

16.2 Esempio:

Configurazione Processo di Gestione Reminder verso Cliente

DESCRIZIONE DEL FLUSSO

Al suo richiamo in un processo Standard o in un altro processo Tool, verrà composta ed inviata una mail automatica all'indirizzo mail dell'Azienda o Contatto associato al Ticket coinvolto fruttando i parametri passati in input.

Nel caso di mancato invio della mail a causa di errore SMTP, il processo attenderà 1 giorno solare prima di riprovare l'invio della mail, questo fino a quando non verrà spedita con successo.

ELEMENTI NECESSARI NEL PROCESSO TOOL

Per fare questo processo ci serviranno gli elementi elencati qui di seguito:

- Condition Task
- Action Task
- Timer Intermediate Catch Event
- Gateway
- End Event

Se il loro funzionamento non è chiaro consigliamo prima di consultare il capitolo 2 del manuale dei processi.

CONFIGURAZIONE DIAGRAMMA DI FLUSSO

Utilizziamo gli elementi citati in precedenza per impostare un diagramma come quello mostrato nella Figura 1

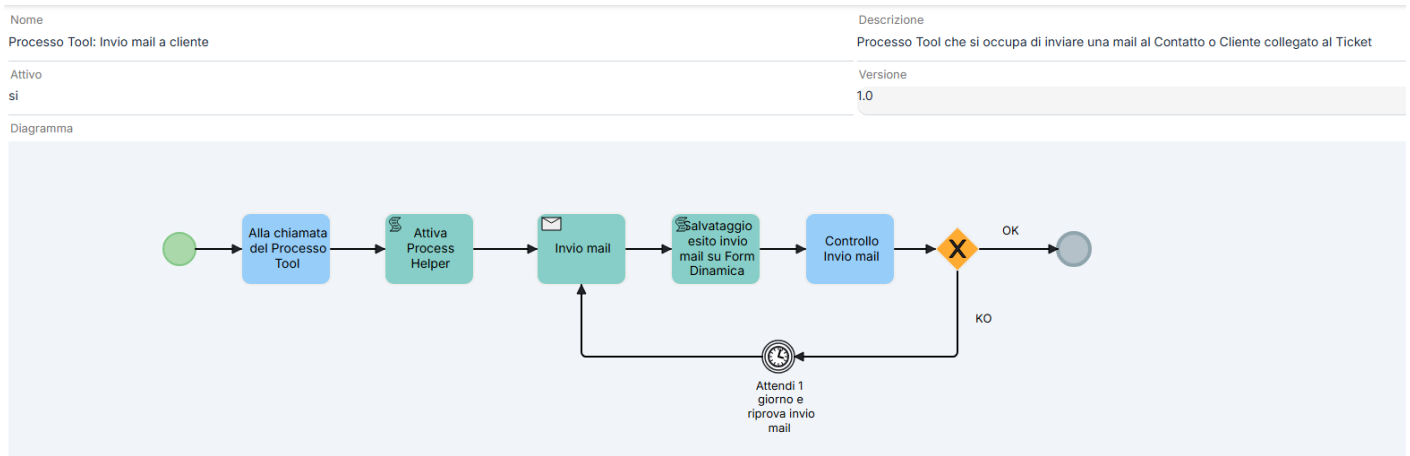


Figura 1

CONFIGURAZIONE DEI SINGOLI ELEMENTI DEL FLUSSO

Procediamo con la configurazione dei singoli elementi che compongono il flusso del processo Tool.

Partiamo dalla Condition Task "Alla chiamata del Processo Tool".

Nella sezione "Quando eseguire il controllo" selezioniamo l'opzione "alla chiamata del tool" mentre nella sezione "Condizioni" inseriamo i parametri in input da prevedere in caso di richiamo all'interno di un processo Standard, ovvero:

- parametro "Ticketid" di Tipo = "Entità" ed Entità = "Ticket" con permessi di obbligatorietà (Figura 2)
- parametri "Destinatario", "Oggetto" e "Corpo" di Tipo = "String" con permessi di obbligatorietà e relativa descrizione necessaria al sistema nel caso in cui si volesse sfruttare tale processo Tool come MCP Tool.

