

# Monitoraggio Ticket

Permette, agli utenti abilitati, l'inserimento, il monitoraggio dei ticket.

Il monitoraggio dei ticket avviene a livello di ordine operativo e per i vari ticket si possono inserire solleciti.

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, l'utente viene accolto da una schermata principale che mostra automaticamente la dashboard dedicata alla gestione dei ticket. In questa vista sono elencate tutte le segnalazioni in corso o già registrate. Per consultare i dettagli di un ticket specifico, è sufficiente selezionarlo con un clic dalla lista disponibile: il sistema aprirà così una finestra con tutte le informazioni relative alla segnalazione selezionata.

## Consultazione ticket per priorità

Nel menu laterale, nella sezione denominata "Priorità (in coda)", sono disponibili diverse opzioni che rappresentano i livelli di priorità assegnati ai ticket. Selezionando una di queste priorità, il sistema aggiorna automaticamente la lista dei ticket mostrando solo quelli corrispondenti alla priorità selezionata. Una volta individuata la segnalazione desiderata, basta cliccare sul relativo record per accedere alla scheda dettagliata.

## Consultazione ticket per categoria di servizio

Per visualizzare i ticket in base alla categoria di servizio, è possibile utilizzare la sezione “Categoria di servizio (in coda)” nel menu di sinistra. Dopo aver selezionato una delle categorie disponibili, il sistema applica il filtro e mostra solamente i ticket associati a quella categoria. Selezionando uno dei ticket filtrati, si accede a una schermata che ne presenta tutti i dettagli.

## Consultazione ticket per tipo di intervento

All'interno del menu laterale è disponibile la sezione “Tipo Intervento (in Coda)”, dove l'utente può scegliere una delle tipologie di intervento previste. Una volta selezionata una tipologia, l'elenco dei ticket viene aggiornato in base alla scelta effettuata. Cliccando su uno dei risultati visualizzati si apre la schermata con la descrizione dettagliata del ticket.

## Consultazione ticket per tipo di processo

L'utente può anche effettuare una ricerca dei ticket in base al tipo di processo associato, selezionando una delle voci presenti nella sezione “Tipo Processo (in Esecuzione)” del menu di sinistra. Dopo aver effettuato la selezione, viene mostrato l'elenco dei ticket collegati a quella specifica tipologia di processo. Cliccando su un elemento della lista si accede al dettaglio completo della segnalazione.

## Creazione sollecito per ticket aperto

Quando un ticket è stato individuato nella lista, è possibile inviare un sollecito qualora si ritenga necessario accelerarne la gestione. Dopo aver selezionato il ticket, si accede alla sua schermata di dettaglio. All'interno della sezione “Azioni Disponibili” è presente l'opzione “Inserisci Sollecito”. Dopo aver cliccato sull'azione e confermato con “Sì”, viene aperta una finestra nella quale devono essere inseriti tutti i dati richiesti per il sollecito. Dopo aver completato e inviato il modulo, il sistema registra il nuovo sollecito associandolo al ticket. Il contatore dei solleciti, visibile nella sezione “Dati Aggiuntivi” del ticket, viene aggiornato automaticamente, e viene notificata la presenza del sollecito agli utenti abilitati alla gestione. Inoltre, nella barra superiore dell'interfaccia compare l'azione “Visualizza solleciti”.

## Consultazione solleciti

Qualora un ticket presenti uno o più solleciti, è possibile consultarli accedendo alla sua scheda di dettaglio. Dopo aver selezionato il ticket desiderato, nella parte alta dell'interfaccia è disponibile l'opzione “Visualizza Solleciti”. Cliccando su questa voce si apre una finestra contenente l'elenco dei solleciti registrati per quel ticket. Selezionando un elemento della lista è possibile consultare tutti i dati relativi, visualizzati in sola lettura.

## **Generazione feedback per ticket**

Quando un ticket si trova nello stato “Feedback”, è possibile inserirne uno nuovo per documentare eventuali osservazioni o informazioni aggiuntive. Dopo aver selezionato il ticket, nella sezione “Feedback” della scheda di dettaglio è disponibile l’azione “Inserisci Feedback”. Dopo aver confermato l’intenzione con “Sì”, si apre la schermata di inserimento. Una volta compilati i campi richiesti, l’utente può salvare e chiudere la finestra. Il feedback viene registrato dal sistema ed è consultabile in sola lettura nella sezione dedicata.

## **Visualizza cronologia ticket**

Ogni ticket conserva la cronologia delle azioni compiute. Per consultarla, è sufficiente aprire il dettaglio della segnalazione e cliccare sull’azione “Visualizza cronologia” presente nella toolbar. Si apre così una lista dettagliata che mostra tutte le attività svolte sul ticket: dalle modifiche di stato, ai solleciti, ai feedback, fino a tutte le operazioni legate all’Ordine di Lavoro di riferimento. Tutti i dati presenti nella cronologia sono consultabili in sola lettura.

