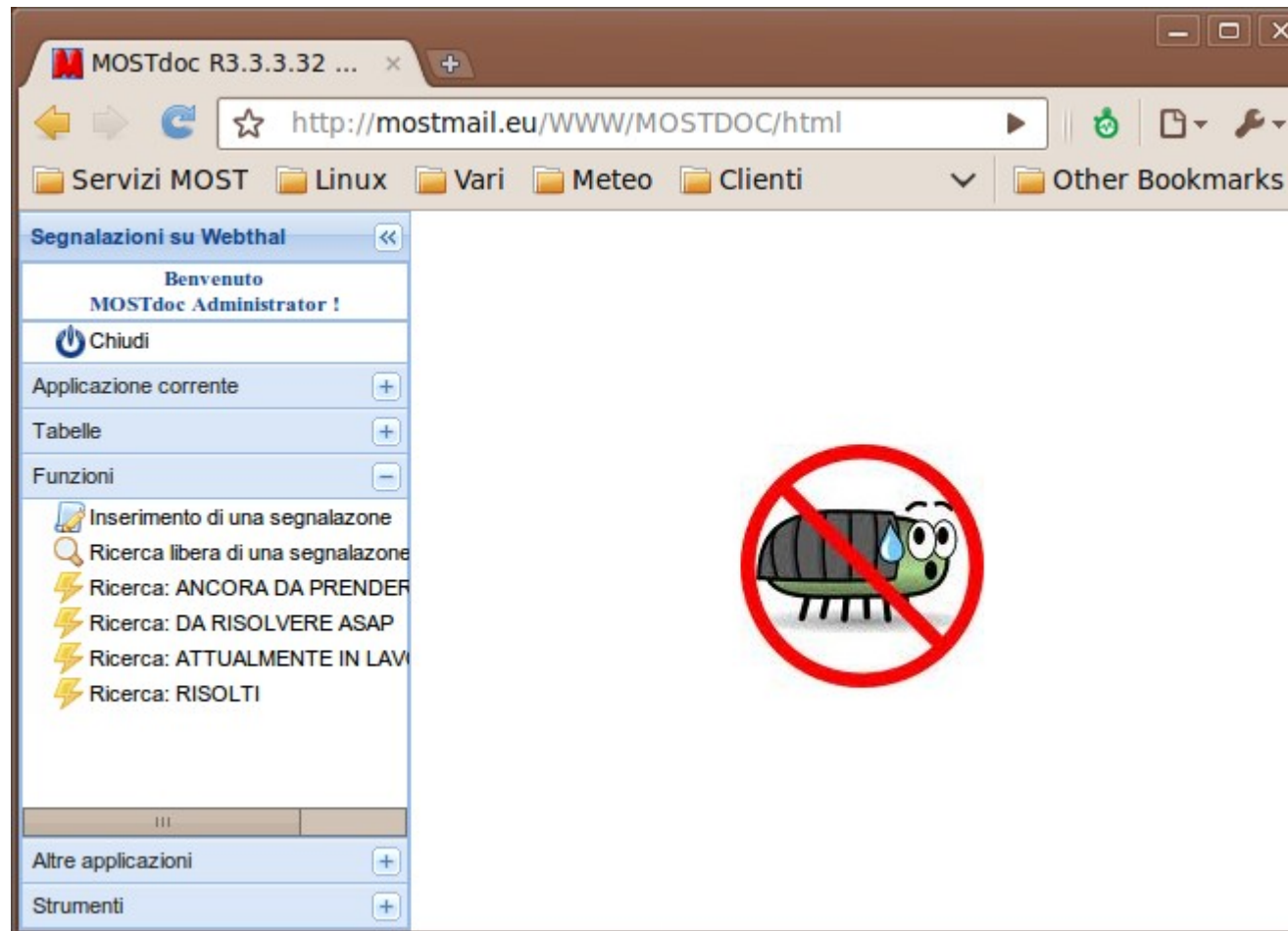


Ticket Tracking System



Ticket Tracking System

- We already have many systems in order to track change requests, bugs, feature enhancements etc.
- However, typical interaction among developers and our final users is through the project mailing list
- End users are non IT people: nurses, physicians, big pharma people, that prefer to write free format plain text and attach screenshots to an e-mail rather than be confined in a Web form based input, even the simplest one. An email thread can naturally evolve: mail sent back and forward slowly refines the requirements.
- But simple mail archive is not enough: developers need ticket numbers, activity dashboards and so on

E-mail driven archive

- We already have an email connector for our archive system, compliant to most standards (smtp, mime, imap)
- So we developed a new approach: emails are sent also to the archive, and are used to trigger the state changes, or simply archived
- Minimal format rules are enforced, on the “Subject:” header, that holds ticket id and current status