BPMN-Task: Alla chiamata del Processo Tool

Activity: laa8u2m

Salva Annulla

Entità: --Nessuno--

Quando eseguire il controllo

- ☐ alla creazione
- ☐ alla creazione e modifica
- ☐ alla modifica
- ☐ ogni volta che la condizione risulti vera
- ☐ solo la prima volta che si scatena il processo
- ☐ al lancio del sottoprocesso
- ☒ alla chiamata del tool
- ☐ in relazione con:

Parametri di input

Azioni	Nome parametro	Tipo	Entità	Obbligatorio	Descrizione
	Ticketid	entità	Ticket	☒	The id of the helpdesk, with the format 'module_id' + 'x' + 'record_id'
	Destinatario	string	--Nessuno--	☒	Indirizzo mail di chi riceverà la mail automatica, in caso di più indirizzi passare i valori separati dalla virgola
	Oggetto	string	--Nessuno--	☒	Oggetto della mail automatica che verrà inviata dal processo tool
	Corpo	string	--Nessuno--	☒	Corpo della mail automatica che verrà inviata dal processo tool

Aggiungi riga

Figura 2

Nella Script Task “Attiva Process Helper” andiamo ad attivare un process helper al fine di poter visualizzare (quando si scatenerà sul record coinvolto) il percorso seguito dal processo Tool e relativi log all'interno del tab "Grafico processo", per approfondimento consultare capitolo 6.5 (Figura 3)

-nel campo “Assegnato a” lasciamo il valore di default proposto dal sistema, ovvero l'utente che sta configurando il processo Tool, in quanto, non esiste alcuna form dinamica associata.

-nel campo “Collegato a” lasciamo il valore di default proposto dal sistema, ovvero l'id del ticket.

The screenshot shows the configuration window for the "BPMN-ScriptTask: Attiva Process Helper". The window has a title bar with a red close button and the text "BPMN-ScriptTask: Attiva Process Helper". In the top right corner, there are buttons for "Salva", "Annulla", and "Avanzate...". Below the title bar, there is a section for "Azioni" (Actions) with a message "Nessuna azione configurata". Below this, there is a section for "Process Helper" with a checkbox that is checked. The "Process Helper" section contains several fields: "Assegnato a" (Assigned to) with a dropdown menu showing "Utente" and "mario.rossi@email.it (Mario Rossi)"; "Collegato a" (Linked to) with a dropdown menu showing "\$48-crmid"; "Stato" (Status) with a dropdown menu showing "Valori di Picklist" and "In corso"; "Azione richiesta" (Requested action) with a dropdown menu showing "Selezione Opzione..."; "Nome Processo" (Process Name) with a dropdown menu showing "Selezione Opzione..."; "Mostra nell'entità collegata" (Show in the linked entity) with a checkbox; "Autenticazione a 2 fattori" (Two-factor authentication) with a checkbox; and "Mostra documenti dell'entità collegata" (Show documents of the linked entity) with a checkbox. At the bottom of the window, there is a section for "Gestisci form dinamica" (Manage dynamic forms) with buttons for "Configura scelta rapida", "Aggiungi blocco", "Importa da form dinamica...", and "Importa da modulo...".

Figura 3

Nella Send Task "Invio mail" configuriamo un'azione di invio mail automatica (Figura 4) inserendo i valori presenti all'interno dei parametri di input del processo Tool attraverso la sezione dedicata disponibile nella picklist "Seleziona Opzioni..." (Figure 5 e 6)

The screenshot shows the configuration window for the "Azione: Invia email" (Action: Send email). The window has a title bar with a red close button and the text "Azione: Invia email". In the top right corner, there are buttons for "Salva" and "Annulla". Below the title bar, there is a section for "Titolo azione" (Action title) with a text field containing "Invio mail". Below this, there is a section for "Modalità di esecuzione" (Execution mode) with a dropdown menu showing "Standard: il processo di esecuzione attende il completamento dell'azione prima di proseguire con la successiva". Below this, there is a section for "Server SMTP" (SMTP server) with a dropdown menu showing "Globale". Below this, there is a section for "Da" (From) with a text field containing "vtecloud@vtenext.com" and a dropdown menu showing "Selezione Opzione...". Below this, there is a section for "A" (To) with a text field containing "\$TOOLIN-Destinatario" and a dropdown menu showing "Selezione Opzione...". Below this, there is a section for "Cc" (Carbon copy) with a text field containing "" and a dropdown menu showing "Selezione Opzione...". Below this, there is a section for "CcN" (Carbon copy) with a text field containing "" and a dropdown menu showing "Selezione Opzione...". Below this, there is a section for "Rispondi a" (Reply to) with a text field containing "noreply@vtenext.com" and a dropdown menu showing "Selezione Opzione...". Below this, there is a section for "Oggetto" (Subject) with a text field containing "\$TOOLIN-Oggetto" and a dropdown menu showing "Selezione Opzione...". Below this, there is a section for "Relazione email a" (Email relationship) with a dropdown menu showing "Automatico (default)". Below this, there is a section for "Allega documenti da" (Attach documents from) with a dropdown menu showing "--Nessuno--". Below this, there is a section for "Corpo" (Body) with a dropdown menu showing "Selezione campo..." and a dropdown menu showing "Selezione Opzione...". At the bottom of the window, there is a section for "Sorgente" (Source) with a text field containing "STOOLIN-Corpo".

