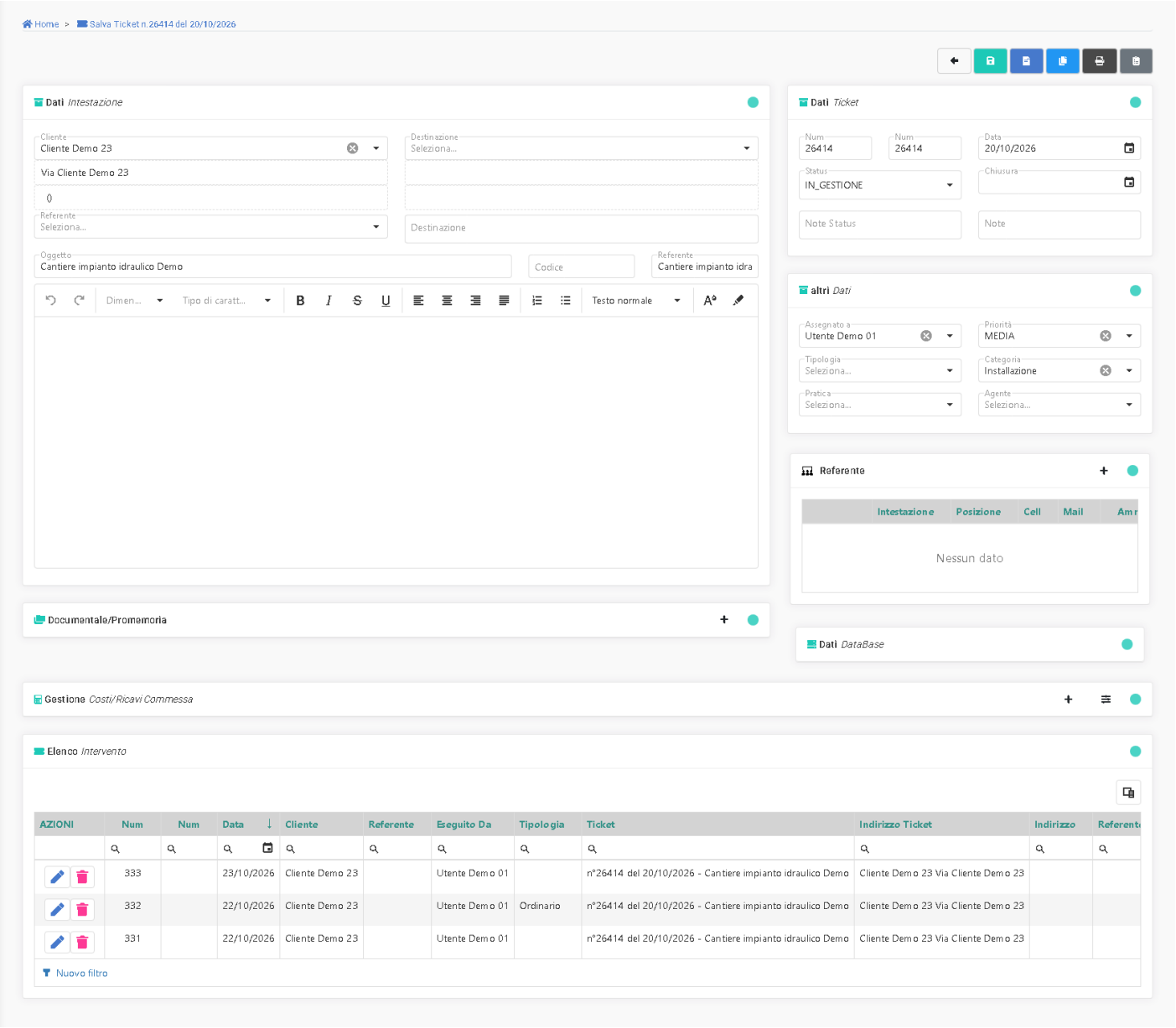
Scheda Ticket/Commessa

Il ticket (o commessa) raccoglie una richiesta del cliente e tutto il lavoro fatto per evaderla: gli interventi, i costi e i documenti. Si apre dall'Elenco Ticket/Commessa con il pulsante Nuovo o con Modifica; i ticket arrivati per e-mail (Mail to Ticket) si creano da soli.



