

ALFA HELPDESK

La corretta gestione delle attività di supporto tecnico ed informativo consente alle aziende di **conquistare** e **mantenere** la fiducia dei propri clienti, soddisfatti per la efficace risoluzione dei problemi incontrati. Il web offre **nuove forme nell'erogazione dei servizi di assistenza**, con benefici per entrambe le parti: il cliente usufruisce di un servizio migliore e personalizzato, l'azienda riduce i costi acquisendo contemporaneamente una migliore conoscenza dei propri clienti. Le applicazioni di help desk possono gestire l'intero ciclo di vita delle richieste di assistenza fornendo anche report statistici per la valutazione della qualità del servizio. Non vanno poi dimenticati gli utilizzi di sistemi di help desk **interni all'azienda**, applicabili ovunque operino strutture dedicate al supporto del personale, ed in particolare per la gestione dei problemi relativi al software in carico al CED (servizi informatici interni).

E' un sistema che permette di automatizzare le funzioni del servizio di assistenza ai clienti, di calcolare statistiche sui ticket aperti o sui problemi di risoluzione. Gli utenti hanno inoltre la possibilità di interagire tramite Internet segnalando i propri problemi e verificandone poi l'iter di risoluzione oppure possono trovare la documentazione e le risposte ai problemi più frequenti (FAQ) messe a disposizione su Internet. E' una applicazione che organizza il servizio di assistenza al personale interno su problematiche hardware e software.

Le principali funzioni di Alfa Helpdesk:

- Per l'utente del servizio: inserimento segnalazione (ticket), interrogazione segnalazioni pendenti e risolte, lettura FAQ
- Per il personale che eroga il servizio: interrogazione segnalazioni in carico, registrazione segnalazioni, chiusura segnalazioni, imputazione tempo dedicato

- Per il responsabile del servizio: definizione tabelle categorie, priorità e stato delle segnalazioni, abilitazione nuovi utenti e nuovi operatori, stampe statistiche
- Pubblicazione informazioni e risposte ai problemi ricorrenti
- Integrabile con servizi di forum e email consente alle aziende di **conquistare** e **mantenere** la fiducia dei propri clienti, soddisfatti per la efficace risoluzione dei problemi incontrati.
- Le applicazioni possono gestire l'intero ciclo di vita delle richieste di assistenza fornendo anche report statistici per la valutazione della qualità del servizio.
- Permette di interagire con gli utenti del servizio tramite Internet segnalando i propri problemi e verificandone poi l'iter di risoluzione
- Consente la presenza di un reparto CED in azienda che organizza il servizio di assistenza al personale interno su problematiche hardware e software