

## Flessibilità

*Il vantaggio di un'applicazione web è l'accessibilità: la comunicazione tra Voi e i clienti sarà possibile ovunque vi sia un collegamento internet.*

*TicketIT permette quindi di accedere in tempo reale all'evoluzione dei rapporti con i clienti, di amministrare il Vostro team e di avere sempre a portata di mano urgenze e scadenze importanti, così da evitare qualunque tipo di disagio.*

## Sicurezza

*Da un'applicazione di questo tipo ci si aspetta una sicurezza elevata: per questo viene utilizzato un solido database sviluppato su tecnologia MS SQL Server 2005 che consente di archiviare, organizzare e gestire in tutta sicurezza i Vostri dati, senza per questo dover scendere a compromessi prestazionali. L'elevato livello di sicurezza è inoltre garantito da ulteriori controlli personalizzati.*

## Risparmio

*TicketIT è studiato per permetterVi di risparmiare tempo velocizzando le comunicazioni e le decisioni non solo tra Voi e i Vostri clienti, ma anche internamente: i membri del Vostro team saranno infatti supportati dai sistemi di notifica ed invio email automatici integrati. Non è da sottovalutare inoltre il risparmio cartaceo e, in particolare, la riduzione delle chiamate in ingresso e in uscita per mantenere vivo il rapporto con i clienti.*

# Ticket IT

Il miglior **intermediario** tra Voi ed i Vostri clienti!



Pensato per **tutte le aziende** in cui la **comunicazione con il cliente** è un aspetto fondamentale della quotidianità, TicketIT è l'**Applicazione Web** ideale per essere sempre a **contatto** con i **Vostri clienti** e i **loro problemi**, le loro **segnalazioni** e le loro **richieste**. Diversamente da altri prodotti, TicketIT consente di gestire molteplici attività di **supporto** ai clienti, da semplici segnalazioni a richieste di assistenza, **dalla creazione alla chiusura**, mentre l'efficace **sistema di ripartizione dei ticket** consente al Vostro team di seguirne costantemente l'evoluzione, così da **raggiungere** gli **obiettivi** nel modo più **rapido** e **performante**. L'invio automatico delle **email** ai membri coinvolti, lo **storico dettagliato** per ogni ticket e un vasto sistema di **report** e **statistiche** completano l'offerta, rendendo il nostro prodotto lo strumento più **versatile**, **semplice** e **completo** per restare sempre vicini ai Vostri clienti.

- **Comunicazione** con il Cliente direttamente **via Web**
- **Gestione a 360°** dei **ticket**, dalla creazione alla chiusura, con possibilità di impostare **dead-line**
  - Notifiche **email** ai responsabili e membri coinvolti
- **Storico dettagliato** per ogni ticket, con possibilità di stampa in **PDF**, esportazione in MS Office **Excel** e generazione di **statistiche grafiche**
  - Possibilità di **allegare documenti** ad ogni aggiornamento del ticket
  - Regolamentazione dei **Ruoli** tramite un solido **sistema di autenticazione**
  - **Tracciamento** dell'attività di ogni utente, interno o esterno

## Tecnologie

TicketIT è realizzato con le migliori tecnologie disponibili per garantire un'esecuzione affidabile e performante:

- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Asp.Net
- Ajax
- Sicurezza ed integrità dei dati basati sul framework proprietario Diesys
- Funzionamento corretto sui browser Internet Explorer 6 e superiori e Mozilla Firefox 2 e superiori
- Esportazioni in MS Office Excel
- Stampe in PDF

## Diesys Informatica

Diesys Informatica è un'azienda con decennale esperienza nel campo informatico, specializzata nella progettazione, sviluppo e manutenzione di sistemi informativi software e hardware.

Diesys Informatica è parte integrante del polo informatico "L'Albero Logico", di cui fanno parte Promotion Digitale e Briantel, con cui collabora per fornire ai propri clienti soluzioni integrate che soddisfino tutte le necessità legate alle loro realtà.

Grazie a questa collaborazione e all'esperienza accumulata con clienti di diversi settori e dimensioni, dai piccoli studi alle medie e grandi aziende, Diesys è in grado di trovare una soluzione ad ogni tipo di richiesta con il supporto di un'organizzazione dinamica, preparata e di grande professionalità.

L'elevato livello di professionalità è inoltre garantito dalla presenza di Project Manager certificati PMP.

# TicketIT



**Comunicare con i clienti non è mai stato così semplice!**

**Accedi quando e dove vuoi** per controllare lo stato dei Ticket e guidare il team alla risoluzione dei problemi. **Comunica** con i clienti e permetti loro di esporre le proprie richieste con estrema **facilità**.

## Tutto il ciclo di vita dei Ticket, dalla creazione alla chiusura!

Ogni tipo di **richiesta** del **cliente** è definita da un **Ticket** che può essere inserito in completa autonomia, specificando le motivazioni della comunicazione. Il Ticket verrà quindi **indirizzato** ai **responsabili** e ai membri del team e da quel momento ogni **aggiornamento** verrà **tracciato** in uno **storico dettagliato**. TicketIT lavorerà quindi al vostro servizio per permettervi di gestire al meglio il ciclo vitale del Ticket, grazie anche alla possibilità di assegnare **dead line**, comunicare non solo con il cliente, ma anche all'interno dello stesso team di sviluppo, e la possibilità di effettuare l'upload di **allegati** ad ogni **review** del Ticket. Naturalmente TicketIT può essere usato anche all'interno della tua stessa azienda per **gestire richieste, problemi e scadenze**.



## Amministratore, Utente di Dipartimento o Cliente?



L'accesso all'applicazione e l'accesso alle funzionalità sono regolate da un **efficace sistema di autenticazione** che permette di assegnare un **ruolo** nel contesto dell'applicazione stessa. In questo modo ognuno potrà svolgere al meglio il proprio compito, che sia **chiedere, eseguire, dirigere**. L'**attività** di ogni utente è inoltre **tracciata**, in modo da sapere sempre chi, dove e cosa è stato fatto.

## Mai più disagi e dimenticanze!

Il **sistema di notifiche integrato** consentirà al team assegnato al Ticket e al cliente di essere sempre aggiornati sullo **stato di avanzamento** dello stesso grazie all'**invio automatico** di **email** con gli aggiornamenti effettuati e le scadenze associate.



## Documenti? Mai più a mano!

TicketIT permette di **stampare i Ticket** e il loro **storico** in formato **PDF** e, se non basta, consente anche l'**esportazione** in MS Office **Excel**, che ti consentirà di elaborare i dati in svariati modi.

## L'attività di Ticketing sempre sotto controllo!

TicketIT offre un'ampia varietà di **statistiche** che ti saranno estremamente utili per avere sempre un'idea chiara delle **attività** del tuo **team**, del livello di **evasione e risoluzione** dei **Ticket** e del grado di **comunicazione** con i clienti. Queste statistiche, esportabili, sono rappresentate graficamente grazie a **grafici a torta** ed **istogrammi**.

