

HelpDesk
Piattaforma di
trouble ticket

La soluzione
per la gestione
interna di
aziende e
pubbliche
amministrazioni.



IL PROBLEMA

Quante volte avete avuto a che fare con un numero verde per sottoporre un problema?

Quante volte avete avuto una risposta esauriente?

Negli ultimi anni la tendenza di dare in outsourcing la gestione dell'assistenza clienti ha determinato l'allestimento di call center nei quali è impiegato personale che raramente conosce i problemi e le soluzioni della società che rappresenta; il risultato è una insoddisfazione del cliente che con difficoltà riesce a stabilire un rapporto valido con l'azienda.

Questo scenario fa diminuire la fiducia del cliente verso le società che affidano la loro assistenza ai metodi tradizionali.

Help Desk system di MES – Microconsulting Energia & Software gestisce le comunicazioni tra la clientela e l'azienda attraverso l'apertura di ticket di assistenza ed offrendo uno sportello online al quale i clienti possono rivolgersi 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni l'anno.

Ad ogni ticket è associato uno stato che aggiorna sulla fase della lavorazione e su tutte le operazioni che sono state eseguite nell'erogare assistenza.



HELP DESK PER L'UTENTE

L'utente ha a disposizione in ogni momento una pagina personalizzata dove può controllare la risposta ufficiale dell'azienda in merito all'assistenza richiesta e consultare l'archivio di tutti i documenti scambiati. Il sistema è predisposto per l'autenticazione dell'utenza esterna.

Al momento dell'apertura del ticket da parte dell'utente, Help Desk system smista direttamente la richiesta al gruppo e/o all'operatore competente, mettendo così in contatto il cliente direttamente con il personale preposto al tipo di assistenza richiesta.

Le segnalazioni immesse nel sistema vengono assegnate agli operatori in funzione della tipologia di richiesta di assistenza inviata.

... si affidano all'HELP DESK di MES

Università degli studi RomaTre

SIRA Campania (Sistema Informativo Regionale Ambientale regione Campania)

JNET S.p.A.

HELP DESK PER LE AZIENDE E GLI ENTI PUBBLICI

Help Desk system consente alle aziende di gestire l'insieme delle note interne, comunicazioni, email che vengono generate a seguito della richiesta. Di tutte queste informazioni, l'utente ha visibilità solo delle risposte ufficiali da parte degli operatori del gruppo.

Dipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, il sistema ha integrate le funzionalità di multigruppo e di multilivello, personalizzabili attraverso un'opportuna area di amministrazione del sistema.

L'**operatore generico** di help desk ha a sua disposizione gli strumenti per la gestione del ticket e visibilità solo sui propri ticket. Help Desk è predisposto per l'interfacciamento dei sistemi più diffusi: fax server, centralini VOIP e sms server aziendali.

L'**amministratore del gruppo** ha accesso a tutti i ticket e dispone di strumenti di reportistica che gli permettono di controllare il carico di lavoro di ogni componente del gruppo, verificare la frequenza di richieste di assistenza in rapporto ad un servizio erogato, elaborare la distribuzione nel tempo di tutti i ticket di tutti i gruppi e confrontarne la produttività.

Help Desk è fornito inoltre di un wizard che consente la **dematerializzazione del modulo cartaceo** e la sua integrazione ad un ticket di assistenza. Ad ogni modulo è associato automaticamente un archivio indipendente (con le operazioni di gestione) nel quale ospitare le informazioni.

L'**accesso** al sistema è protetto da username/password; sono previsti moduli per i più diffusi sistemi di autenticazione di LAN aziendali quali NIS, Ldap o Active Directory. L'export dei dati è disponibile nei formati xml, excel, word, sql.

Il sistema è dotato di un **knowledge database** con il quale è possibile ricercare e correlare informazioni ed effettuare training per i nuovi elementi del gruppo.

L'**help** al sistema è realizzato con filmati contestualizzati che spiegano l'operazione corrente con un esempio pratico.

PUNTI DI FORZA

- > Interfaccia web multiplatforma, multigruppo e multilivello
- > Gestione modulistica integrata e carichi di lavoro
- > Smistamento automatico e gestione escalation priorità dei ticket di assistenza e degli SLA
- > Front-end utente personalizzato per gruppo
- > Gestione dei servizi ed export di dati personalizzata
- > Reportistica flessibile e immediata
- > Predisposizione all'integrazione con i sistemi di accesso e profilature adottate dall'azienda, i sistemi di telefonia, fax e sms aziendali
- > Area amministrazione per la configurazione del sistema.

CHI SIAMO

La MES - Microconsulting Energia & Software Scarl è una società di progettazione e sviluppo software, con lo scopo di fornire strumenti efficaci ed appropriati per soddisfare e migliorare la competitività ed il posizionamento dei propri clienti.

Le figure professionali di cui dispone, con oltre 15 anni di esperienza, garantiscono competenze di elevato livello

- nello sviluppo software
- nell'esercizio dei sistemi
- nella formazione e nel campo della sicurezza.

MISSION

MES offre soluzioni di eccellenza di nuova generazione, per canali web, telefonia cellulare e gestione di sistemi integrati.

Proponiamo un universo di soluzioni tecnologiche in grado di integrare ingenti fonti di valore all'interno di ogni organizzazione da noi curata. Tutti i nostri prodotti garantiscono affidabilità e massima sicurezza.

MES si propone di prestare la massima attenzione alle esigenze ed alle richieste dei propri clienti. Questo importante compito viene affidato al nostro personale commerciale specializzato, che segue il cliente in ogni fase durante lo sviluppo di un prodotto software.

PROVA I NOSTRI PRODOTTI REGISTRANDO UN ACCOUNT SUL SITO
WWW.MICROCONSULTING.IT



Hel?Desk

è un prodotto

MES - Microconsulting Energia & Software Scarl
via A.Panzini, 3 - 00137 Roma
Tel: +39 06 45448989 - Fax: +39 06 45448945
software@microconsulting.it - www.microconsulting.it
P.IVA 10308911006