

# Service Desk TTScs

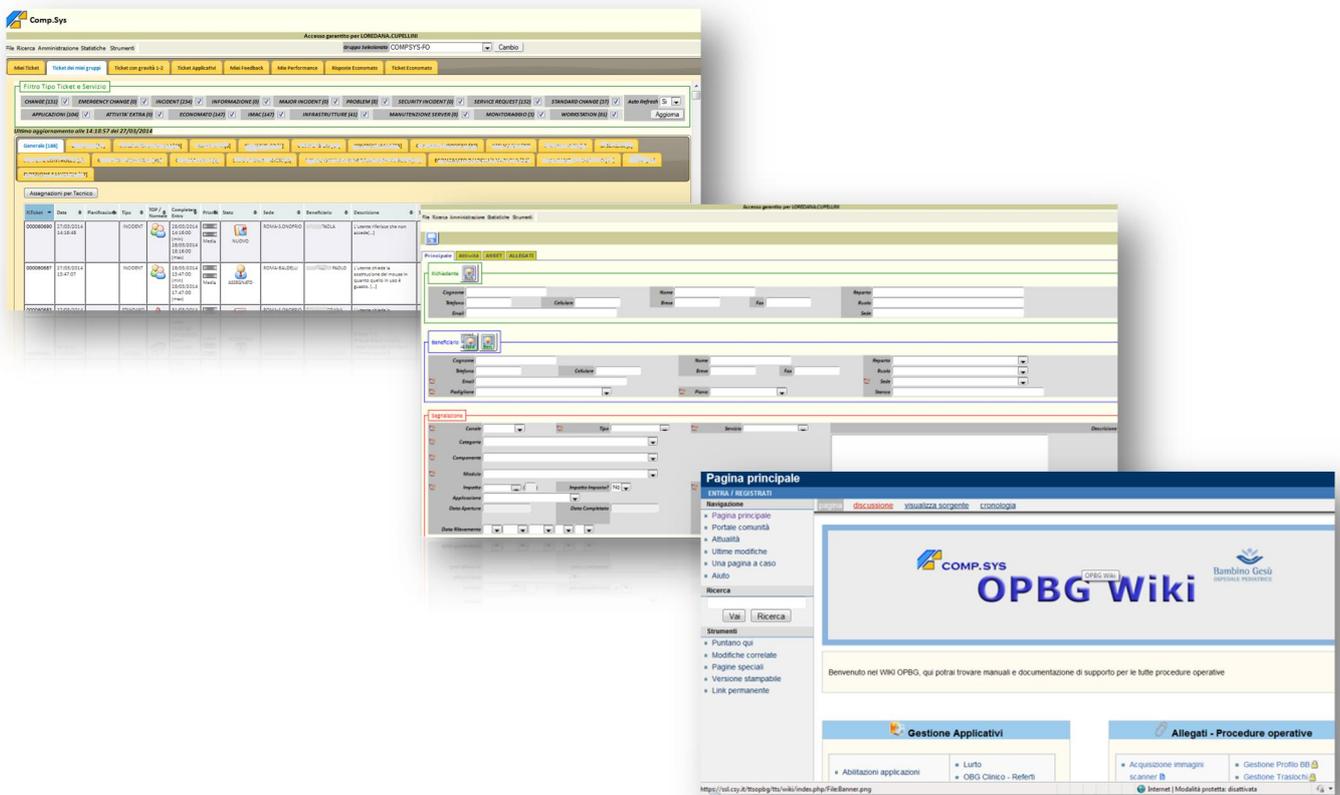
Il software per un servizio di Help Desk di qualità.

## SOLUTION OVERVIEW

L'applicativo **TTScs** integra tutte le funzioni per una gestione efficace del servizio di Help Desk, aiuta a metter in pratica le best practices ITIL e a risolvere più rapidamente le richieste di servizio degli utenti.

Nato dall'integrazione di software Open Source con un sistema sviluppato in-house, sulla base dell'esperienza diretta nella gestione di help desk per strutture di grandi dimensioni, il **TTScs** ha raggiunto oggi una notevole maturità e varietà di funzioni.

