

3.A.5 Esempi

Di seguito alcune applicazioni di esempio su come questi nuovi strumenti possono essere integrati nei processi.

Web scraping

Questo è un processo che alla creazione di un'azienda esegue una chiamata ad un agente richiedendo di cercare online delle informazioni sull'azienda e valorizzandole nell'anagrafica.

L'agente dovrà aver attivato un tool per la ricerca web (es. `web_search_exa`) e i tool del client MCP di VTENEXT per poter accedere alla struttura dei moduli e aggiornare il record.

Default VTE MCP Client

create

✓

Create a record of the specified module. To understand the fields of the specified module, you should u...

delete

✓

Delete the specified record

describe

✓

Describe the specified module and their relative fields; you must run this tool before attempting any task, to...

Web Search MCP - Exa

web_fetch_exa

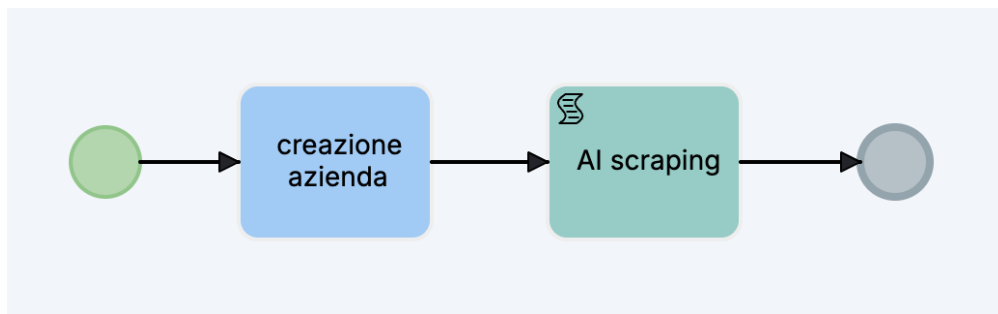
Read a webpage's full content as clean markdown. Use after web_search_exa when highlights ar...

web_search_exa

✓

Search the web for any topic and get clean, ready-to-use content. Best for: Finding current information, news,...

Il processo parte alla creazione di un'azienda ed esegue l'azione **Chiama agente**.



In **User message** chiedo di cercare online le informazioni e valorizzarle nell'azienda. Inoltre chiedo di creare un contatto per l'amministratore delegato.

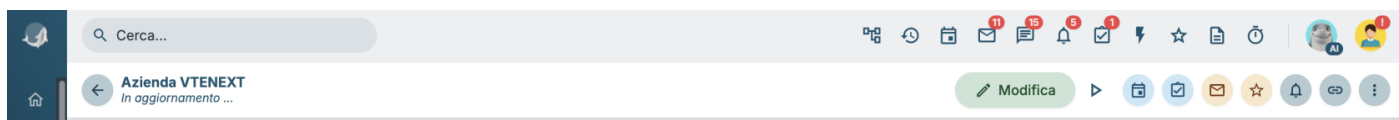
*** User message**

Seleziona Opzione... ▼

Ricerca sul web indirizzo, numero di telefono, email, partita iva dell'azienda e valorizzale nell'anagrafica.
Inoltre cerca il nome dell'amministratore delegato e crea il contatto collegato.

Messaggio inviato da un utente finale, contenente il prompt o informazioni contestuali aggiuntive. Il ruolo dell'autore del messaggio in questo caso è **user**.

Se nell'azione di processo hai impostato la modalità di esecuzione **Background** dopo il salvataggio il sistema notificherà che il record è ancora in aggiornamento e una volta terminato la pagina del browser si aggiornerà automaticamente.



Dal tab Storico si avrà evidenza dei campi aggiornati:

Campo	Valore precedente	Valore attuale
Telefono		+39 02 3790 1352
Email		info@vtenext.com
Partita IVA		09869110966
Indirizzo (Fatturazione)		Viale Sarca, 336/F
Città (Fatturazione)		Milano
Provincia (Fatturazione)		MI
Codice (Fatturazione)		20126
Stato (Fatturazione)		Italia

7 giorni fa

+ Administrator ha creato il record
7 giorni fa

Assistenza clienti chiusa

In questo caso implementiamo un processo che negli orari in cui gli uffici sono chiusi risponde automaticamente ai ticket di assistenza tecnica informando il cliente della chiusura e tentando di fornire una soluzione al problema.

