

Ticket Module Functionality

If the **automatic ticket creation** function is enabled, when a customer sends a message through WASB:

1. If the number is not already in the records, a new lead is created.
2. The conversation is associated with the contact record.
3. A ticket related to the conversation is opened.

The screenshot displays the 'Ticket 2025-02-27 22:21:33 - +393351032246' interface. The top navigation bar includes 'INFORMAZIONI', 'GRAFICO PROCESSO', 'STORICO PROCESSO', and 'STORICO'. The main content area is divided into two sections: 'Informazioni Ticket' and 'Informazioni Descrittive'. The 'Informazioni Ticket' section contains fields for 'Titolo', 'Assegnato a', 'Priorità', 'Importanza', 'Orario creazione', 'Giorni', 'Nr. Ticket', 'Operazione', and 'Creatore'. The 'Informazioni Descrittive' section contains 'Descrizione' and 'Operazione'. A right-hand sidebar shows 'SCORCIATOIE' and 'RELAZIONI' sections.

Informazioni Ticket	
Titolo	Collegato a
2025-02-27 22:21:33 - +393351032246	Daniele
Assegnato a	Nome Prodotto
ws.admin (WS BPM Consulting)	
Priorità	Stato
Alto	Aperto
Importanza	Ore
	0.00
Orario creazione	Categoria
27-02-2025 22:21:34	
Giorni	Orario modifica
0.00	27-02-2025 22:21:44
Nr. Ticket	Planificazione
TT24	
Operazione	Regola Mail Converter
Creatore	
ws.admin (WS BPM Consulting)	

Informazioni Descrittive	
Descrizione	
2025-02-27 22:21:33	
Buongiorno, vorrei contattarvi	
2025-02-27 22:21:43	
SI ✓	

Conversations follow the same logic as tickets from the **Customer Portal**:

- The first message is saved in the **Description** field.
- Subsequent messages are recorded in the **Comments**.
- Statuses follow the **Waiting for response / Customer responded** logic.

← Ticket 2025-02-27 22:21:33 - +393351032246

Modifica

DESCRIZIONE

2025-02-27 22:21:33
Buongiorno, vorrei contattarvi

2025-02-27 22:21:43
SI ✓

Commenti

Richiedi informazioni confidenziali

Aggiungi un commento...

Invia

WS BPM Consulting
Daniele Daniele ha scritto:
Benissimo grazie
#2 3 secondi fa

Daniele Asmonti
grazie oggi la chiamiamo
#1 20 secondi fa

SCORCIATOIE

- Commenti 2
- Conversazioni
- Note

RELAZIONI

- Processi 1
- WASB Conversazioni 1
- Attività
- Documenti
- Servizi
- Interventi
- Installazioni
- Servizi a Contratto
- Messaggi

If a conversation exceeds **24 hours**, the response must be sent using a **Meta-approved template**.

Revision #1

Created 2025-04-10 13:05:12 UTC by Admin

Updated 2025-04-10 13:07:41 UTC by Admin