

TICKETING

MODULES TRAÇABILITÉ & PILOTAGE

Le Ticketing est la solution logicielle qui vous permet de centraliser la gestion de vos incidents et d'éliminer les risques liés aux demandes par e-mail.



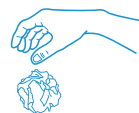
GESTION DES DEMANDES CLIENTS

- Création de tickets paramétrables (demandes additionnelles, réclamations, incidents...).
- Hiérarchisation des demandes selon l'urgence et l'importance.
- Suivi de l'avancement à chaque étape.



LES + PRODUIT

- Possibilité de joindre photos, fichiers, commentaires à tout moment.
- Adaptez la nature d'importance et d'urgence du ticket en fonction de l'avancement.
- Soyez notifié à chaque modification du ticket (paramétrable).



EFFICACITÉ ZÉRO PAPIER

Le Ticketing élimine les risques liés aux demandes par e-mail (spam, destinataire absent, mails perdus...) et permet d'attester, statistiques à l'appui, des temps de réponse et de résolution ainsi que du nombre de tickets traités.



LES AVANTAGES DU TICKETING

USAGES RECOMMANDÉS



GESTION DE LA DEMANDE CLIENT



HÔPITAL



AGRO ALIMENTAIRE



RÉSEAUX



INDUSTRIE



ADAPTER LE TRAVAIL AUX BESOINS



HÔPITAL



AGRO ALIMENTAIRE



RÉSEAUX



INDUSTRIE

TECHNICITÉ AVANCÉE

Caractéristiques du Ticketing

- Archivage des tickets
- Statistiques avancées (type de ticket, temps de réaction, de traitement...)
- Escalade (notification du N+1 si ticket non traité)
- Traçabilité du process, de la création de la demande à sa réalisation

Infrastructure sécurisée

- Serveur dédié pour chaque client
- Données répliquées en temps réel sur un second serveur
- Données archivées quotidiennement

Plateforme Teleric dédiée

- Tableaux de bords
- Alertes
- Exports (pdf, excel)