Tool add_comment

Per prima cosa realizziamo un processo tool per aggiungere un commento ad un ticket che prevede in input i parametri id ticket e il commento.

Impostazioni > Process manager

Salva versione

Nome

add comment

Descrizione

tool di aggiunta commento ad un ticket

Attivo

si

Versione

1.1

Diagramma

BPMN-Task: start

Activity_1yh0zr4

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
🗑️ ⬇️	ticket	entità	Ticket	☑️	The id of the helpdesk, with the format 'module_id' + 'x' + 'record_id'
🗑️ ⬆️	commento	string	--Nessuno--	☑️	testo del commento

Aggiungi riga

Nel secondo step del processo eseguiamo una chiamata LLM per rielaborare il testo del commento applicando un certo stile.

Selezione Opzione...

User message

Riscrivi in maniera tecnica e professionale il commento:
\$TOOLIN-commento

Non usare mai titoli o codice markdown.

Messaggio inviato da un utente finale, contenente il prompt o informazioni contestuali aggiuntive. Il ruolo dell'autore del messaggio in questo caso è user.

In questo caso basta utilizzare solamente un LLM anziché un agente in quanto non è necessario utilizzare tool ma solamente sfruttare la capacità linguistica del modello.

Infine utilizziamo la funzione **SDK Add comment** mappando tutti i campi richiesti. In questo caso indico nel parametro `ownerid` l'id dell'utente Kitt e con `ai` impostato a `true` forzo l'aggiunta di una nota informatica in calce al commento che indica che il testo è stato generato tramite AI.

Azione: Funzione SDK

Salva Annulla

Titolo azione: add comment

Modalità di esecuzione: Standard: il processo di esecuzione attende il completamento dell'azione prima di proseguire con la successiva

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

Parametri aggiuntivi

Valore parametro	Seleziona Opzione...	
\$2-crmid		
Valore parametro	Seleziona Opzione...	
\$LLM5-answer		
Valore parametro	Seleziona Opzione...	
4		
Valore parametro	Seleziona Opzione...	
user		
Valore parametro	Seleziona Opzione...	
true		
Valore parametro	Seleziona Opzione...	
true		

Aggiungi parametro

Il tool `add_comment` va quindi attivato nell'agente che utilizzeremo nei prossimi step, assieme al tool `user_manual` e/o eventuali documenti nella sezione RAG per la conoscenza necessaria a fornire una soluzione.

Cerca...

Tool

Ricerca...

Seleziona tutto

Kitt tools

- calculator: Calculate simple math expressions.
- user_manual: Search the vtenext user manual.