Il sistema proprietario iniziale è stato sviluppato per l'help desk gestito da Comp.Sys per il MIUR (Ministero Istruzione Università e Ricerca) nel periodo 1998-2010, successivamente, nell'ambito della gestione delle PDL dell'Ospedale Pediatrico del Bambino Gesù (a partire dal 2004, tuttora in gestione) il sistema è stato arricchito da numerose nuove funzionalità.



**TTScs** è un sistema ampiamente personalizzabile e di facile utilizzo che copre le seguenti aree funzionali:

Aree funzionale	Principali funzioni
<b>Portale Self Service</b>	L'utente finale può accedere a un portale web per inviare richieste di servizio e segnalare un incident. Può accedere ai propri ticket, trovare soluzioni nella Knowledge Base e monitorare lo stato di tutte le richieste riducendo quindi il carico di lavoro dell'Help desk.
<b>Gestione dei ticket</b>	Gestione dell'intero ciclo di vita del ticket dal momento della segnalazione alla sua chiusura e archiviazione
<b>Business rules</b>	Semplifica il lavoro dell'help desk Manager, implementando regole automatiche che categorizzano, classificano e assegnano i ticket in base ai processi aziendali.
<b>SLA management</b>	Monitoraggio real time delle soglie SLA su singoli ticket e produzione della reportistica di sintesi
<b>Monitoring</b>	Le informazioni relative all'andamento del servizio sono disponibili in modalità real-time direttamente dal modulo statistiche del sistema, e attraverso strumenti di monitoraggio e reportistica periodica. Il cruscotto di monitoraggio è accessibile su sito WEB con accesso criptato e riservato ai referenti del cliente. Le statistiche, gli indicatori e i report sono ampiamente personalizzabili.
<b>Notifiche dell'Help Desk</b>	Mantiene aggiornati i tecnici e gli utenti finali sullo stato dei ticket tramite e-mail e SMS. È possibile fornire automaticamente le credenziali di accesso per tutti gli utenti.
<b>Help Desk report</b>	Genera report dettagliati su prestazioni e metriche dell'Helpdesk del tutto personalizzabili per frequenza, layout e contenuti.
<b>Knowledge base</b>	TTS offre una Knowledge Base (WIKI) flessibile e facile da consultare che consente ai tecnici e agli utenti (se abilitati) di cercare le informazioni .
<b>IMAC Management</b>	E' lo strumento per la gestione della pianificazione e realizzazione delle attività di IMAC (IMAC-WEB): assicura un costante aggiornamento dell'andamento delle attività IMAC svolte sul servizio, consultabile in real-time mediante accesso Web criptato e riservato ad account abilitati al solo personale indicato dal cliente.
<b>Asset e configuration management</b>	L'integrazione del TTS con il sistema GLPI consente di legare i singoli interventi agli asset, e di ottenere importanti informazioni sullo stato manutentivo e di efficienza dei PDL. L'utilizzo integrato dei due sistemi permette la rapida individuazione degli apparati oggetto delle richieste d'intervento consentendo un loro ripristino in tempi rapidi e la registrazione di tutte le modifiche nel CMDB.
<b>Survey</b>	Il modulo sondaggi di TTS consente di misurare, in modo completamente automatizzato, il livello di soddisfazione dell'utente finale e di produrre report di facile utilizzo. Il questionario di rilevazione della soddisfazione è personalizzabile in base a criteri specifici.

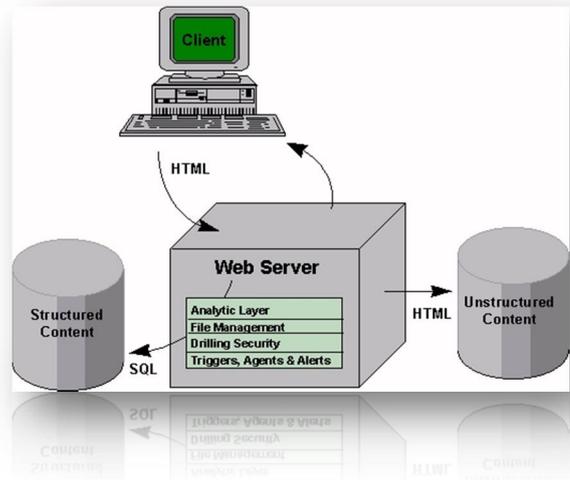
CARATTERISTICHE TECNICHE

Il **TTScs** è un sistema WEB-based, fruibile da qualsiasi client dotato di browser Internet senza alcuna installazione preventiva; ad oggi è compatibile con la maggior parte dei browser attualmente in uso (Internet Explorer 9 e successive versioni, Mozilla Firefox 24.0.0 e successive versioni, Google Chrome 33.0.0 e successive)