Figura 4

Seleziona Opzione...

Seleziona Opzione...

Funzioni SDK

Funzioni data

[S48] Assistenza Clienti (BPMN-Task: Ticketid)

[SDF6] Form dinamica (BPMN-ScriptTask: Salvataggio esito invio mail su Form Dinamica)

Parametri di input

[SEMAIL49] Email (BPMN-ScriptTask: Invio mail)

Parametri di input

Figura 5

Seleziona campo...

Torna a opzioni

Parametri di input

Destinatario

Oggetto

Corpo

Figura 6

Nella Script Task "Salvataggio esito invio mail su Form Dinamica" configuriamo un process helper al fine di sfruttarne la form dinamica per storicizzare il risultato dell'invio della mail.

Configurazione blocco "Process Helper":

-nel campo "Assegnato a" lasciamo il valore di default proposto dal sistema, ovvero l'utente che sta configurando il processo Tool, in quanto, la form dinamica associata non verrà in alcun modo mostrata agli utenti coinvolti nel processo.

-nel campo "Collegato a" lasciamo il valore di default proposto dal sistema, ovvero l'id del ticket

Il risultato sarà quello mostrato in Figura 7.

☒ **Process Helper**

Assegnato a Utente mario.rossi@email.it (Mario Rossi)

Collegato a \$48-crmid

Nome Processo Seleziona Opzione...

Stato In corso

Valori di Picklist In corso

Azione richiesta Seleziona Opzione...

☐ Mostra nell'entità collegata ☐ Autenticazione a 2 fattori

☐ Mostra documenti dell'entità collegata

Figura 7

Configurazione form dinamica:

Nella form dinamica creiamo il Blocco "Salvataggio esito invio mail su Form Dinamica".

Per ogni azione di "Invio mail" configurata all'interno del processo, il sistema mette a disposizione

le seguenti due variabili selezionabili dalla picklist "Seleziona Opzioni..."(Figura 8 e 9):

- "Esito positivo?" → viene restituito 1 nel caso in cui NON sia presente alcun tipo di errore SMTP, in caso contrario viene restituito 0

- "Messaggio di Errore" → viene restituita la descrizione dell'errore SMTP riscontrato

