

12.3 SDK Action: Add comment to ticket

Questa funzione SDK permette di generare un commento che verrà inserito nella sezione "Commenti" del modulo Assistenza Clienti.

Come primo parametro, andrà passato il crmid del ticket sul quale si vuole aggiungere il commento.

Come secondo parametro, andrà passato il testo del commento da inserire.

Come terzo parametro, andrà inserito l'id dell'utente o del contatto che dovrà figurare come autore del commento.

Nel caso in cui, come terzo parametro, si passi l'id di un utente crm, come quarto parametro si dovrà passare la voce fissa "user".

Invece nel caso in cui, come terzo parametro, si passi l'id di un record del modulo Contatti, come quarto parametro si dovrà passare la voce fissa "customer".

Come quinto parametro, andrà passato il valore fisso "true" nel caso in cui si voglia inviare anche la mail automatica di avviso contenente il testo del commento e un link diretto per accedere rapidamente al dettaglio del ticket (come già avviene di default verso gli utenti portali nel momento in cui un utente crm scrive un commento).

In caso contrario, andrà passato il valore fisso "false".

ESEMPIO DI UTILIZZO

Per comprenderne al meglio il funzionamento, qui di seguito viene riportato l'esempio di utilizzo della funzione SDK Add comment to ticket() per inserire in automatico un commento contenente il seguente testo:

"Gentile cliente, prenderemo in carico la sua richiesta il prima possibile."

All'interno di un'Action Task procediamo con la configurazione di un'azione di tipo "Funzioni SDK" nella quale richiamiamo l'SDK Add comment to ticket().

Come primo parametro passiamo il crmid del ticket sul quale si vuole aggiungere il commento, nel nostro caso \$44-crmid (Figura 1)

Azione: Funzione SDK

Titolo azione: Invia commento

Funzione SDK: Add comment to ticket (ticketid, comment, ownerid, ownertype[user | customer], sendPortalEmail[true | fa]

Parametri aggiuntivi

Valore parametro: \$44-crmid

Valore parametro: Gentile cliente, prenderemo in carico la sua richiesta il prima possibile.

Valore parametro: 1

Valore parametro: user

Valore parametro: true

Aggiungi parametro

Figura 1 (cliccare sull'immagine per una risoluzione grafica maggiore)

Come secondo parametro passiamo il testo del commento da inserire, ovvero "Gentile cliente, prenderemo in carico la sua richiesta il prima possibile." (Figura 2)

Azione: Funzione SDK

Titolo azione: Invia commento

Funzione SDK: Add comment to ticket (ticketid, comment, ownerid, ownertype[user | customer], sendPortalEmail[true | fa]

Parametri aggiuntivi

Valore parametro: \$44-crmid

Valore parametro: Gentile cliente, prenderemo in carico la sua richiesta il prima possibile.

Valore parametro: 1

Valore parametro: user

Valore parametro: true

Aggiungi parametro

Figura 2 (cliccare sull'immagine per una risoluzione grafica maggiore)

Come terzo parametro passiamo lo userid fisso dell'utente amministratore, in questo modo figurerà sempre come autore del commento (Figura 3)

Azione: Funzione SDK

Titolo azione: Invia commento

Funzione SDK: Add comment to ticket (ticketid, comment, ownerid, ownertype[user | customer], sendPortalEmail[true | fa]

Parametri aggiuntivi

Valore parametro: \$44-crmid

Valore parametro: Gentile cliente, prenderemo in carico la sua richiesta il prima possibile.

Valore parametro: 1

Valore parametro: user

Valore parametro: true

Aggiungi parametro

Figura 3 (cliccare sull'immagine per una risoluzione grafica maggiore)

Come quarto parametro passiamo il valore fisso "user" (Figura 4)

Azione: Funzione SDK

Titolo azione: Invia commento

Funzione SDK: Add comment to ticket (ticketid, comment, ownerid, ownertype[user | customer], sendPortalEmail[true] | fa)

Parametri aggiuntivi

Valore parametro	Seleziona Opzione...
\$44-crmid	Seleziona Opzione...
Gentile cliente, prenderemo in carico la sua richiesta il prima possibile.	Seleziona Opzione...
1	Seleziona Opzione...
user	Seleziona Opzione...
true	Seleziona Opzione...

