



## Ticket IT

Scheda tecnica

RICHIEDI TEMPESTIVAMENTE IL SUPPORTO IT PER RICEVERE ASSISTENZA NEL MINOR TEMPO POSSIBILE.



Servizi IT



Help desk



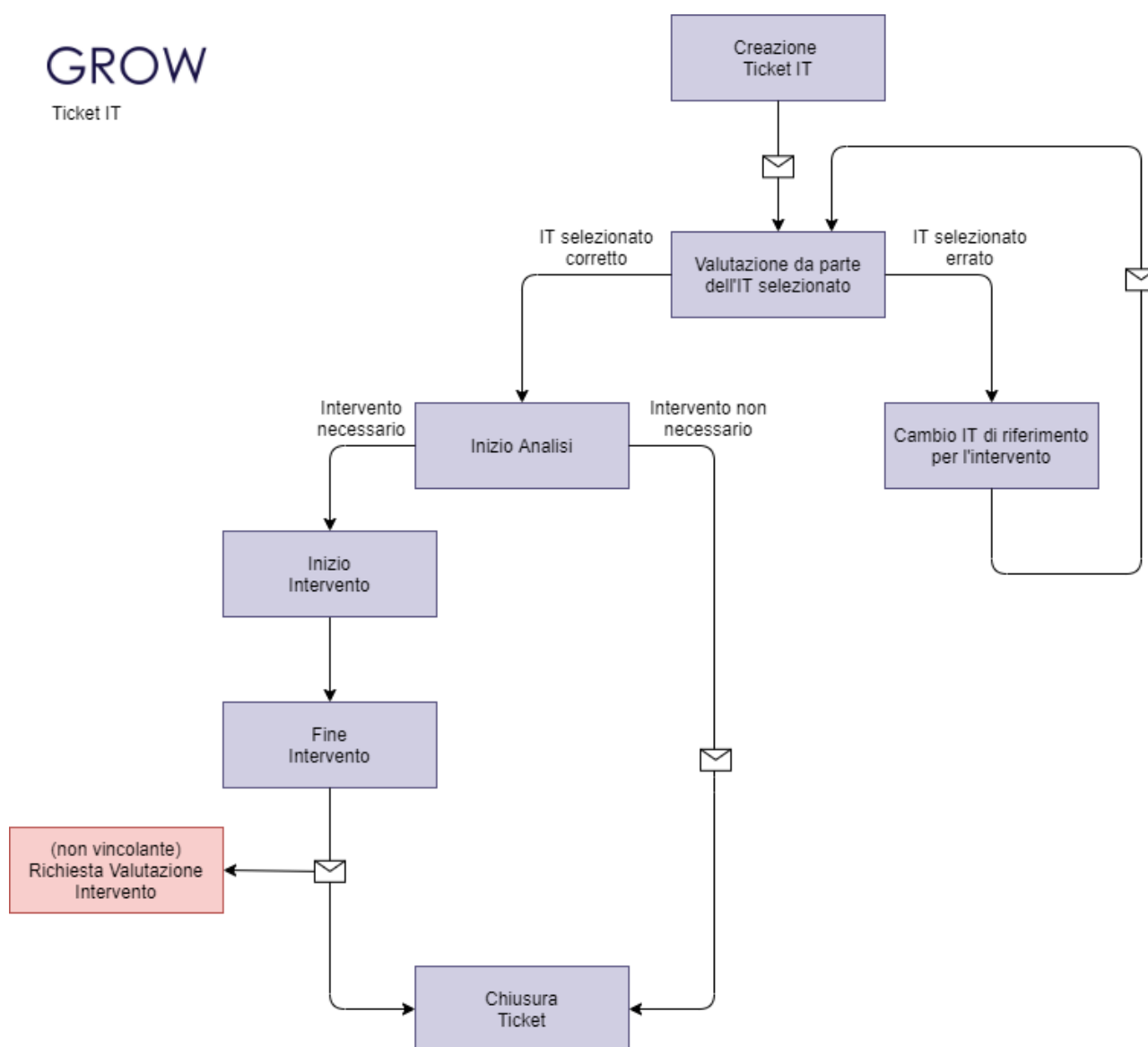
Per un tempestivo supporto informatico, un sistema di tracciamento adeguato permette di riportare macchine e operatori ai livelli di produzione ottimali nel minor tempo possibile.

Utilizzare un workflow per gestire i ticket di assistenza IT permette di rendere più efficiente la comunicazione con l'ufficio informatico, di semplificare e velocizzare la gestione degli interventi degli operatori.

I tecnici saranno facilitati nell'operazione di reindirizzare i ticket ad altri colleghi e potranno risolvere problematiche già gestite in precedenza oltre a poter avviare un processo per l'eventuale apertura di non conformità.

Tracciando gli interventi richiesti l'organizzazione ha la possibilità di analizzare le problematiche più frequenti per valutare interventi risolutivi di alto livello.

La possibilità di ricevere feedback sullo svolgimento delle attività di supporto da parte dei richiedenti garantisce il monitoraggio dell'efficienza del reparto IT.



## RISULTATI

- Ⓞ Le richieste di supporto IT vengono registrate e indicizzate
- Ⓞ Rapidità nell'individuare il tecnico più adatto alla presa in carico della criticità
- Ⓞ Possibilità di aprire procedure di non conformità

## INDICATORI E STATISTICHE



Statistica delle richieste di supporto più frequenti



Statistica sulla frequenza dei Ticket IT ricevuti

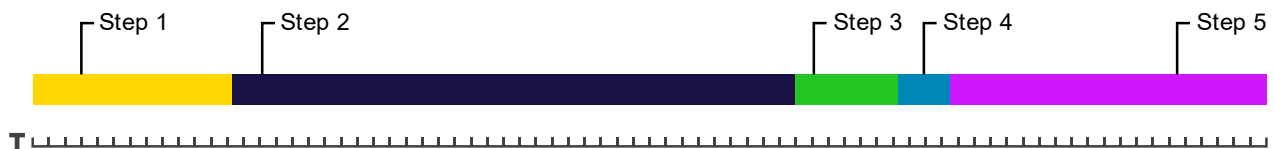


Monitoraggio dei tempi di risposta e feedback dai richiedenti



Costificazione degli interventi legati alle attività di supporto IT

Tieni sempre sotto controllo ogni fase del processo!



Tracciare le tempistiche delle singole attività può aiutarti ad individuare quali step possono essere migliorati e quali sono già ottimizzati.

Per maggiori dettagli sull'analisi dei tempi consulta la sezione dedicata sul sito.

