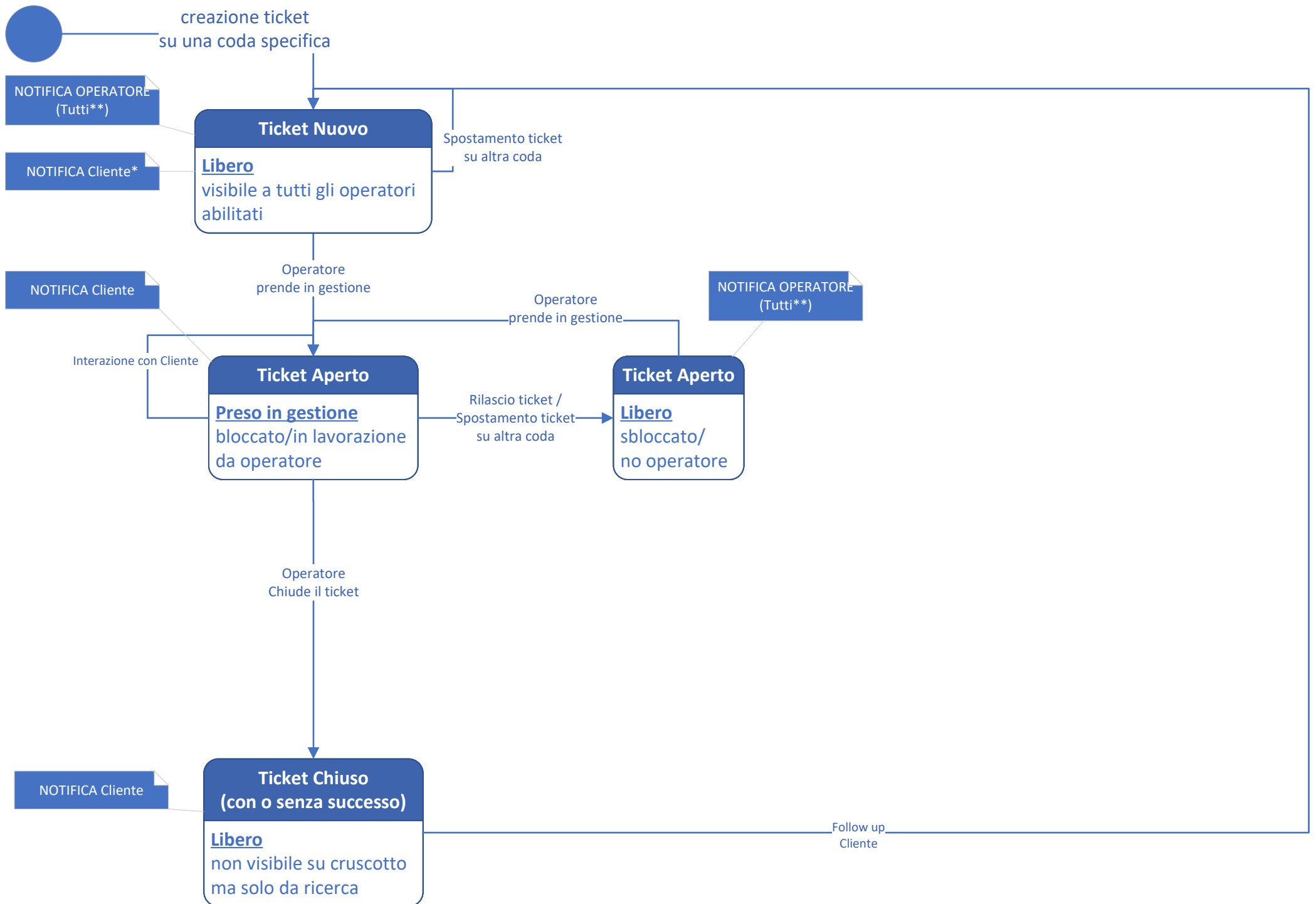




Gestione Ticket OTOBO

Cliente

Inizio

Form

Invio form

Fine

Chiusura Ticket

Integrazione
info

OTOBO
(Operatori)

