FICHE TECHNIQUE

Ticketing

Solution web · gestion des demandes

La solution web de gestion des demandes clients, de la création du ticket à sa réalisation.



N+1
Escalade automatique

Stats
Avancées

100 %
Tickets archivés

Signature
Électronique

CARACTÉRISTIQUES

- **Archivage** des tickets
- **Escalade** (notification du N+1 si ticket non traité)
- **Serveur dédié** pour chaque client
- **Prise en main** simplifiée
- **Statistiques avancées** (type de ticket, temps de réaction, traitement)
- **Traçabilité** du process, de la création de la demande à la réalisation
- **Coefficients, système de notation et seuils** paramétrables
- **Signature électronique**

SCHÉMA DE POINTAGE



1 OUVERTURE DES TICKETS
Le client crée sa demande : **échéance**, **pièce jointe**, **urgence**, **importance**, **note écrite**.

2 GESTION DES TICKETS
Le chef de site consulte les demandes : liste des tickets, actualisation, **gestion des alertes**.

3 PRISE EN COMPTE
Réponse écrite, **changement des statuts**, actualisation, échéance, pièce jointe, urgence, importance.

4 DONNÉES
Les pointages sont envoyés **en temps réel** sur votre serveur **dédié et sécurisé**. Actualisation du module **T-Time** pour la préparation de la paie.

5 EXPLOITATION
Les données sont analysées et exploitées dans votre **interface web Teleric**. Export aux formats **Excel et PDF**.

R&D et support au siège, à Amiens (80). Double lauréat du Prix de l'innovation Europropre (2019 & 2023).