**Progetto Ticketing ICT**

Obiettivo Generale:

Creare un'applicazione web di ticketing ICT per una PA, gestendo richieste di supporto tramite un workflow strutturato.

**Ruoli Utente Essenziali:**

Utente,

Approvatore,

Team ICT,

Manager ICT

Amministratore.

Workflow Principale:

1. Utente: Crea un ticket.

2. Approvatore: Se richiesto Approva o Rifiuta il ticket.

3. Manager ICT: Assegna il ticket a un Membro Team ICT specifico.

4. Membro Team IT: Gestisce il ticket assegnato, aggiorna lo stato, lo risolve e lo chiude.

5. Utente: ticket può valutare il ticket chiuso con un commento.

Funzionalità Chiave Richieste:

● Apertura Ticket (con categorie, device, descrizione, allegati ecc.).

● Visualizzazione dei Ticket va filtrata per ruolo.

● Aggiornamenti di Stato del Ticket (con transizioni definite: non lavorabile, Aperto, In lavorazione, Chiuso, valutato).

● Aggiunta Gestione Allegati.

● Aggiunta di una chat fra utente e ICT team

● Notifiche (inizialmente via email) per eventi chiave.

● Reporting di Base (stato ticket, categorie, assegnatari).

● Gestione Utenti Avanzata (Amministratore): Implementa un'interfaccia per

creare nuovi utenti e assegnare i ruoli.

● Dashboard Team ICT: Creare una vista dedicata dove i Membri del Team ICT

possano vedere solo i ticket loro assegnati o tutti ed implementare specifici filtri di visualizzazione.

● Aggiornamento Stato da Utente IT: Permettere all'utente IT assegnato di cambiare

lo stato del ticket assegnato (es. da Assegnato a In Corso, Risolto, In Attesa Utente,

Annullato/Chiuso dall'IT) tramite un'interfaccia user-friendly.

● Debug Processo Approvazione Dirigenti: Risolvere l'errore ('null' o altro) che

impedisce ai bottoni/azioni di approvazione/rifiuto nella vista Dirigenti di funzionare

correttamente.

● Integrazione Assegnazione su Approvazione: Modificare il workflow di

approvazione Dirigenti affinché il Dirigente possa selezionare l'assegnatario IT al

momento dell'approvazione.

● Debug Gestione Categorie (Admin): Risolvere l'errore specifico "csrf token is

missing" nella funzionalità di gestione delle categorie accessibile all'Admin.

● Revisione Classificazione Utenti: Assicurarsi che il processo di gestione e

assegnazione ruoli da parte dell'Admin sia robusto e corretto