

Cosa è cambiato nel nuovo Customer Portal

Di seguito l'elenco delle principali novità. Le funzionalità sono tutte descritte dettagliatamente nella sezione specifica della guida.

- La **gravità** del ticket non è più declinata in italiano (Bloccante, Alta, Media, Bassa) ma in inglese (Blocker, Critical, Medium, Trivial). Maggiori dettagli nella pagina [Concetti Customer Portal](#) ;
- Gestione dei **Cc/Participant**. In fase di creazione di un ticket è disponibile il campo **Mail/cc** in cui si possono inserire uno o più indirizzi mail ai quali si vuole che arrivino le notifiche del ticket. Una volta creato il ticket, gli indirizzi mail inseriti risultano tra i Participant e possono eventualmente essere rimossi. Dopo il salvataggio del ticket è invece disponibile solo il link **Condividi** per inserire sul ticket eventuali ulteriori indirizzi mail di soggetti che potranno accedere al ticket e riceverne le notifiche. La condivisione del ticket, in questa fase, è consentita solo con utenti già censiti (altri utenti dell'ateneo abilitati ad aprire ticket oppure indirizzi mail che sono già stati inseriti in cc in un precedente ticket dello stesso ambito). Maggiori dettagli nella pagina [Creare un Ticket](#);
- Sono previste alcune modifiche al pannello di **ricerca dei ticket**. Ora la ricerca è consentita per Ambito, Macrotipologia, Tipo di Richiesta, Stato, e Utente che ha creato il ticket (l'utente può ricercare e visualizzare i ticket che ha creato e quelli che altri hanno condiviso con lui). E' presente un ulteriore campo libero che consente la ricerca per stringa su Codice del ticket, Oggetto e Descrizione Iniziale. Non è più disponibile la ricerca sui commenti del ticket. Maggiori dettagli nella pagina [Ricerca un ticket](#);
- Nel pannello di **visualizzazione dei ticket** è presente un tasto Stampa che consente di aprire il ticket in formato stampabile. Maggiori dettagli nella relativa [FAQ Utente](#);
- Cambia il **mittente** nelle e-mail da no-reply-customerportal@cineca.it a no-reply-jira@cineca.it. Le e-mail di notifica hanno ora come mittente l'indirizzo no-reply-jira@cineca.it. Maggiori dettagli nella pagina [Creare un Ticket](#);
- L'utente riceve **messaggi di notifica** quando un operatore interviene sul ticket. E' possibile inibire le notifiche e, in questo caso, non vengono inviate mail di notifica, ad eccezione di quella per la risoluzione del ticket, che viene comunque inviata al creatore del ticket. Maggiori dettagli nella pagina [Rispondere ad un Ticket](#).