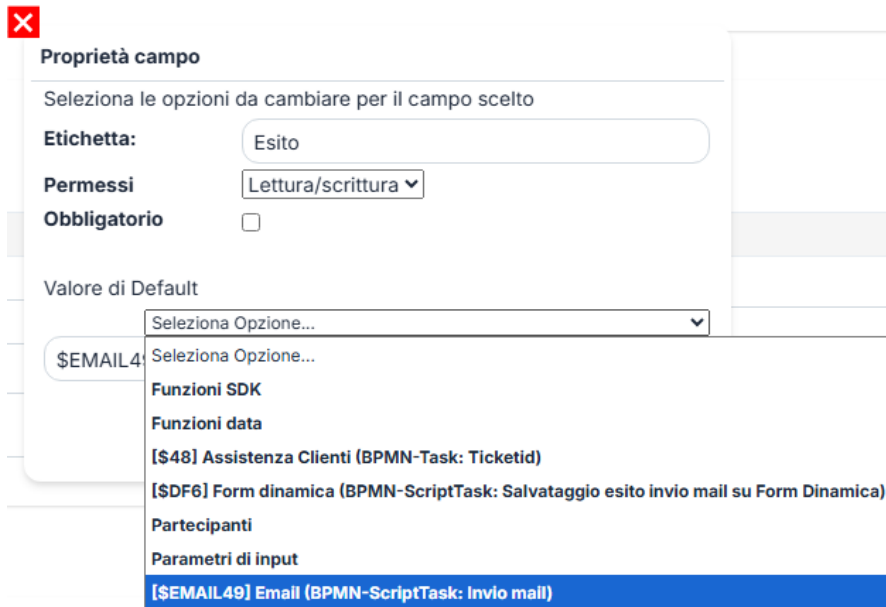


Figura 8

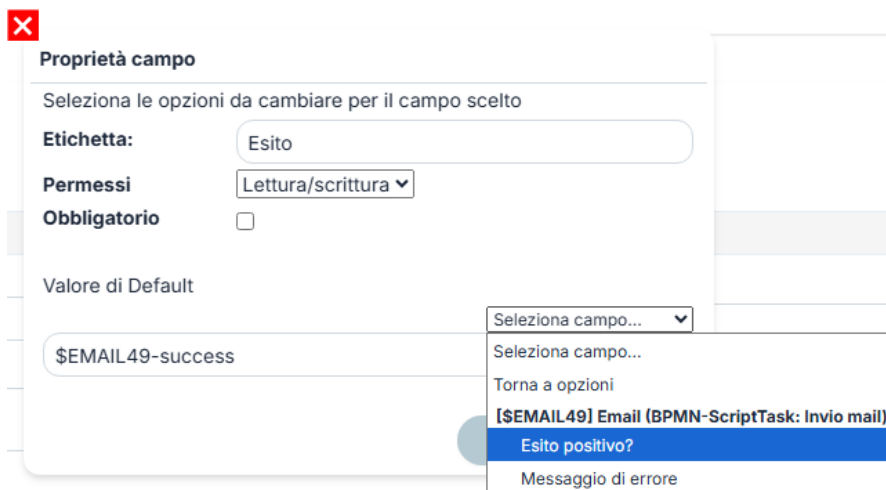


Figura 9

Quindi procediamo a ricreare all'interno della form dinamica i campi analoghi per storicizzarli. (Figura 10)

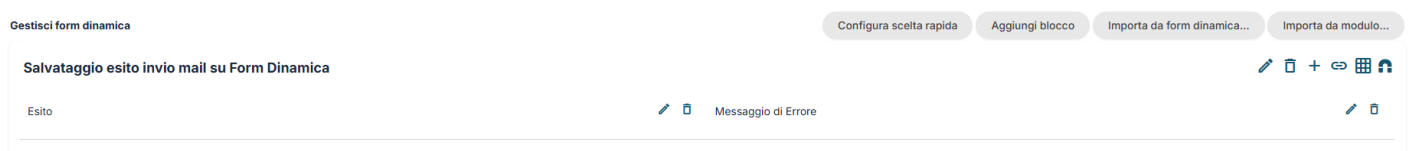


Figura 10

Configurazione azione Resetta Form Dinamica

Infine andiamo a creare un'azione di "Resetta Form Dinamica" per fare in modo che vengano resettati i valori dei campi presenti nella form nel caso in cui venga forzata la ri-compilazione del process helper (vedi Figura 11).

The screenshot shows a configuration window titled "Azione: Azzera form dinamica". It contains the following fields:

- Titolo azione:** Resetta Form Dinamica
- Modalità di esecuzione:** Standard: il processo di esecuzione attende il completamento dell'azione prima di proseguire con la successiva
- Form dinamica:** [SDF6] Form dinamica (BPMN-ScriptTask: Salvataggio esito invio mail su Form Dinamica)
- Svuota campi:** ☐

Buttons "Salva" and "Annulla" are located in the top right corner.

Figura 11

Nella Condition Task "Controllo Invio mail" andiamo ad eseguire un controllo sul campo "Esito" della form del process helper per indirizzare il processo nel ramo relativo in base al valore presente in quel campo (vedi Figura 12)

The screenshot shows a configuration window titled "BPMN-Task: Controllo Invio mail". It contains the following fields:

- Entità:** [SDF6] Form dinamica (BPMN-ScriptTask: Salvataggio esito invio mail su Form Dinamica)
- Quando eseguire il controllo:** ☐ alla modifica, ☒ ogni volta che la condizione risulti vera
- Condizioni:**
 - Esito uguale 1
 - Esito uguale 0

Buttons "Nuova Condizione" and "Nuovo gruppo" are present. The "o" button is used to add new conditions.

