

# 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](https://wiki.gwcloud.it/manuali:utenti_oem:int_rich:reg_tick)

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