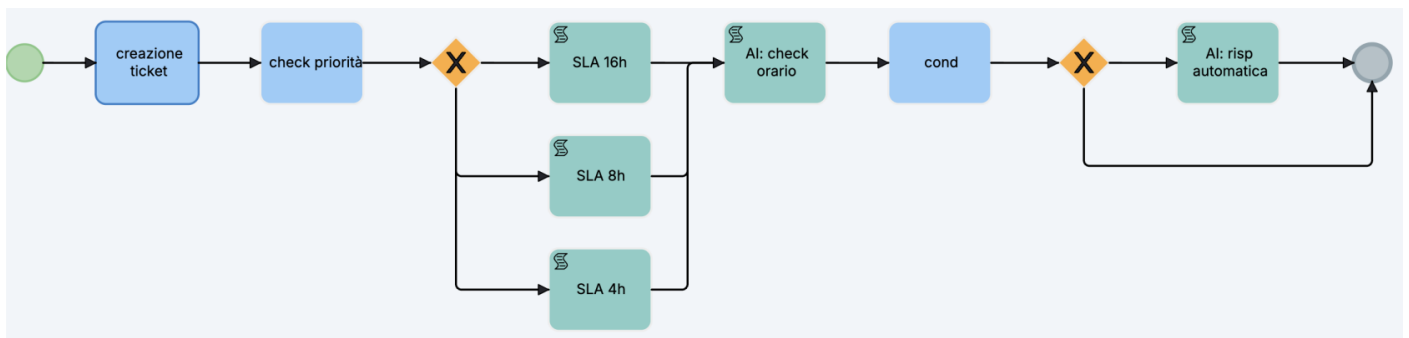
Default VTE MCP Client

Seleziona tutto

- add_comment: tool di aggiunta commento ad un ticket
- convert_lead: Starts the process for lead conversion
- create: Create a record of the specified module. To understand the fields of the specified module, you should u...
- delete: Delete the specified record
- describe: Describe the specified module and their relative fields; you must run this tool before attempting any task, to...
- get_current_context: Fetches general context information relevant for use with other MCP tools (so it does not need any parameter...
- listtypes: List the modules that have fields with 'uitype' of the specified formats
- process_text: Rewrite or improve the supplied text using an optional tone of voice and complexity level.
- query: Safely execute a SQL-like query and return the result's rows. Additional notes: - The 'FROM' clause accept...
- relate: Relate the record with all the records in a relatelist array
- retrieve: Illustrate the fields of the specified
- retrievalInventory: Illustrate the fields of the specified
- send_email: Send an email to one or more
- summarize: Generate a summary of a VTENEXT
- tools_manual: Fetches additional information

Implementazione processo su ticket

Possiamo quindi implementare un nuovo processo oppure integrare le nuove logiche AI in uno già esistente. In questo caso sfrutto un processo già esistente che alla creazione di un ticket imposta lo SLA in base alla priorità.



Nella task **AI:check orario** eseguo una chiamata all'agente con il seguente prompt:

L'azienda è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 i soli giorni feriali.
Se il ticket è stato creato in orario di apertura restituisci la stringa "open" altrimenti "closed".
Restituisci esattamente quella stringa senza aggiungere altro testo o titoli.

e predispongo la form dinamica con un campo popolato con la risposta:

The screenshot shows a configuration interface for a dynamic form. On the left, there's a sidebar with 'Gestisci form dinamica' and 'Info agente'. The main area is titled 'Proprietà campo' and contains settings for a field. The 'Etichetta' is 'Stato apertura azienda'. The 'Permessi' are set to 'Lettura/scrittura'. The 'Obbligatorio' checkbox is unchecked. The 'Valore di Default' is set to '\$AGENT4-content'. On the right, there are buttons for 'Aggiungi blocco', 'Importa da form dinamica...', and 'Importa da modulo...'. At the bottom right, there are icons for editing, deleting, adding, linking, and a grid view.

Configuro la condizione sul campo della form dinamica e il gateway successivo in modo che se l'agente ritorna `closed` il processo vada nella task **AI: risp automatica**.

BPMN-Task: cond Activity_Oiifa3v

Salva Annulla

Entità: [{\$DF1} Form dinamica (BPMN-ScriptTask: AI: check orario) ▼]

Quando eseguire il controllo

☐ alla modifica

☒ ogni volta che la condizione risulti vera

Condizioni Nuovo gruppo

Stato apertura azienda ▼ uguale ▼ open

Nuova Condizione

o ▼

Stato apertura azienda ▼ uguale ▼ closed

Nuova Condizione

Nell'ultima task del processo eseguo prima la chiamata al tool `add_comment` per informare il cliente della chiusura ed infine la chiamata all'agente per proporre la soluzione.

BPMN-ScriptTask: AI: risp automatica Activity_0hfdxyk

Salva Annulla Avanzate...

Azioni AI ▼ Altre azioni ▼ Importa azioni da...