Figura 12

Nel gateway successivo andiamo ad associare ad ogni gruppo di condizioni (inserite nella Condition Task "Controllo Invio mail") il ramo corrispettivo da percorrere (vedi Figura 13)

The screenshot shows a configuration window titled "BPMN-ExclusiveGateway". It contains the following fields:

- Controllo Invio mail:**
 - Esito uguale 1: EndEvent (OK)
 - Esito uguale 0: IntermediateCatchEvent: Attendi 1 giorno e riprova invio mail (KO)

Buttons "Salva" and "Annulla" are located in the top right corner.

Figura 13

Configurazione degli elementi successivi al ramo "OK"

Andiamo ad attivare un process helper nell’endEvent, in quanto, essendo che abbiamo coinvolto un process helper nel processo, si rende necessario andare ad attivare un process helper al suo interno per impostare lo stato del processo in “Terminato” (vedi Figura 14)

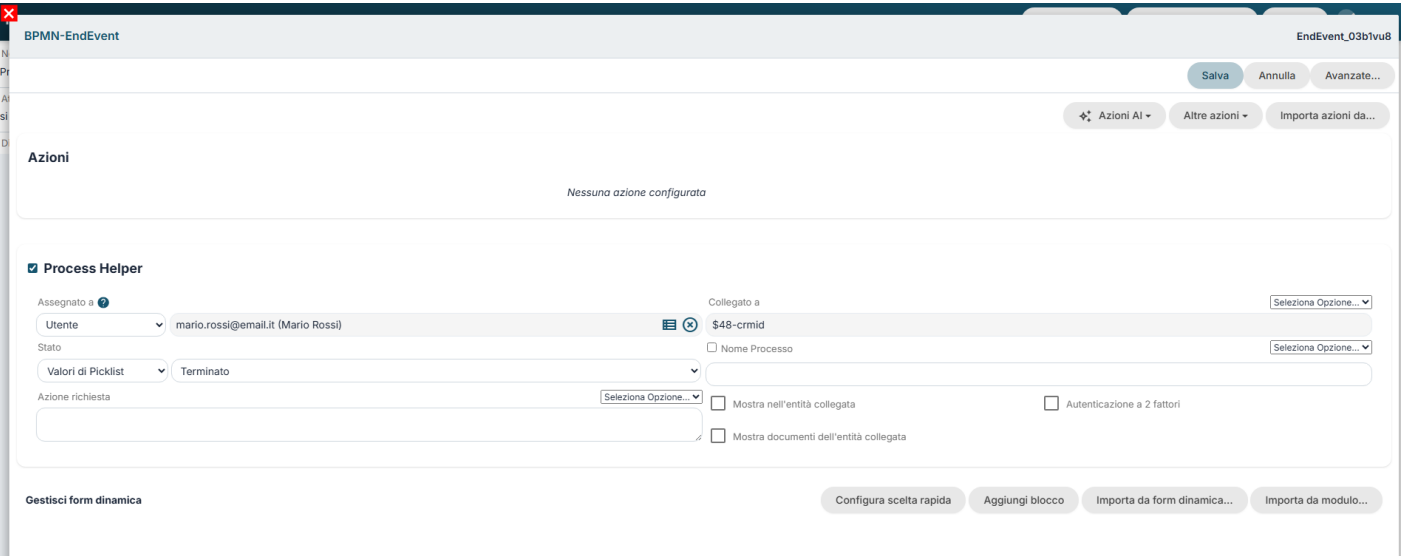


Figura 14

Configurazione degli elementi successivi al ramo “KO”

All'interno del timer di tipologia "Intermediate Catch Event" con tag "Attendi 1 giorno e riprova invio mail" andiamo a impostare la configurazione "Attendi 1 giorno dopo Adesso". (Figura 15)