Aggiungi parametro

Figura 4 (cliccare sull'immagine per una risoluzione grafica maggiore)

Come quinto parametro passiamo il valore fisso "true" per mandare la mail automatica di avviso al contatto con utenza portale attiva collegato al ticket (Figura 5)

Azione: Funzione SDK

Titolo azione: Invia commento

Funzione SDK: Add comment to ticket (ticketid, comment, ownerid, ownertype[user | customer], sendPortalEmail[true] | fa)

Parametri aggiuntivi

Valore parametro	Seleziona Opzione...
\$44-crmid	Seleziona Opzione...
Gentile cliente, prenderemo in carico la sua richiesta il prima possibile.	Seleziona Opzione...
1	Seleziona Opzione...
user	Seleziona Opzione...
true	Seleziona Opzione...

Aggiungi parametro

Figura 5 (cliccare sull'immagine per una risoluzione grafica maggiore)

Il risultato finale sarà come quello mostrato in Figura 6

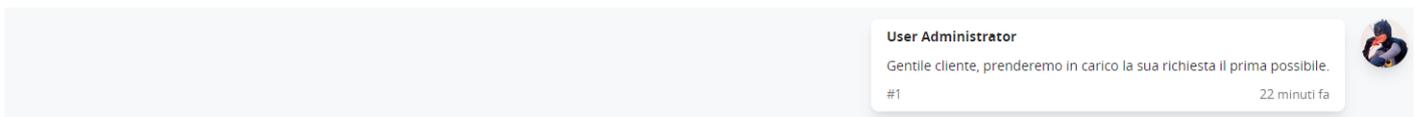


Figura 6 (cliccare sull'immagine per una risoluzione grafica maggiore)

La mail automatica inviata al contatto con utenza portale attiva collegato al ticket sarà come quello mostrato in Figura 7

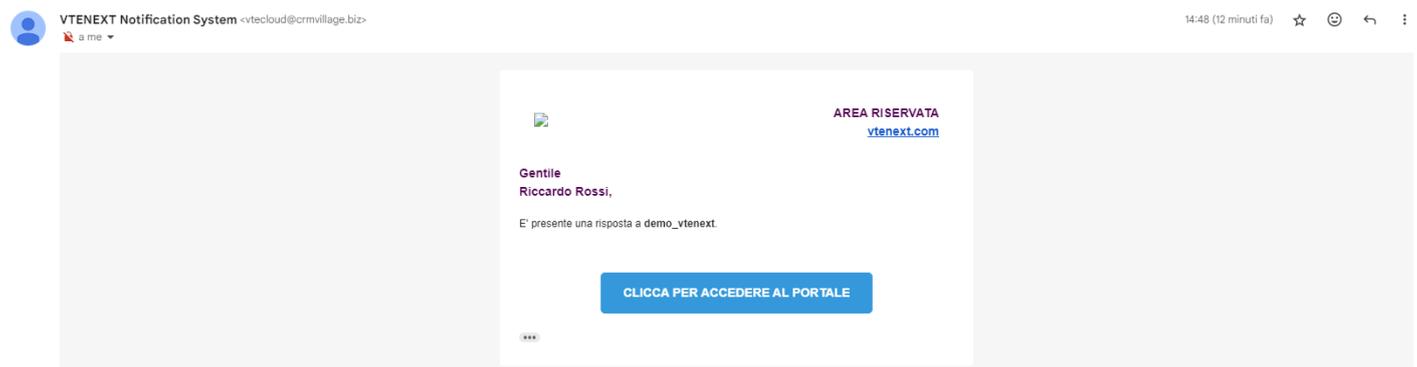


Figura 7 (cliccare sull'immagine per una risoluzione grafica maggiore)

Revision #4

Created 16 October 2024 12:11:44 by Riccardo

Updated 16 October 2024 13:03:17 by Riccardo