Subject: Re: [ID:2010-968], [Stato: Chiuso]

Users insert ticket via Mail

From: Roberto Pirrone <roberto.pirrone@most.it>
To: new_ticket@most.it
Subject: squid: segnalazione inserita via mail
Date: 05/06/2010 06:43:47 PM

2 Attachments (135.4 KB)

questo è il body della segnalazione
 con 2 allegati



MOSTdoc - Immagini Fotografiche - (mostdoc)

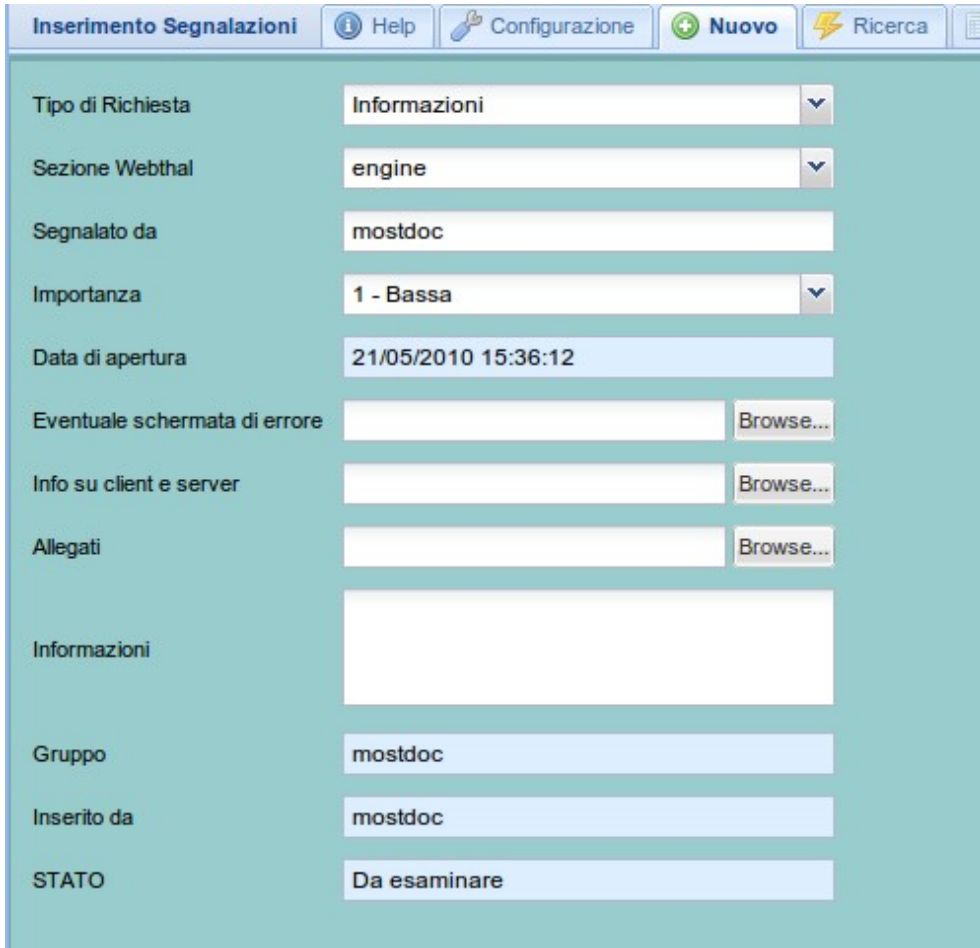
Ricerca semplice
 Archivio: **Immagini**

Max record

Campo di ricerca	Operatore di confronto	Valore cercato	Mostra nella lista <input checked="" type="checkbox"/>	Ordina per
Dimensione (KByte)	=	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌵"/>
Data di scatto	=	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌵"/>
InformazioniEXIF	contiene	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌵"/>
Commenti	contiene	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌵"/>
PROPRIETARIO	contiene	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌵"/>
ANNO	=	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌵"/>
MESE	=	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌵"/>
SITUAZIONE	=	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌵"/>

- A standard email, with text body, attachment(s)
- The receiving mailbox is the smtp connector of the archive system
- It's a simple e-mail alias, no sysadmin expertise required

Form based insert



Inserimento Segnalazioni	
Tipo di Richiesta	Informazioni
Sezione Webthai	engine
Segnalato da	mostdoc
Importanza	1 - Bassa
Data di apertura	21/05/2010 15:36:12
Eventuale schermata di errore	<input type="text"/> Browse...
Info su client e server	<input type="text"/> Browse...
Allegati	<input type="text"/> Browse...
Informazioni	<input type="text"/>
Gruppo	mostdoc
Inserito da	mostdoc
STATO	Da esaminare

