

HelpDesk

Programma di gestione del trouble ticketing

La **soluzione ideale** per le **aziende** che necessitano di **servizi professionali** quali helpdesk, assistenza e supporto clienti.

Helpdesk è un prodotto realizzato con tecnologia web, studiato ed organizzato nei minimi dettagli che permette di automatizzare ogni tipo di richiesta pervenuta (assistenza, proposte di miglioria, ecc.) per una **gestione rapida ed efficiente del problema**.

La sua struttura flessibile e personalizzabile (basata su linguaggio java/jsp, xsl/xml e database relazionali) **si adatta alle esigenze di ogni azienda**, sia per quanto riguarda la gestione delle infrastrutture che l'organizzazione, elaborazione e tracciabilità delle informazioni necessarie. La possibilità di 'incanalare' in modo totalmente automatico o manuale una richiesta di assistenza a seconda della sua tipologia, indirizzandola al personale specializzato, è uno dei punti fondamentali per un servizio veloce e di prim'ordine. A tal proposito il sistema offre la possibilità di notificare ai destinatari la disponibilità di nuove richieste attraverso elenchi dati o invio di mail.

L'assegnazione di livelli di priorità ad ogni ticket nonché la gestione di un'agenda interna automatizzata per il controllo di richieste non evase, oltre alla raccolta di informazioni attraverso diversi protocolli quali mail (smtp), fax, telefono, console web, ne fanno uno strumento completo ed immediato nell'elaborazione delle informazioni richieste dal cliente.

Una archivio estensibile di 'soluzioni al problema' da consultare in qualsiasi momento fornisce al personale tecnico un supporto pratico e funzionale per ridurre al massimo le tempistiche di intervento.

Il tutto per un'**amministrazione oculata delle richieste effettuate dal cliente**, avendo in tempo reale tutte le informazioni sul tipo di problematica, chi si sta occupando della soluzione, i tempi di intervento e l'esito finale.