

Funzionamento del Modulo Ticket

Se la **funzione di apertura ticket** è attivata, quando un cliente invia un messaggio tramite WASB:

1. Se il numero non è già presente in anagrafica, viene creato un nuovo lead.
2. La conversazione viene associata all'anagrafica.
3. Viene aperto un ticket correlato alla conversazione.

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

Modifica

INFORMAZIONI

GRAFICO PROCESSO

STORICO PROCESSO

STORICO

Informazioni Ticket

Titolo

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

Assegnato a

ws.admin (WS BPM Consulting)

Priorità

Alto

Importanza

Orario creazione

27-02-2025 22:21:34

Giorni

0.00

Nr. Ticket

TT24

Operazione

Creatore

ws.admin (WS BPM Consulting)

Collegato a

Daniele

Nome Prodotto

Stato

Aperto

Ore

0.00

Categoria

Orario modifica

27-02-2025 22:21:44

Planificazione

Regola Mail Converter

SCORciatoie

Commenti

Conversazioni

Note

RELAZIONI

W WASB Conversazioni

Attività

Documenti

Servizi

Interventi

Installazioni

Servizi a Contratto

Messaggi

Processi

Informazioni Descrittive

Descrizione

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

2025-02-27 22:21:43

SI ✓

Le conversazioni seguono la stessa logica di gestione dei ticket provenienti dal **Portale Clienti**:

- Il primo messaggio viene salvato nel campo **Descrizione**.
- I messaggi successivi vengono registrati nei **Commenti**.
- Gli stati seguono la logica **In attesa di risposta / Risposto dal cliente**.

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
Sì ✓

Commenti

Richiedi informazioni confidenziali

Aggiungi un commento...

Invia

WS BPM Consulting

Daniele Daniele ha scritto:
Benissimo grazie

#23 secondi fa

Daniele Asmonti

grazie oggi la chiamiamo

#120 secondi fa

SCORCIATOIE

Commenti2

Conversazioni

Note

RELAZIONI

Processi1

WASB Conversazioni1

Attività

Documenti

Servizi

Interventi

Installazioni

Servizi a Contratto

Messaggi

Se una conversazione supera le 24 ore, la risposta avviene tramite un **Template approvato da Meta**.

Revision #2
Created 2025-02-28 15:07:38 UTC by Admin
Updated 2025-04-10 13:08:07 UTC by Admin