

Registrazione Ticket

Permette, agli utenti profilati nel sistema e abilitati alla specifica funzione, l'inserimento dei ticket.

L'utente richiedente riesce a monitorare tutti i passaggi di stato dello specifico processo e le informazioni della richiesta da lui stesso aperta con un'unica interfaccia.

Principali funzionalità:

- Inserimento nuovi ticket
- Consultazione ticket aperti
- Visualizzazione Cronologia ticket
- Consultazione storico ticket
- Ricezione e consultazione delle notifiche in piattaforma

Nuovo Ticket

Per aprire un nuovo ticket, l'utente accede alla dashboard principale e clicca sulla card "Nuovo Ticket". Si apre così la maschera di dettaglio nella quale è possibile inserire tutte le informazioni richieste. Una volta completati i campi, si clicca su "Crea" oppure su "Crea e Chiudi" per finalizzare l'inserimento. Al termine dell'operazione, il nuovo ticket viene automaticamente aggiunto alla lista, e il richiedente riceve una notifica e un'e-mail di conferma all'indirizzo associato al proprio profilo.

Modifica Ticket

Per modificare un ticket esistente, è necessario individuare nella lista quello di interesse che risulti nello stato "In coda". Cliccando sulla riga corrispondente si accede alla maschera di dettaglio, dove si possono aggiornare i dati desiderati. Dopo aver apportato le modifiche, si clicca su "Salva" o "Salva e Chiudi". La lista dei ticket si aggiorna con le nuove informazioni.

Consultazione Ticket

Per consultare i dettagli di un ticket già registrato e non più in stato "In coda", l'utente accede alla lista e clicca sulla riga corrispondente al ticket desiderato. Si apre la maschera di dettaglio in sola lettura, che consente di visionare tutte le informazioni relative alla richiesta.

Filtro Dashboard Ticket "In Coda"

Nella dashboard principale, cliccando sulla card "In coda", si ottiene una visualizzazione filtrata della lista che mostra esclusivamente i ticket attualmente nello stato "In coda".

Filtro Dashboard Ticket "Presa in Carico"

Cliccando sulla card "Presa in Carico" all'interno della dashboard, si visualizzano solo i ticket che si trovano nello stato "Presa in Carico".

Filtro Dashboard Ticket "Valutazione/Assegnazione"

Selezionando la card "Valutazione/Assegnazione" dalla dashboard, il sistema aggiorna la lista mostrando unicamente i ticket con stato "Valutazione/Assegnazione".

Filtro Dashboard Ticket "Esecuzione"

Cliccando sulla card "Esecuzione" nella dashboard, la lista viene filtrata per mostrare esclusivamente i ticket in stato "Esecuzione".

Filtro Dashboard Ticket "Feedback"

Attraverso la card "Feedback", l'utente può visualizzare tutti i ticket che si trovano attualmente nello stato "Feedback".

Ticket Archiviati

Dal menu di navigazione laterale si seleziona la voce "Ticket Archiviati". Nella lista che si apre, è possibile cliccare su un ticket per visualizzarne i dettagli. La maschera di dettaglio mostra in sola lettura le informazioni relative alla richiesta archiviata.

Visualizzazione cronologia

Cliccando su un ticket presente in lista e successivamente sull'opzione "Visualizza Cronologia" all'interno della maschera di dettaglio, l'utente può accedere alla cronologia completa dei messaggi e dei cambi di stato associati alla richiesta selezionata.

Gestione allegati richiesta

Per gestire gli allegati di una richiesta, si accede alla maschera di dettaglio del ticket e si clicca sull'azione "Gestisci Allegati Richiesta". Dopo aver selezionato "Seleziona File da Caricare" e scelto il file desiderato dal proprio dispositivo, si clicca su "Carica". Il file viene così salvato e visualizzato nella lista degli allegati associati al ticket.

Esportazione Ticket

Per esportare i dati dei ticket, è possibile selezionare uno o più record dalla lista. Se non si seleziona nulla, il sistema considera automaticamente tutti i record visibili. Cliccando su “Esporta in XLS”, viene generato un file Excel con le informazioni contenute nella lista.

Filtro Ticket

Per applicare un filtro alla lista dei ticket, si clicca sull'icona del filtro per aprire la maschera dedicata. Dopo aver impostato i parametri desiderati, si seleziona il tasto “Filtra”. Il sistema aggiorna la visualizzazione mostrando solo le richieste che soddisfano i criteri di ricerca impostati.

From:

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

Permanent link:

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

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