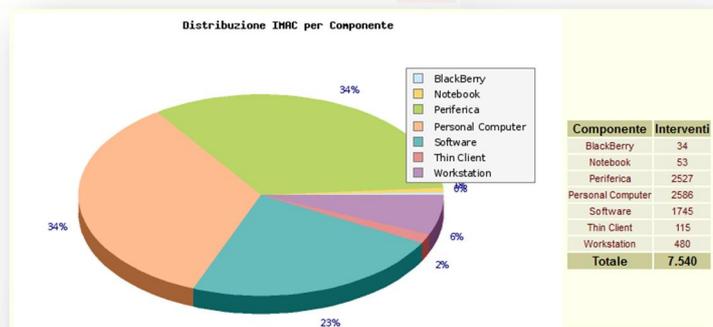
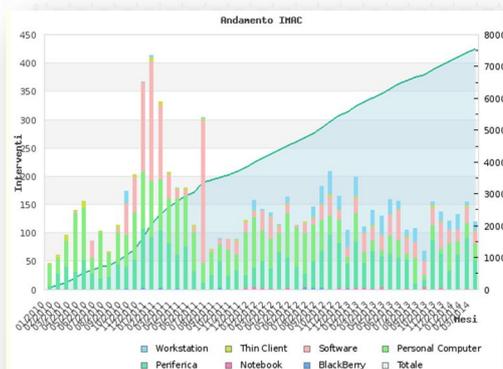
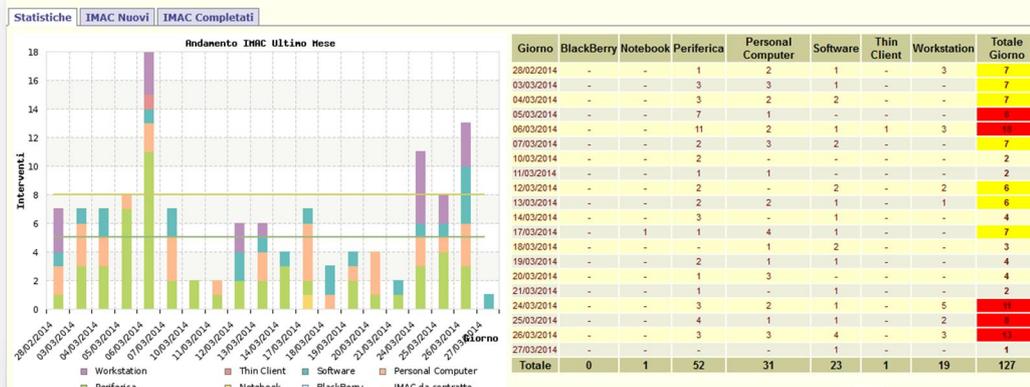
Il software lato server può essere installato su infrastruttura virtuale o su macchina dedicata. L'applicazione sviluppata in PHP, poggia su WEB server Apache (Open Source) e DBMS Oracle.

Il **TTScs** è un sistema **multiutente** consente a più operatori di lavorare simultaneamente sulle segnalazioni inserite nel sistema

Di seguito alcune immagini esemplificative di alcune caratteristiche del sistema sviluppato:



Gestione IMAC



**LEARN MORE**

Per maggiori informazioni sulle soluzioni Comp.Sys contattare:



COMP.SYS s.r.l  
Sede op. e amm.va: Via Borgo San Rocco, 9  
00044 Frascati (RM)  
Tel: 06/9424929 - Fax: 06/94010423  
Web: <http://www.csy.it>

 *stampato su carta riciclata*



**COMPANY WITH INFORMATION SECURITY  
MANAGEMENT SYSTEM CERTIFIED BY DNV**  
= ISO/IEC 27001:2005 =