

DEMANDES CENTRALISÉES

Ticketing

Le client crée sa demande, le chef de site la consulte et la traite. Chaque étape est tracée, du ticket ouvert à sa résolution.

FONCTIONNEMENT

1. Ouverture du ticket par le client : échéance, urgence, importance, pièce jointe.
2. Le chef de site consulte les demandes et gère les alertes et statuts.
3. Prise en compte du ticket : réponses écrites, changement de statut, actualisation.
4. Exploitez vos données : temps de réponse moyen, statistiques de résolution.

BÉNÉFICES

DEMANDES CENTRALISÉES

- Typologie de ticket paramétrable
- Suivi de l'évolution de chaque demande
- Gestion des escalades

ARCHIVAGE DES DONNÉES

- Historique des demandes
- Historique des interventions

MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

- Temps de réponse et de résolution mesurés
- Statistiques du nombre de tickets répondus

SOLUTION(S) TELERIC NÉCESSAIRE(S)

- **Module Ticketing**