> Azioni disponibili:

Torna all'Elenco Ticket/Commessa

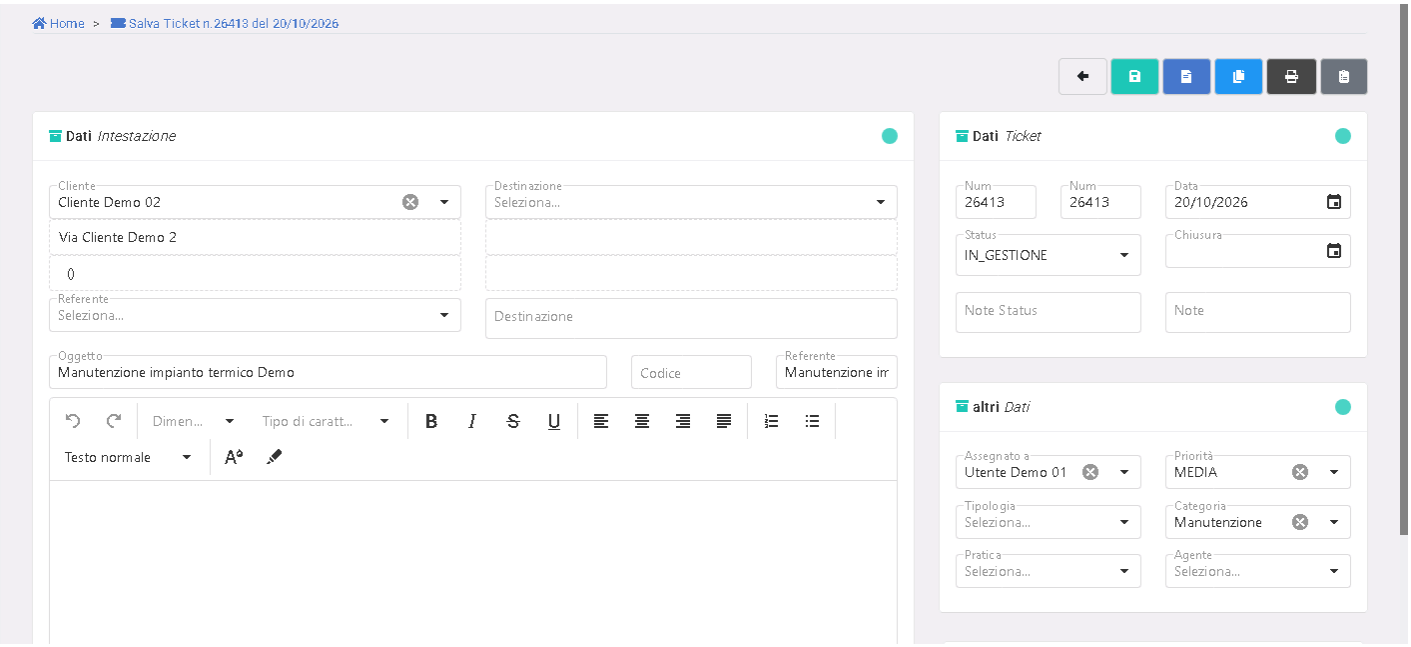
Salva i dati

Pulisce i campi per un nuovo ticket

Duplica: copia i dati in un nuovo ticket, in attesa di essere salvato

Genera Intervento: crea un intervento per il cliente e il ticket e apre la Scheda Intervento/rapportino

Esempio: dal ticket n. 26413 si genera un intervento; la scheda dell'intervento si apre con cliente e ticket già compilati.



> Sezioni

Dati Intestazione

Questa sezione serve per indicare il cliente e la richiesta.

Cliente, Destinazione, Referente: il cliente, l'eventuale sede in cui lavorare (dagli Altri Indirizzi del cliente, oppure scritta a mano nel campo Destinazione) e il referente.

Oggetto, Codice: titolo breve del ticket e un codice libero.

Referente (campo accanto al codice): descrizione breve del ticket, mostrata negli elenchi.

Testo: nell'editor sotto si scrive la richiesta completa, con la formattazione; per i ticket arrivati per e-mail contiene il testo del messaggio.

Documentale/Promemoria

Questa sezione serve per allegare file al ticket (es. foto, preventivi firmati) con l'eventuale scadenza, come in Gestione Documentale.

Dati Ticket

Num: numero progressivo del ticket, assegnato al salvataggio; il secondo campo Num è un numero alternativo libero.

Data, Chiusura: data di apertura e di chiusura.

Status: CREATO, IN_GESTIONE, IN_ATTESA, CHIUSO, FATTURATO oppure OMAGGIO; con **Note Status** si annota il motivo. **Note:** note libere.

Altri Dati

Assegnato a: l'utente che segue il ticket. **Priorità, Tipologia, Categoria, Pratica:** voci delle tabelle descritte in Ticket e Interventi. **Agente:** l'agente del cliente.

Referente

I referenti del cliente, come nelle Sezioni comuni delle anagrafiche.

Dati DataBase

Chi ha creato e modificato il ticket e quando (vedi Lavorare con le schede).

Gestione Costi/Ricavi Commessa

I costi e i ricavi del ticket, visibili agli utenti con ruolo amministrativo (vedi Ruoli): sono descritti in Costi del Ticket.

Elenco Intervento

Gli interventi collegati al ticket, con i pulsanti Modifica ed Elimina di ogni riga (vedi Elenco rapportini/interventi).

Revisione #6
Creato 2026-06-04 13:43:04 UTC da Admin
Aggiornato 2026-10-29 15:47:15 UTC da Admin