere alla relativa scheda e, nella sezione “Feedback” situata sulla destra, selezionare “Inserisci Feedback”. Dopo aver confermato con “Sì”, viene mostrata la form per l’inserimento. Compilando i campi richiesti e cliccando su “Salva e Chiudi”, il sistema salva il feedback, che sarà visibile all’interno della stessa sezione e non modificabile.

Visualizza cronologia ticket

Per consultare la cronologia di un ticket, si seleziona il ticket desiderato dalla lista e si accede alla sua scheda. Nella toolbar è presente l'azione "Visualizza cronologia". Il sistema mostra un elenco dettagliato con tutte le azioni eseguite sul ticket, i cambi di stato e le attività collegate alla OdL. I dati sono consultabili ma non modificabili.

Visualizza rapporti da ticket

Una volta aperto il dettaglio del ticket, si può cliccare su "Visualizza rapporti" dalla toolbar per accedere all'elenco dei documenti associati all'OdL o RDL collegato. I rapporti caricati possono essere visualizzati e scaricati, ma non modificati.

Gestione allegati ticket

Accedendo alla scheda del ticket, è disponibile l'azione "Gestisci allegati" nella barra degli strumenti. Selezionandola, si apre una schermata che mostra tutti gli allegati associati al ticket e permette di caricarne di nuovi.

Presa in carico ticket

Per prendere in carico un ticket che si trova nello stato "In coda", si accede alla scheda del ticket e si seleziona l'azione "Prendi in Carico" dalla sezione "Azioni Disponibili". Dopo aver confermato l'operazione con "Sì", il ticket cambia stato e passa a "Presa in carico". Il sistema invia una notifica agli utenti abilitati e aggiorna automaticamente la dashboard iniziale e i menu prefiltrati.

Apri RDL

Questa operazione è disponibile per ticket in stato "In Coda", "Preso in Carico" o "Valutazione/Assegnazione", con tipo di richiesta che segue il processo "Richiesta di Lavoro". Dal dettaglio del ticket, si seleziona "Apri RDL" nella sezione "Azioni Disponibili" e si conferma con "Sì". Il sistema visualizza un messaggio di conferma e cambia lo stato del ticket in "Esecuzione". Contestualmente, viene inviata una notifica e-mail agli utenti gestori RDL e viene generata la RDL collegata.

Annulla ticket

Se un ticket si trova negli stati "In Coda", "Preso in Carico" o "Valutazione/Assegnazione", è possibile annullarlo accedendo alla sua scheda e selezionando l'azione "Annulla richiesta". Dopo la conferma dell'operazione, il sistema annulla il ticket e aggiorna la dashboard e i filtri del menu in tempo reale.

Manda in feedback il ticket

Per i ticket nello stato "In Esecuzione", è possibile inviarli in feedback attraverso la sezione "Azioni Disponibili" nella scheda del ticket. Dopo aver selezionato "Manda in Feedback" e confermato con

“Sì”, il sistema cambia lo stato del ticket, invia una notifica agli utenti e aggiorna automaticamente la dashboard e le viste filtrate.

Chiudi ticket

Quando un ticket si trova nello stato “Feedback”, è possibile procedere alla sua chiusura accedendo alla scheda dettagliata. Nella sezione “Azioni Disponibili”, si seleziona l’opzione “Chiudi Richiesta” e si conferma l’operazione cliccando su “Sì”. Una volta chiuso, il sistema invia una notifica e aggiorna automaticamente la dashboard e i menu prefiltrati.

Monitoraggio interventi previsti

Dal menu principale, selezionando “Monitoraggio Interventi” e accedendo alla sezione “Interventi previsti”, è possibile esplorare l’albero delle voci disponibili. Cliccando su una delle voci, il sistema mostra l’elenco degli interventi a richiesta e programmati pianificati per le date future.

Consultazione calendario degli interventi previsti

Sempre all’interno del menu “Monitoraggio Interventi”, nella sezione “Interventi previsti”, è disponibile nella toolbar l’azione “Apri Calendario”. Cliccando su questa voce, viene visualizzato un calendario che mostra graficamente tutti gli eventi associati agli interventi presenti nella lista.

Monitoraggio attività previste

Accedendo alla voce “Altre Attività” del menu “Monitoraggio Interventi”, si possono visualizzare tutte le attività pianificate. Selezionando una delle voci dell’albero, si accede all’elenco dettagliato delle attività future classificate come sopralluogo, preventivo e OdL.

Consultazione calendario delle attività previste

Dalla sezione “Altre Attività” di “Monitoraggio Interventi”, è possibile accedere alla visualizzazione in calendario cliccando sull’azione “Apri Calendario” nella toolbar. Viene quindi mostrato un calendario con tutti gli eventi relativi alle attività programmate.

Monitoraggio interventi e attività

Nel menu “Monitoraggio Interventi”, selezionando “Tutte le Attività” si accede a un elenco combinato che include sia interventi programmati e a richiesta, sia attività di tipo sopralluogo, preventivo e OdL. È possibile visualizzare rapidamente le azioni pianificate per le date future.

Consultazione calendario di interventi e attività

All'interno della sezione "Tutte le Attività" del menu "Monitoraggio Interventi", è presente nella toolbar l'azione "Apri Calendario". Selezionandola, il sistema apre un calendario con la visualizzazione degli eventi pianificati relativi sia agli interventi che alle attività.

Consultazione storico ticket

Dal menu principale, selezionando la voce "Storico Ticket" e successivamente "Ticket", si accede all'elenco dei ticket che si trovano in stato di "Annullamento" o "Chiusura". I dati relativi ai ticket visualizzati sono disponibili in sola lettura.

Consultazione richiedenti non profilati

Dal menu principale, accedere a "Richiedenti non Profilati" e selezionare l'opzione omonima nel menu di secondo livello. Selezionando un record, vengono mostrate in sola lettura le informazioni del richiedente, come nome, cognome ed e-mail. È possibile integrare manualmente questi dati con ulteriori informazioni, se necessario.

From:

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

Permanent link:

https://wiki.gwcloud.it/manuali:utenti_oem:int_rich:gest_tick

Last update: **2025/07/23 10:26**

