



#### T.T.

**T.T.** è il sistema di Trouble Ticketing per raccogliere, analizzare ed **evadere**, nei tempi e nelle modalità previste dall'azienda, le richieste dei clienti e trasformare il momento di contatto in un'opportunità di **arricchimento reciproco**.

#### FUNZIONALITA'

- Gestione della **profilazione** e autorizzazione degli utenti secondo **profili** di accesso al sistema definiti in base al modello organizzativo dell'azienda
- Definizione e Gestione dei processi che caratterizzano l'**iter** di lavorazione del ticket (gestione TODO list, generazione di azioni **automatiche** e **manuali**, messaggi e avvisi agli operatori)
- Gestione delle **priorità** e delle tempistiche secondo parametri predefiniti dall'azienda
- Monitoraggio dello stato dell'attività con passaggio a un operatore di livello più alto se ritardi o complessità nella soluzione di un problema lo richiedono
- Tracciamento delle responsabilità, **latenze** e **disservizi**
- Gestione delle **FAQ** ossia delle domande più frequenti i cui contenuti informativi possono essere **ricercati** attraverso argomenti e domande ricorrenti
- Gestione dello **storico** delle modifiche apportate alle informazioni presenti sui ticket
- Supporto **multi-lingua** e localizzazione



#### SERVIZI

- Richieste di intervento effettuate dalla clientela verso una struttura di **Help Desk**
- Generazione di pratiche che prevedono un **iter** di lavorazione da parte di più aree/funzioni aziendali
- Richieste di **informazioni**, evadibili o non evadibili

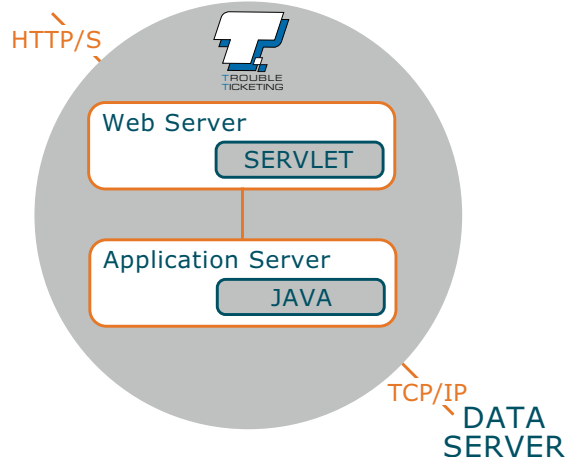
## ARCHITETTURA

L'applicazione è completamente Web Based e realizzata in tecnologia **Object Oriented JAVA**.

Si compone di una parte web e di una parte Applicativa che si interfaccia verso i DB per erogare i propri servizi, entrambe realizzate in tecnologia JAVA.

Tutte le componenti software (web ed applicative) possono risiedere sulla stessa macchina, oppure, a seconda delle scelte implementative, possono essere installate su macchine distinte per distribuire al meglio i volumi di carico

## INTERNET



## CARATTERISTICHE

Un software classifica automaticamente ogni richiesta in base a parametri quali l'ambito di competenza o l'urgenza, apre una scheda e la smista alla struttura di competenza, interna o esterna al servizio di **Help Desk**.

In tutte le fasi del processo, viene garantita la sicurezza dell'accesso ai dati, in accordo con la normativa sulla **Privacy**, grazie a una severa procedura di autenticazione da parte dell'operatore che si collega al sistema, il cui profilo viene definito preventivamente in relazione alle attività a lui assegnate:

- interazione con componenti software di terze parti
- definizione dell'iter di lavorazione per ogni tipologia di ticket inserito nel sistema
- distribuzione di messaggi e avvisi agli utenti:
  - o sulla base delle attività richieste dall'evasione del ticket, il sistema genera messaggi affinché l'iter di lavorazione possa essere portato a termine in modo controllato e nei tempi previsti
  - o il sistema può essere utilizzato anche come bacheca informativa, definendo tempi e modalità di distribuzione delle informative inserite dall'amministratore o dall'utente preposto a tale gestione
  - o è data la possibilità di integrare nella stessa coda di distribuzione messaggi provenienti da altri sistemi o canali di comunicazione
- raccolta di informazioni, utilizzate per produrre reportistica analitica e statistiche inerenti a:
  - o stato e tempi di evasione dei ticket
  - o contatti generati dal ticket
  - o attività svolte dagli utenti abilitati ad utilizzare il sistema

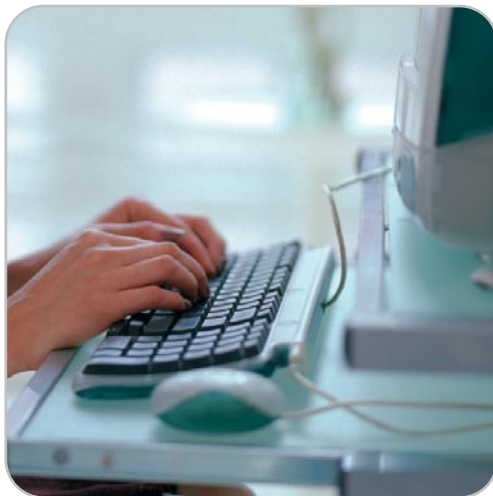
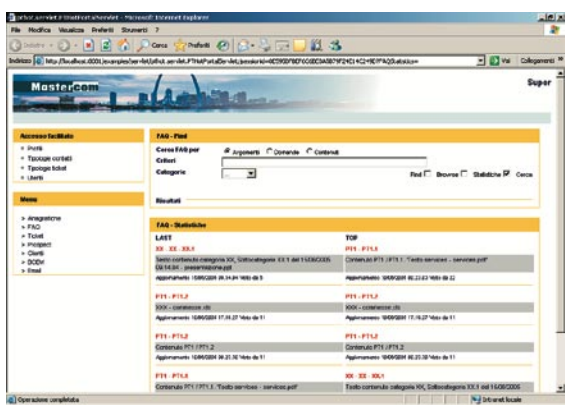
## FAQ MANAGER

Il sistema supporta la definizione e la ricerca di **FAQ**, ovvero di contenuti informativi che possono essere richiesti per mezzo di parole e domande ricorrenti.