- Developers usually prefer forms based input
- Some additional metadata is available

Ticket creation followup

From	Subject	Date
avvisidiscadenza@infocamere.it	rinnovo dei certificati di Firma Digitale	12/10/2010
Emanuela Gabutti <emanuela.gabutti...>	vaso ufficio attuale	01/10/2010
assistenza@barclays.it	Comunicazione CODICE UTENTE REMOTE BANKING	03/10/2010
Emanuela Gabutti <emanuela.gabutti...>	[Fwd: FASI - Comunicazione del Presidente e del Vice Preside...]	03/10/2010
Lorenzo Nazario <lorenzo.nazario@mo...>	[Fwd: Cartella infermieristica]	7 dicembre 2010
Riccardo Caramella <cararic@gmail.co...>	da riccardo caramella	4 dicembre 2010
Emanuela Gabutti <emanuela.gabutti...>	[Fwd: OFFERTA CARTA INTESTATA E BLOCCHI PERSONALIZZATI]	4 dicembre 2010
Piero Santoro <piero.santoro@defendin...>	Sestri	2 dicembre 2010
Società Meteo <meteo@nimbus.it>	[Meteo per Piemonte e Valle d'Aosta] 21-25 MAGGIO 2010	Today
Michele Mercaldi <michele.mercaldi@...>	Re: lun	Today
support@most.it	bug 2010-1268, inserito da robi@most.it via Web	Today

From: support@most.it
To: roby@most.it, surfer@most.it, manu@most.it, valerio@most.it
Subject: bug 2010-1268, inserito da robi@most.it via Web
Date: 05/21/2010 04:23:12 PM

inserimento per slide [Link alla segnalazione](#)

- For every insert, support group is notified via mail
- The person that inserts the ticket is notified, too
- The mail holds just the ticket id and a link to the ticket database
- Mail threads are archived inside the system

State change

From: support@most.it
To: roby@most.it, surfer@most.it, manu@most.it, valerio@most.it
Subject: [ID:2010-1268], [Stato: In lavorazione]
Date: 05/21/2010 04:28:23 PM

ID:	2010-1268
Segnalato il:	21/05/2010
Stato:	In lavorazione
Priorità:	1 - Bassa
Sezione Webthai:	engine

MOSTdoc Administrator:
inserimento per slide

MOSTdoc Administrator:

[Link alla segnalazione](#)

- Every state change is notified with a simple email
- State change can be done with the web form, or simply changing the Subject Header in a reply mail. ex.: while forwarding this mail to the archive, the “State:” field in the subject can be changed from Work in progress to solved

Archived ticket

Modifica: record 1 di 1

Tipo di Richiesta: Bug

Id Segnalazione: 2010-782

Sezione Webthal: Osservazioni generali

Segnalato da: longo

Importanza: 1 - Bassa

Data di apertura: 05/05/2010 00:00:00

Eventuale schermata di errore: Browse...

Info su client e server: Browse...

Allegati: Browse...

Informazioni: 7. Sarebbe utile che le date fossero nel formato gg/mm/aa (l'attuale formato gg/mm/aaaa non è completamente visualizzabile in quanto viene tagliata)

Gruppo: Webthal

Inserito da: longo

STATO: Risolto

Data di spedizione: Fri, 21 May 2010 11:48:41 +0200

Mittente: Lorenzo Nazario <lorenzo.nazario@most.it>

Oggetto: Re: [WEBTHAL 2.0] [Fwd: [ID:2010-782], [Stato: Risolto]]

Destinatario: wt2project@talassemia.it

Allegati: Part-1, Part-1

WebTHAL 2.0 Cartelle cliniche | Agenda | Servizi / Infermeristica | Ricerche | Configurazione

CAU MARCO (CAU_MRCATOMOBK)
Sesso: M
Nato il 14/01/1975
Diagnosi: AL TRE TALASSEMIE

Elenco accessi | Aggiungi foglio | Accesso ospedaliero del 20/04/2010 (Da)

Numero sacca	Quantità	Ematocrito	Tipo preparazione
733867	246	0.60000002	Concentrate, filtrate
733849	254	0.60000002	Concentrate, filtrate

Emoglobine (g/dl)

Data controllo: 19/04/2010 | Hb al controllo: 1

Hb pre trasfusionale: 9,9

Hb post trasfusionale: 13 | Hb post: Calcolata

Fabbisogno: | Decremento reale (

Decremento: calcolo | Decremento teorico

Percentuale:

- Each ticket has:
 - some metadata (status, release date, submitter,...)
 - The email thread, that is archived every time a mail with the right subject line is sent