

## CIEMME@HELPDESK - Gestione richieste di intervento

Può capitare di non sapere a chi rivolgersi per un certo problema, di non sapere poi chi lo ha preso in carico e a che punto sia la sua risoluzione, oppure che un utente si lamenti dei lunghi tempi di attesa o che più persone abbiano lo stesso problema. CIEMME@HELPDESK registra tutte le richieste di intervento tenendo traccia delle persone coinvolte, dei tempi di risposta e delle soluzioni adottate.

### DESCRIZIONE

L'inserimento di una richiesta di intervento da parte di un utente fa scatenare alcune azioni, la prima delle quali è l'approvazione della risoluzione della stessa da parte di un responsabile di area. Una volta approvata, questa verrà assegnata ad una o più persone che dovranno prenderla in carico e occuparsi della risoluzione.

Durante tutte le fasi, dall'inserimento della richiesta alla soluzione finale del problema, l'utente richiedente sarà sempre informato, tramite un messaggio di posta elettronica, dell'avanzamento dei lavori e delle prese in carico del suo problema.

Per chiudere la richiesta dovranno essere inserite le azioni intraprese e le soluzioni adottate. La richiesta sarà così impostata come Chiusa e potrà essere utilizzata per verificare il livello del servizio offerto, per analizzare i tempi di chiusura di una chiamata e come deposito di informazioni per la risoluzione dei problemi più comuni.

### Caratteristiche e Funzionalità principali

- Inserimento guidato della richiesta di intervento
- Ciclo di approvazione personalizzabile
- Instradamento diverso a seconda della richiesta
- Notifica dello stato di avanzamento
- Analisi del servizio

### Le nostre Referenze

- Fini Compressori

### Modularità ed integrabilità

Ciemme Service è in grado di offrire molte soluzioni applicative, per aiutare le aziende ed aumentare la produttività e gli investimenti sull'ambiente Lotus Domino. I diversi pacchetti possono essere utilizzati in maniera *stand alone* oppure integrati tra di loro, in diverse combinazioni, per rispondere al meglio alle diverse specifiche esigenze di ogni azienda.

*CIEMME@HELPDESK può estendere le sue potenzialità integrandosi con:*

CIEMME@PEOPLE-MANAGER - Chi fa cosa in azienda  
CIEMME@TO-DO - Gestione attività