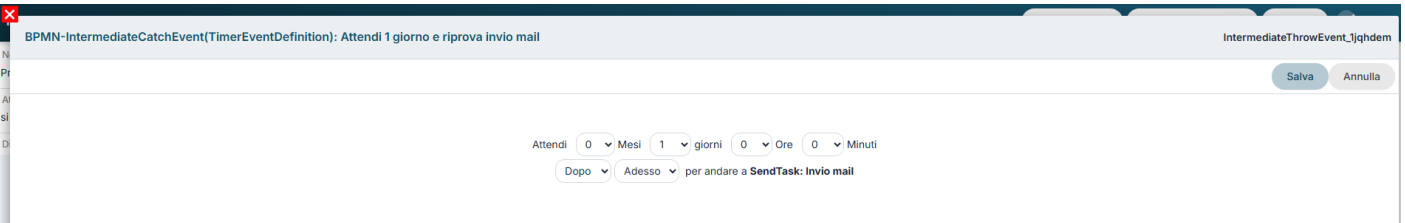


Figura 15

Richiamo all'interno di un processo Standard

Un processo Tool come quello appena configurato potrebbe essere utile all'interno di un processo Standard che necessita dell'invio di mail automatiche con contenuto variabile a seconda della parte di flusso coinvolta, come quello mostrato in Figura 16.

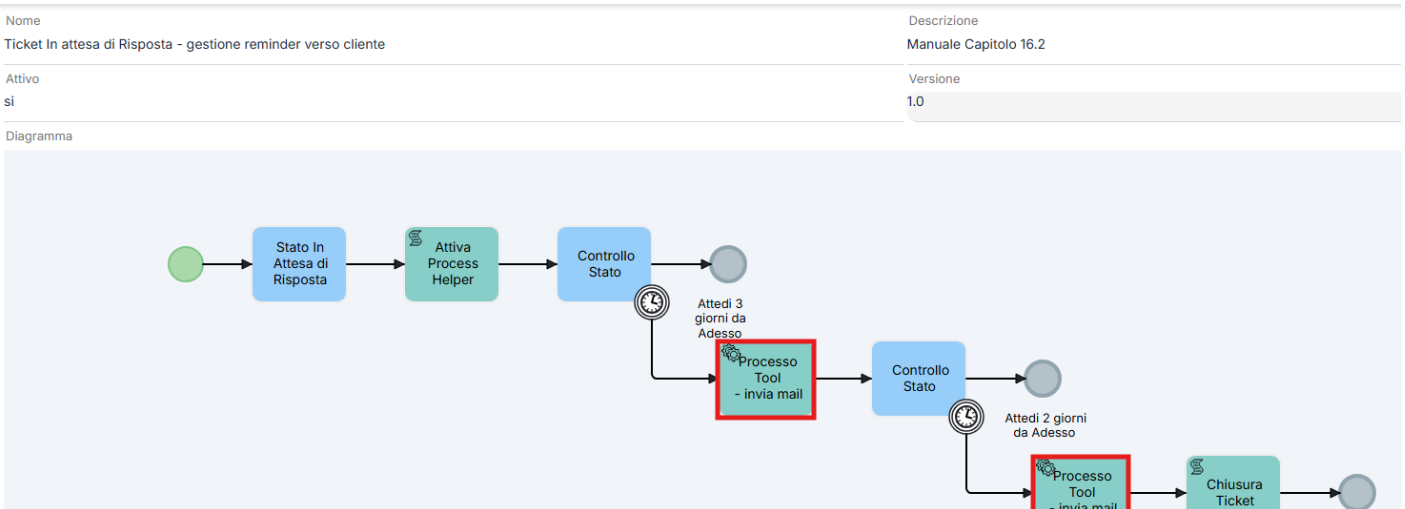


Figura 16

Tale processo Standard, infatti, si scatena alla modifica dello Stato del Ticket = "In Attesa di Riposta" e rimane in attesa che cambi entro 3 giorni solari.

Se passati i 3 giorni ciò non accade, viene inviata una prima mail automatica richiamando il processo Tool attraverso la configurazione mostrata nelle Figure 17 e 18.



Figura 17

Figura 18

- "Ticketid" -> l'id del ticket

- "Destinatario" -> il contenuto del campo "Email" dell'Azienda o Contatto presenti nel campo "Collegato a" del Ticket coinvolto.

N.B: Senza eseguire dei controlli dedicati precedenti, sono stati inseriti i valori di entrambi i campi concatenati, in quanto, essendo che nel campo "Collegato a" non potrà mai essere presente contemporaneamente sia un'azienda che un contatto, solamente una delle due variabili restituirà nell'effettivo un valore.

