


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.

 Cineca Customer Portal

Richieste 20



Customer Portal / SD CSA Carriere e Stip... / SDCSA-30817
test attesa cliente per chiusura automatica - risposta del 18/10



Aggiungi

Annulla

Trascina file, incolla una schermata oppure
naviga

Puoi allegare uno o più file al ticket
(10Mb max - allegati più grandi non verranno inclusi nella segnalazione)

Macrotipo: CHIARIMENTO


Attività


Dettagli

6 giorni fa 11:12


Stampa


ATTESA CLIENTE

 Non inviarmi notifiche

 Condividi

Condivisa con

 Silvia Marani (gmail)
Autore

 unifi-super-customers



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 Partecipant.

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...

ATTESA CLIENTE

☒ Non inviarmi notifiche

Condividi

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

Condividi questa richiesta

Inserendo degli user nel campo CC dichiaro 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](#).