## **Visualizza rapporti da ticket**

Dal dettaglio di un ticket, è possibile accedere anche alla sezione relativa ai rapporti. Cliccando sull’azione “Visualizza rapporti” presente nella toolbar, viene visualizzata una lista che raccoglie tutti i rapporti associati all’Ordine di Lavoro o alla Richiesta di Lavoro legata al ticket. I documenti elencati possono essere scaricati e consultati, ma non modificati, in quanto sono disponibili in sola lettura.

## **Monitoraggio interventi previsti**

Accedendo al menu principale del sistema, l’utente può selezionare la voce “Monitoraggio Interventi”. All’interno di questa sezione è disponibile il sottomenù “Interventi previsti”. Dopo aver selezionato una delle voci presenti nell’albero gerarchico, il sistema visualizza l’elenco completo degli interventi programmati o richiesti, pianificati per date future. In questo modo è possibile avere una visione chiara e dettagliata delle attività previste, distinguendo tra quelle ordinarie e quelle straordinarie.

## **Consultazione calendario degli interventi previsti**

Sempre all’interno del percorso “Monitoraggio Interventi > Interventi previsti”, è disponibile una funzionalità aggiuntiva che consente la consultazione grafica tramite calendario. Nella barra degli strumenti è presente l’opzione “Apri Calendario”. Cliccando su questa voce, il sistema mostra una vista a calendario nella quale sono rappresentati visivamente tutti gli eventi associati agli interventi elencati. Questa modalità di visualizzazione consente un’immediata comprensione delle tempistiche e delle sovrapposizioni pianificate.

## Monitoraggio attività previste

Attraverso il menu “Monitoraggio Interventi”, è possibile accedere alla sezione “Altre Attività”, che offre una panoramica su tutte le attività programmate che non rientrano nella categoria degli interventi tecnici. Selezionando una delle voci presenti nell’albero, l’utente potrà consultare l’elenco delle attività previste, suddivise per tipologia: sopralluoghi, preventivi e ordini di lavoro. Questo strumento consente di tenere traccia di tutte le attività operative pianificate.

### Consultazione calendario delle attività previste

Anche per le attività elencate nella sezione “Altre Attività” è disponibile una rappresentazione grafica sotto forma di calendario. Dopo aver selezionato la voce desiderata e aperto il dettaglio, nella toolbar è visibile l’azione “Apri Calendario”. Una volta attivata, il sistema mostra gli eventi pianificati in un formato visuale, rendendo agevole la consultazione delle date e la distribuzione temporale delle attività.

## Monitoraggio interventi e attività

Per una visione d’insieme completa, il menu “Monitoraggio Interventi” mette a disposizione la sezione “Tutte le Attività”. Selezionandola, l’utente potrà accedere a un riepilogo complessivo che include sia gli interventi (programmati e a richiesta) sia le attività operative come sopralluoghi, preventivi e ordini di lavoro. Questa vista consente di controllare, in un unico spazio, l’insieme delle operazioni pianificate, semplificando la gestione.

### Consultazione calendario di interventi e attività

La sezione “Tutte le Attività” integra anche una modalità di consultazione tramite calendario. Cliccando sull’azione “Apri Calendario” nella barra superiore dell’interfaccia, si accede a una rappresentazione completa degli eventi pianificati. Vengono visualizzati in modo aggregato sia gli interventi che le attività, permettendo così un monitoraggio incrociato delle pianificazioni in corso.

## Consultazione storico ticket

Il sistema consente di consultare anche lo storico dei ticket ormai conclusi. Accedendo al menu “Storico Ticket” e selezionando la voce “Ticket” nel menu secondario, si apre una schermata che mostra tutte le segnalazioni che si trovano in stato di “Annullamento” o “Chiusura”. Questi ticket sono disponibili per la consultazione, ma non possono essere modificati, offrendo così una panoramica delle attività concluse nel tempo.

## Consultazione Richiedenti non profilati

Nel caso in cui vi siano richieste provenienti da soggetti non ancora profilati nel sistema, è possibile gestirle tramite la sezione dedicata. Accedendo al menu “Richiedenti non Profilati” e selezionando la

voce corrispondente, viene presentato un elenco dei richiedenti privi di anagrafica completa. Cliccando su un record, si accede a una schermata che mostra in sola lettura le informazioni disponibili, come nome, cognome ed e-mail. È inoltre possibile completare manualmente il profilo aggiungendo ulteriori dati, se necessari.

From:

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

Permanent link:

[https://wiki.gwcloud.it/manuali:utenti\\_oem:int\\_rich:mon\\_ticket](https://wiki.gwcloud.it/manuali:utenti_oem:int_rich:mon_ticket)

Last update: **2025/07/23 10:39**