- "Oggetto" -> Il numero interno del ticket + stringa fissa "- In Attesa di Risposta"

- "Corpo" -> la stringa fissa "Gentile Cliente, la informiamo che siamo in attesa da 3 giorni di un suo gentile riscontro in merito al " + numero interno del ticket + ", la preghiamo di rispondere quanto prima al fine di poter risolvere la sua segnalazione."

Successivamente all'invio della mail, vengono attesi ulteriori 2 giorni e nel caso in cui lo Stato sia comunque rimasto inviato rispetto al valore iniziale, viene inviata una seconda mail automatica richiamando sempre lo stesso processo Tool attraverso la configurazione mostrata nelle Figure 19 e 20 ed infine viene chiuso il Ticket modificando lo Stato = "Chiuso".



Figura 19

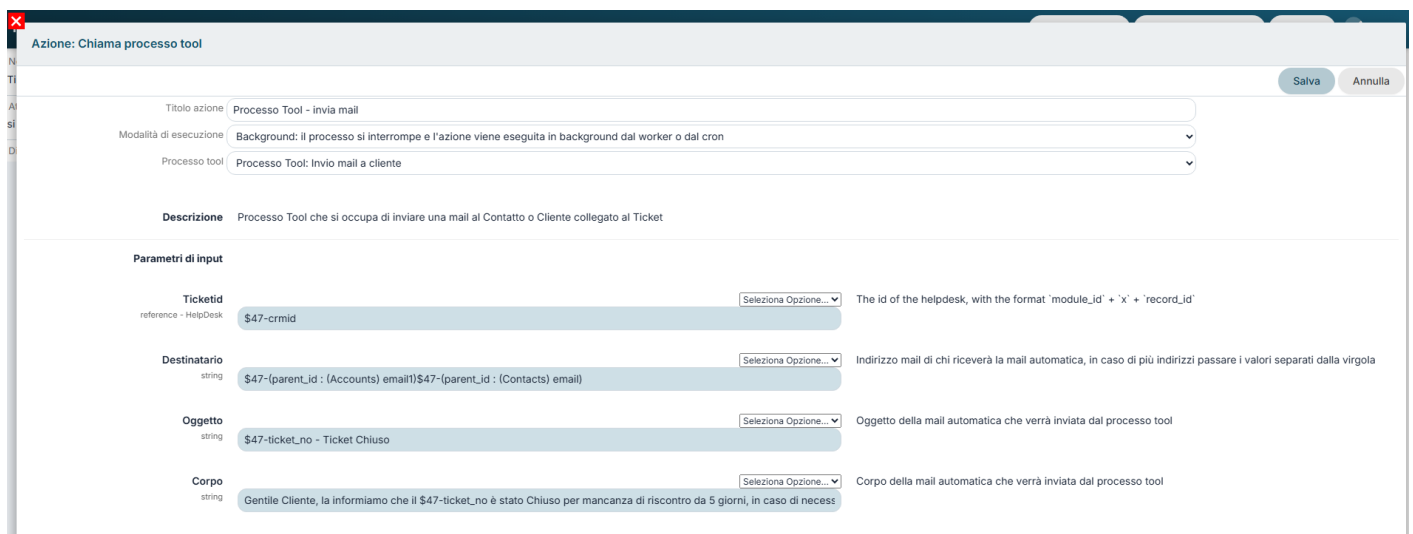


Figura 20

- "Ticketid" -> l'id del ticket

- "Destinatario" -> il contenuto del campo "Email" dell'Azienda o Contatto presenti nel campo "Collegato a" del Ticket coinvolto.

N.B: Senza eseguire dei controlli dedicati precedenti, sono stati inseriti i valori di entrambi i campi concatenati, in quanto, essendo che nel campo "Collegato a" non potrà mai essere presente contemporaneamente sia un'azienda che un contatto, solamente una delle due variabili restituirà nell'effettivo un valore.

- "Oggetto" -> Il numero interno del ticket + stringa fissa "- Ticket Chiuso"

- "Corpo" -> la stringa fissa "Gentile Cliente, la informiamo che il " + numero interno del ticket + " è stato Chiuso per mancanza di riscontro da 5 giorni, in caso di necessità la preghiamo di aprire una nuova segnalazione."

Revision #8

Created 2026-08-07 15:05:57 UTC by Riccardo

Updated 2026-08-10 12:22:10 UTC by Riccardo