Ogni contenuto è caratterizzato da una **categoria**, una **sottocategoria**, un **testo** e da un **documento**, visualizzabile su richiesta.

Il sistema di **FAQ** permette:

- l'inserimento di nuovi contenuti nel sistema
- la definizione di **argomenti** e **domande** utilizzate per **indicizzare** i contenuti
- la visualizzazione di statistiche relative alle FAQ pubblicate più di recente ed alle Faq maggiormente accedute



## T.T. LIGHT

La soluzione permette di accedere alle funzionalità base del **T.T.** e consente una configurazione più snella dei profili degli utenti.

Il sistema prevede 3 diversi profili utente (Admin, HelpDesk, Tech), ad ognuno dei quali corrisponde un menu di gestione differente che propone l'accesso alle diverse funzioni messe a disposizione dal sistema.

## Funzionalità T.T. T.T. Light

Gestione tipologie ticket	*	
Gestione tipologie contatti	*	
Gestione TODO list	*	
Definizione dei processi (iter di lavorazione del ticket)	*	
Logiche di escalation	*	
Gestione messaggistica	*	
Gestione liste di distribuzione	*	*
Statistiche	*	*
Definizione di profili multiutente	*	*
Supporto per basi dati multi-societarie	*	*
Faq Manager	*	*
Supporto Multi lingua	*	*
Localizzazione	*	
Integrazione sistemi di terze parti		
-DBMS	*	*
-CTI Inbound	*	
-CTI Outbound	*	

## Strumenti di Amministrazione

### PROFILAZIONE UTENTI

Attraverso un'interfaccia avanzata l'amministratore del sistema è in grado di creare e definire autonomamente diversi profili. Ogni profilo può essere abilitato ad accedere a diverse funzionalità messe a disposizione dall'applicativo. Differenti profili possono essere associati a utenti della stessa società anche con ruoli diversi in funzione dell'attività svolta per ogni progetto

### GESTIONE DEI PROCESSI

L'amministratore ha accesso ad una console per la Gestione dei Processi, attraverso la quale, dopo aver visualizzato lo stato di tutti i processi in corso può sbloccare i ticket in lavorazione.

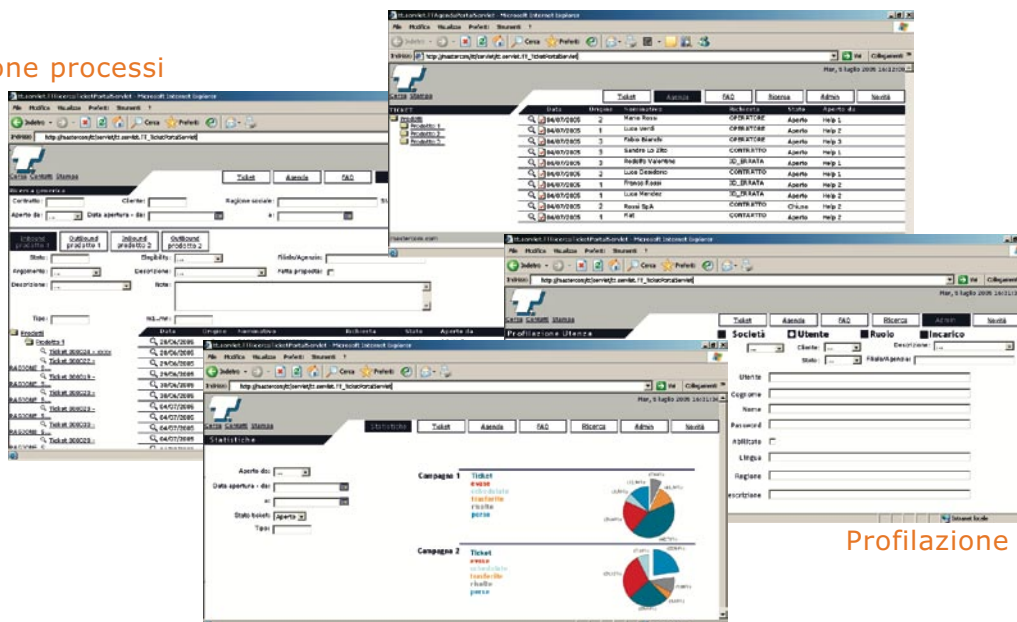
### GESTIONE LISTE DI DISTRIBUZIONE

L'amministratore, attraverso una sezione dedicata, può definire liste di distribuzione per la messaggistica a supporto dell'attività di gestione del ticket, l'appartenenza degli utenti alle liste di distribuzione, crearne di nuove e modificare quelle esistenti.

### STATISTICHE

E' possibile visualizzare statistiche analitiche sullo stato dei Ticket Aperti, evasi, bloccati, per ciascun agente, gruppo, tipologia e cliente ed esportare reports in diversi formati

Gestione processi



Liste di distribuzione

Statistiche

Profilazione utenti