Invio notifiche
Cliente*

Solo creazione
No spostamento

Creazione/Spostamento
Ticket
Su coda specifica

Invio notifiche
OPERATORE**

NO
Sposto ticket

Creo ticket figlio per
la parte che non mi
compete

Parte
risoluzione a
carico della mia
area

SI

Prendo in gestione ticket

Tutta la
risoluzione a
carico della mia
area

NO

SI

Info
mancanti

NO

Risoluzione
problema

Invio file nella
chiusura

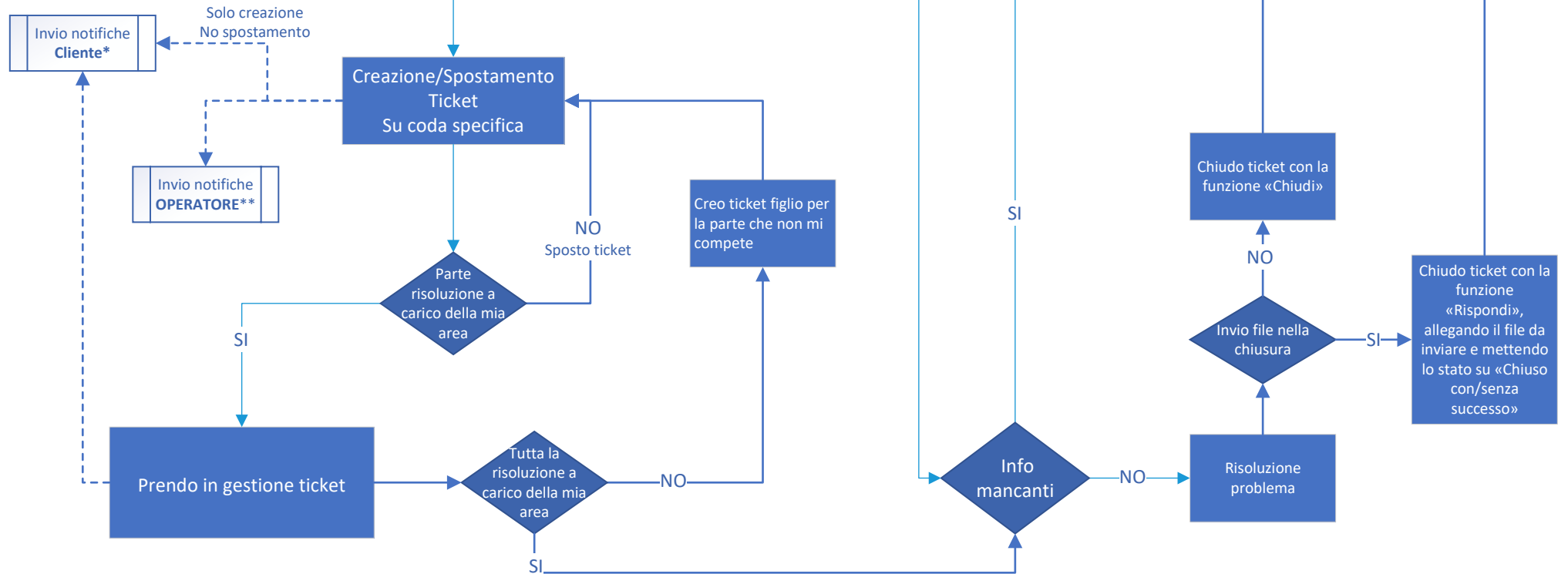
SI

NO

Chiudo ticket con la
funzione «Chiudi»

Chiudo ticket con la
funzione
«Rispondi»,
allegando il file da
inviare e mettendo
lo stato su «Chiuso
con/senza
successo»

SI



Note

*

- SPEZZA → il Cliente dei ticket figli (SPEZZA Ticket) sono gli operatori del ticket padre
- FOLLOW-UP → la notifica Cliente non arriva se il Cliente ha fatto un follow up. Arriverà solo quella di ticket aperto quando un operatore lo prenderà nuovamente in gestione a seguito del Follow up

**

- l'operatore riceverà le notifiche se ha inserito la coda nella sezione «le mie code» in preferenze personali, ed ha selezionato le notifiche da farsi arrivare per quelle code