

# Rispondere ad un Ticket

A partire dalla visualizzazione di un ticket (si veda la sezione [Consultare un ticket](#)) l'utente può interagire con esso mediante le seguenti azioni:

- Aggiungere un **commento**
- Aggiungere un **allegato**
- **condividere** il **Ticket** con altri utenti

Anche in caso di allegato viene sempre richiesto all'utente di inserire un commento, se non altro per descrivere il contenuto dell'allegato.

The screenshot shows the Cineca Customer Portal interface. At the top, there is a dark blue header with the Cineca logo and the text "Cineca Customer Portal". On the right side of the header, there is a notification badge that says "Richieste 20". Below the header, the main content area is white. On the left, there is a breadcrumb trail: "Customer Portal / SD CSA Carriere e Stip... / SDCSA-30817". Below this, the ticket title is "test attesa cliente per chiusura automatica - risposta del 18/10". There is a text input field with a placeholder "Commenta questa richiesta...". Below the input field are two buttons: "Aggiungi" and "Annulla". To the right of the input field, there is a text instruction: "Trascina file, incolla una schermata oppure naviga". Below this, there is another instruction: "Puoi allegare uno o più file al ticket (10Mb max - allegati più grandi non verranno inclusi nella segnalazione)". Below that, the macrotype is "CHIARIMENTO". There is an "Attività" section with a horizontal line. At the bottom left, there is a "Dettagli" link and the text "6 giorni fa 11:12". On the right side, there is a blue button "ATTESA CLIENTE". Below it, there are two options: "Non inviarmi notifiche" (with an eye icon) and "Condividi" (with a share icon). Below "Condividi", there is a "Condivisa con" section with two entries: "Silvia Marani (gmail) Autore" and "unifi-super-customers". At the bottom right, there is a "Stampa" button.

Viene impedito dal sistema l'inserimento di allegati di dimensione maggiore a 10MB.

Nella parte destra del pannello sono riportate alcune informazioni relative al ticket, tra cui l'elenco di eventuali indirizzi inseriti in cc. Cliccando sul link "Condividi" è possibile inserire o aggiungere indirizzi email, separati da virgola, che saranno inclusi nelle notifiche al ticket. Gli utenti con cui viene condiviso il ticket potranno interagire sul ticket come il richiedente.

E' possibile eliminare eventuali condivisioni cliccando sul link Rimuovi che compare sotto il Participant.

La condivisione del ticket è consentita solo con utenti che siano già stati censiti nel sistema. Sono inclusi anche eventuali soggetti esterni che già in precedenza sono stati inseriti nel campo Mail Cc in creazione di un ticket sullo stesso ambito.



Customer Portal / SD CSA Carriere e Stip... / SDCSA-30817

test attesa cliente per chiusura automatica - risposta del 18/10



Commenta questa richiesta...

Macrotipo: CHIARIMENTO

## Attività

Dettagli 6 giorni fa 11:12

Sottoambito

1. Servizi 1. Persone e familiari

Descrizione

creo il ticket per test per invio notifiche - 16/10/2019

Gravità

Blocker

Urgenza

## ATTESA CLIENTE

 Non inviarmi notifiche

Condividi

## Condividi questa richiesta

Inserendo degli user nel campo CC dichiara che questi possiedono le autorizzazioni necessarie al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'Art. 29 del Regolamento Europeo 2016/679, eventualmente trattati nella segnalazione.

Digita il nome, l'indirizzo e-mail o l'organizzazione

Condividi

Annulla

Nella parte destra del pannello di visualizzazione del ticket è disponibile anche il link cliccabile **Non Inviarmi Notifiche**: se clicca su questa opzione, l'utente sceglie di non ricevere ulteriori mail di notifica relative a questo ticket. La possibilità di inibire le notifiche è presente sia per il creatore del ticket, sia per gli utenti che sono inseriti come Participant sul ticket. L'unica notifica che viene inviata comunque è quella di Risoluzione del ticket al richiedente.

E' comunque possibile riattivare l'invio delle notifiche per quel ticket cliccando sul link **Ricevi Notifiche**.

In caso di ticket in stato **ATTESA CLIENTE**, **IN LAVORAZIONE** o **RISOLTO** il commento sul ticket porterà questo in stato **ATTESA SUPPORTO**.

In nessun modo è invece possibile aggiungere commenti o riaprire un ticket in stato CHIUSO.

Anche la possibilità di condividere il Ticket è inibita in caso di ticket già chiusi.

Per maggiori dettagli è possibile consultare la sezione [Workflow di un ticket](#).