

SERVICE DESK

GESTIONE SUPPORTO E ASSISTENZA

- **COME E QUANDO RICEVERÒ IL SUPPORTO RICHIESTO? QUAL È L'ANDAMENTO DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA? BISOGNA MIGLIORARE IL LIVELLO DEL SERVIZIO!**

I SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INTERNO DELLE AZIENDE ASSUMONO VIA VIA IMPORTANZA IN FUNZIONE DELLE TANTE APPLICAZIONI UTILIZZATE DAGLI UTENTI E AL LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO: È NECESSARIO AVERE UNO STRUMENTO PER LA CORRETTA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO ED ASSISTENZA E DI TUTTO IL PROCESSO RELATIVO AL CASO DI SUPPORTO.



COS'È

SERVICE DESK GESTISCE LE RICHIESTE DI SUPPORTO E ASSISTENZA. GESTISCE CON EFFICACIA TUTTO IL FLUSSO OPERATIVO: DALLA RICHIESTA DELL'UTENTE ALLA CHIUSURA DEL CASO MEDIANTE UN WORKFLOW CHE VALORIZZA LE FUNZIONI DI GESTIONE DOCUMENTALE E LA PRESENTAZIONE DELLO STATO DI GESTIONE DEL PROCESSO ATTRAVERSO REPORT E KPI DIREZIONALI.

PER CHI

SETTORE IT (STRUMENTO DI GESTIONE INTERNO DELLE ATTIVITÀ).
SERVIZI POST VENDITA.
SERVIZI COMMERCIALI.
ASSISTENZA AGLI UTENTI IN GENERALE.

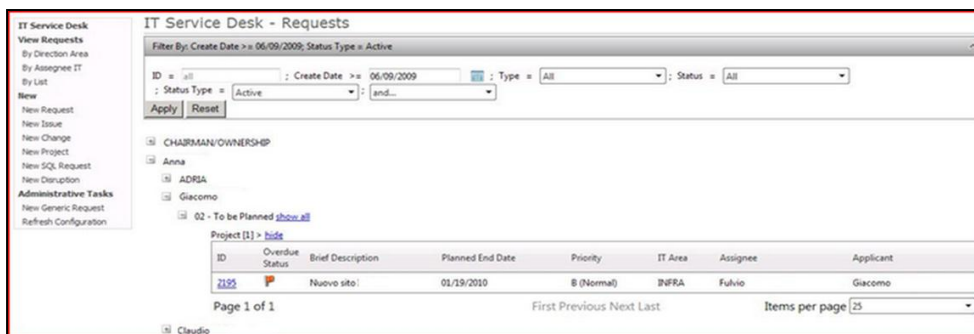
VANTAGGI

- FLESSIBILITÀ: IL PRODOTTO È INTERAMENTE PERSONALIZZABILE E CONSENTE LO SVILUPPO DI ULTERIORI FUNZIONALITÀ IN BASE ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE.
- EFFICIENZA: LA GESTIONE DEGLI INCIDENT VIENE INFLUENZATA ATTRAVERSO UNO STRUMENTO CAPACE DI GESTIRE CON VELOCITÀ ED AFFIDABILITÀ IL FLUSSO OPERATIVO.
- DIMINUIZIONE DEL COSTO LEGATO ALLA MANUTENZIONE DEL SOFTWARE AZIENDALE.



STRUTTURA

- L'APERTURA DEL TICKET SUL SISTEMA VIENE REALIZZATA DAI RESPONSABILI DELLA GESTIONE DELL'INCIDENT (HELP DESK)
- È POSSIBILE MODIFICARE IL SISTEMA PER PERMETTERE L'APERTURA DEL TICKET DIRETTAMENTE DA PARTE DELL'UTENTE
- IL TICKET PUÒ ESSERE RIASSEGNATO DAL RESPONSABILE DEL SERVIZIO (O CHI HA DIRITTO DI MODIFICARE IL TICKET)
- È MANTENUTO UN LOG DEI CAMBIAMENTI DI STATUS E DI TUTTE LE MODIFICHE AL TICKET
- È DEFINIBILE UN FLUSSO DI ATTIVITÀ PER CIASCUN TIPO DI RICHIESTA (IL FLUSSO DEVE ESSERE SEQUENZIALE, PUÒ ANCHE PREVEDERE CICLI)
- IL FLUSSO È DEFINIBILE ALL'INTERNO DEL DATABASE
- A LIVELLO DI DATABASE SI CONFIGURANO ANCHE I DIRITTI UTENTE SU CIASCUN PASSO DEL WORKFLOW
- PER CIASCUNA TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ È ASSOCIATA UN'INTERFACCIA DEFINITA, I CAMPI VISIBILI DIPENDONO DAI DIRITTI DELL'UTENTE
- I DIRITTI SONO CONFIGURABILI IN FUNZIONE DEL TIPO DI RICHIESTA, DALLO STATUS E DAL RUOLO DELL'UTENTE
- POSSONO ESSERE AGGIUNTI ATTACHMENTS CHE VENGONO ARCHIVIATI E GESTITI DAL SISTEMA DOCUMENTALE
- NON È SUPPORTATA L'INDICIZZAZIONE DEI CONTENUTI DEGLI ATTACHMENTS
- E' CONFIGURABILE UN LIMITE DI PESO PER GLI ALLEGATI
- IL PRODOTTO UTILIZZA UN DATABASE SQL (INCLUSO IN SHAREPOINT) PER LA GESTIONE DEI CONTENUTI E DELLE CONFIGURAZIONI
- LA CREAZIONE DEI REPORT PUÒ ESSERE SVILUPPATA SU APPLICAZIONI ESTERNE ACCEDENDO AI DATI SUL DB
- LE LISTE DI VISUALIZZAZIONE DISPONIBILI SONO PER AREA, ASSEGNATARIO, ELENCO GENERICO

IT Service Desk - Requests

Filter By: Create Date >= 06/09/2009; Status Type = Active

ID = all ; Create Date >= 06/09/2009 ; Type = All ; Status = All

Apply | Reset

CHAIRMAN/OWNERSHIP

Anna

ADRSA

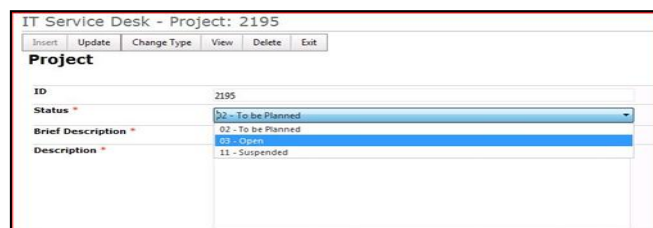
Giacomo

02 - To be Planned [show all](#)

ID	Overdue Status	Brief Description	Planned End Date	Priority	IT Area	Assignee	Applicant
2195		Nuovo sito	01/19/2010	8 (Normal)	INFRA	Fulvio	Giacomo

Page 1 of 1 First Previous Next Last Items per page 25

Claudio



IT Service Desk - Project: 2195

Insert Update Change Type View Delete Exit

Project

ID 2195

Status 02 - To be Planned

Brief Description 02 - To be Planned

Description 11 - Suspended