Azioni

STRUMENTI	AZIONE	DESCRIZIONE
	Chiama processo tool	commento azienda chiusa
	Chiama agente	Agente: proponi soluzione

Azione: Chiama processo tool Salva Annulla

Titolo azione: commento azienda chiusa

Modalità di esecuzione: Standard: il processo di esecuzione attende il completamento dell'azione prima di proseguire con la successiva ▼

Processo tool: add comment ▼

Descrizione tool di aggiunta commento ad un ticket

Parametri di input

ticket
reference - HelpDesk
 Selezione Opzione... ▼ The id of the helpdesk, with the format 'module_id' + 'x' + 'record_id'
 \$3-crmid

commento
string
 Selezione Opzione... ▼ testo del commento
 Gli uffici sono chiusi, contattateci domani. Per urgenze telefonare.

Il commento qui indicato sarà poi rielaborato dal modello LLM nel processo tool.

prompt per agente:

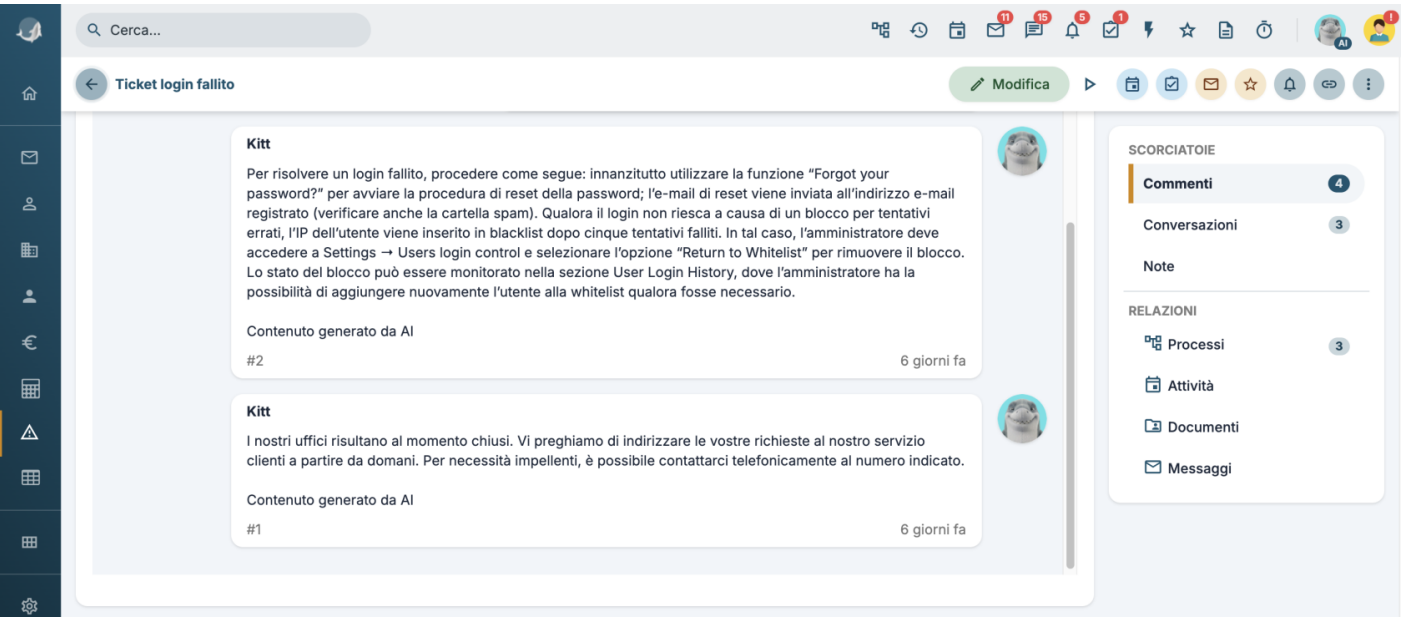
aggiungi un commento con il tool add_comment proponendo una soluzione al suo problema cercando in user_manual.

Nel testo non usare mai titoli o codice markdown, restituisci solo testo semplice.

Test

Testiamo il processo creando un ticket in orario di chiusura con Titolo **login fallito** e Descrizione "*buongiorno stamattina non riesco più a fare il login a vte, potete controllare urgentemente?*"

Verranno aggiunti dei commenti simili a questi:



Revision #11
Created 2026-07-08 15:48:05 UTC by m.maporti
Updated 2026-07-13 15:26:27 UTC by Alberto