



Quanto è efficiente il tuo servizio di assistenza?

Sai quanto tempo impiega il tuo centro assistenza per gestire un ticket, dal momento della sua apertura fino all'effettiva risoluzione del problema? Riesci a tenere traccia dei ticket, monitorarne lo stato e individuarne le priorità?

Un'assistenza clienti efficiente ed efficace

KallioPETicket migliora la gestione del servizio di ticketing: la versatilità del modulo lo rende indispensabile per l'elaborazione efficiente di richieste e segnalazioni.

Grazie a funzionalità intuitive e allo stesso tempo avanzate, questo modulo consente un risparmio significativo di tempo e di risorse, migliorando la produttività e l'efficienza operativa, garantendo una migliore risposta alle esigenze dei clienti, nonché un'ottimizzazione dei processi interni all'azienda.

I ticket possono essere creati sia da operatori interni sia direttamente dal cliente finale che ha accesso all'interfaccia del modulo.

Semplifica la gestione del tuo sistema di ticketing

In particolare, KallioPETicket consente:

- Creazione rapida di un ticket attraverso l'apposita sezione
- Interazione semplice con i clienti
- Assegnazione operatore per la risoluzione
- Apertura di ticket da parte di fornitori esterni
- Apertura automatica di ticket da e-mail
- Condivisione mirata, con singolo operatore o intero team
- Reportistica per la visualizzazione storica e giornaliera dello stato dei ticket
- Monitoraggio dello SLA di intervento per misurare il livello di qualità offerto



numerazione	notifiche	ticket	final customer	stato	priorità	in carico a	assegnato a	tipologia	account	sla	data creazione	data ultimo reply	stima	tracking
TICK-0030		Cambio di indirizzi IP	Aladino	nuovo	5	Jacopo Azzetti	Jacopo Azzetti	sviluppi e implementazioni	Aladino		19/04/2024 16:33:51		01:40	00:00
TICK-0029		Disservizio connessione internet	Aladino	nuovo	5	Amministratore CPL	Amministratore CPL	sviluppi e implementazioni	Aladino		19/04/2024 15:50:36		01:40	00:00
TICK-0028		Configurazione utenti	Test S.p.A.	nuovo	3	Paolo Magri	Paolo Magri	sviluppi e implementazioni	NEXTUP		18/04/2024 17:35:04	18/04/2024 10:59:41	00:00	03:20
TICK-0024		Richiesta commerciale	NEXTUP	nuovo	1	Marco Verdi	Marco Verdi	commerciale	NEXTUP		28/03/2024 12:08:00	26/04/2024 10:26:19	00:00	00:00
TICK-0022		Verifica Segnalazione	NEXTUP	in lavorazione	1	Mario Rossi		problematiche	NEXTUP		28/03/2024 12:01:34	18/04/2024 17:23:43	00:00	00:00
TICK-0002		Segnalazione sala	Netresults	nuovo	3			sviluppi e implementazioni	Netresults		04/10/2023 20:15:45	20/03/2024 11:04:58	00:00	00:00
TICK-0001		Richiesta supporto	NEXTUP	nuovo	5			commerciale	NEXTUP		04/10/2023 10:37:35	20/03/2024 10:04:51	00:00	00:00

Un quadro sempre aggiornato

La tabella mostra l'elenco dei ticket per una veduta d'insieme delle relative informazioni principali come stato, priorità, tipologia, data di creazione...

#TICK-0026

Richiesta di assistenza

NEXTUP NEXTUP creato il 28/03/2024 16:24:27 modificato il 28/03/2024 16:31:10 chiuso assistenza priorità 3

TICK-0026 Risposte 4 Email 5 Scheduler Eventi Condivisione

Si richiede la sistemazione dell'albero stradicato dal vento la notte scorsa

Grazie

Damiano

Dettaglio Rispondi

Info

Account Final customer

Referente account Referente final customer

Stato **chiuso** Priorità **3** Tipologia **assistenza**

Notifica per email Email Server SMTP

SI noreply@aladino.cloud

Data partenza sla 28/03/2024 16:25

Sla: SLA Standard

stato	data scadenza sla	data modifica stato	nbd	sla H	penale C
preso in carico	28/03/2024 12:22:00	28/03/2024 16:25:54		06:00	0
in lavorazione	28/03/2024 16:00:00	28/03/2024 16:26:05	1		0
chiuso	12/04/2024 19:00:00	28/03/2024 16:31:10	12		0

totale penali applicate 0

Il ticket in dettaglio

Per ogni ticket la maschera di dettaglio mette a disposizione la relativa descrizione e tutte le informazioni necessarie ad indentificare la problematica.

#TICK-0026

Richiesta di assistenza

NEXTUP NEXTUP creato il 28/03/2024 16:24:27 modificato il 28/03/2024 16:31:10 chiuso assistenza priorità 3

TICK-0026 Risposte 4 Email 5 Scheduler Eventi Condivisione

Aladino Tech 28/03/2024 16:26:05 in lavorazione

prendo in carico

Aladino Tech 28/03/2024 16:27:26 in lavorazione

prendo in carico

Grazie 1000 Da: Nextup Aladino Risposta: "noreply@aladino.cloud" Data: giovedì 28 marzo 2024 alle ore...

Aladino Tech 28/03/2024 16:31:10 SLA: pausa chiuso

attività fatta

chiudo

Dettaglio Rispondi

Nella interna template messaggio

Risposta pubblica

B I U link Immagini Formattazione (font ered... X)

(dimensione... X)

Carica allegato (max 64M)

Scegli file Nessun file selezionato

Metti in pausa lo sia collegato

stato in carico a forza data di chiusura

cambia lo stato del ticket in carico a forza data di chiusura

Traccia le tue attività

Per ogni ticket è anche disponibile il tracking delle risposte relative all'attività di ticketing e la possibilità di generare una risposta allegando file (o anche selezionando un template di messaggio, per velocizzare il processo)