

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 FUNZIONALITA' PRINCIPALI

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

ALCUNI NOSTRI CLIENTI

Abas Business Solutions Italia - Alcisa - Armonia - Ars Chirurgica - Automa - Bahlsen - BlowStar
Brevetti Stendardo - Campagnola - Comune Casalecchio di Reno - Comune Cologno Monzese - Comune Maranello
Corradi Group - Credito Coop. Ravenna e Imolese - Farmac Zabban - Fattorie di Montechiaro - Fini Modena
Gruppo Fini Compressori - Intercond Service - Italia Zuccheri - Itermar - Marazzi Group - MCB Markwins
Meccanica Cataldi - Mitsubishi Electric Europe - NTN Italia - Reno - Sitek - Tegea - Unindustria Bologna
Valdeb - Value Part Europe - Viro - VRM