

# Service Desk TTSCs

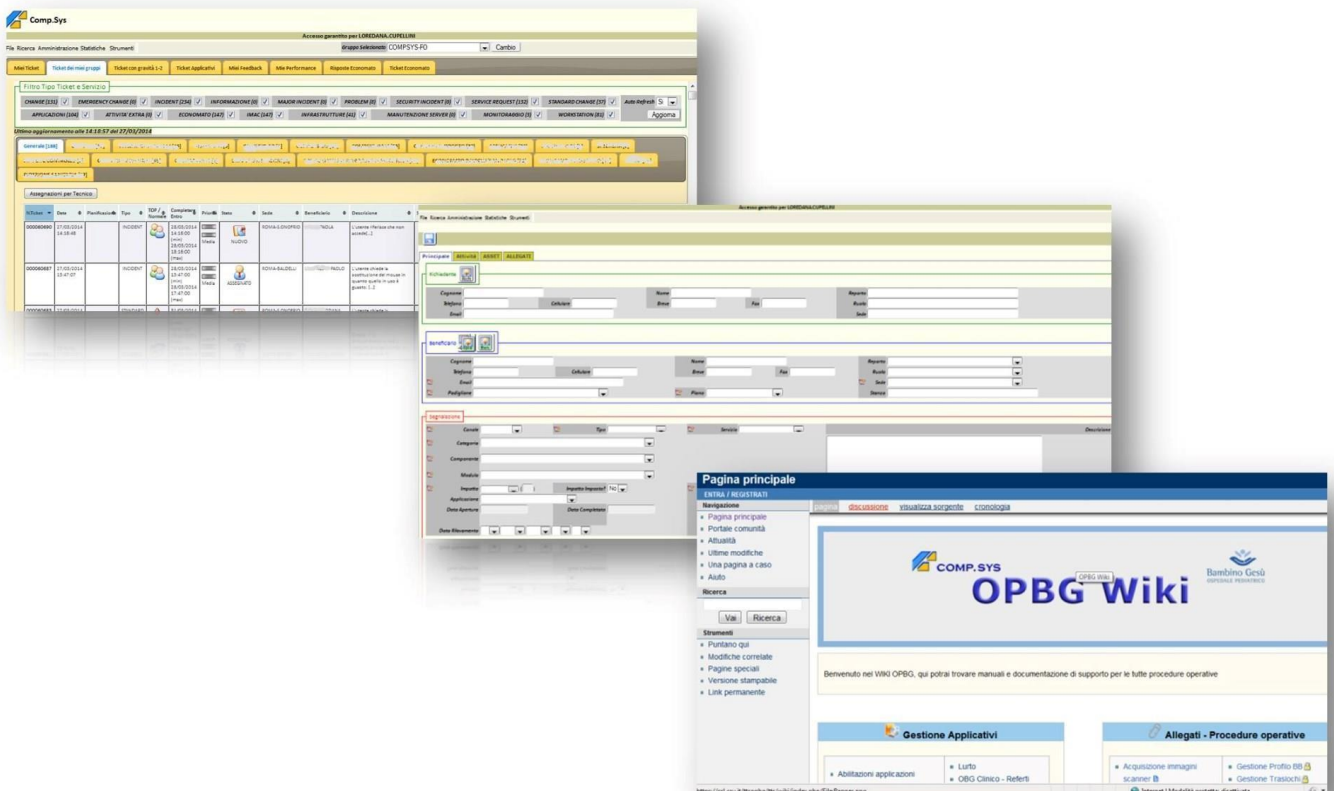
Il software per un servizio di Help Desk di qualità.

## 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
Portale Self Service	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.
Gestione dei ticket	Gestione dell'intero ciclo di vita del ticket dal momento della segnalazione alla sua chiusura e archiviazione
Business rules	Semplifica il lavoro dell'help desk Manager, implementando regole automatiche che categorizzano, classificano e assegnano i ticket in base ai processi aziendali.
SLA management	Monitoraggio real time delle soglie SLA su singoli ticket e produzione della reportistica di sintesi
Monitoring	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.
Notifiche dell'Help Desk	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.
Help Desk report	Genera report dettagliati su prestazioni e metriche dell'Helpdesk del tutto personalizzabili per frequenza, layout e contenuti.
Knowledge base	TTS offre una Knowledge Base (WIKI) flessibile e facile da consultare che consente ai tecnici e agli utenti (se abilitati) di cercare le informazioni .
IMAC Management	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.
Asset e configuration management	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.
Survey	Il modulo sondaggi 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.



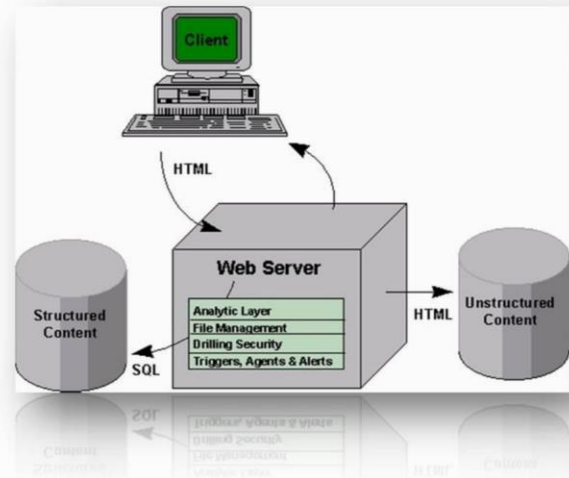
CARATTERISTICHE TECNICHE

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)

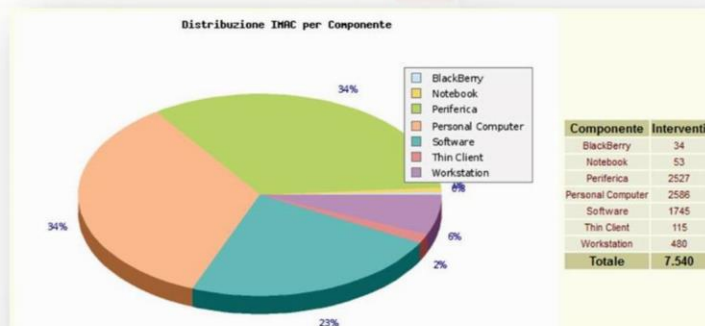
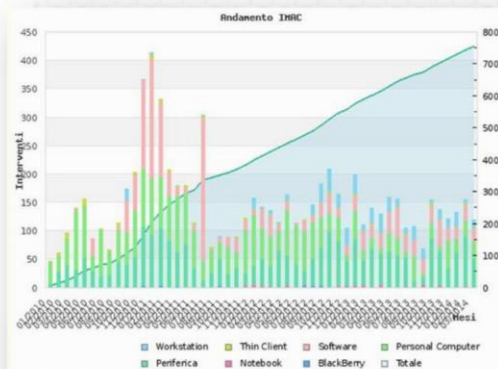
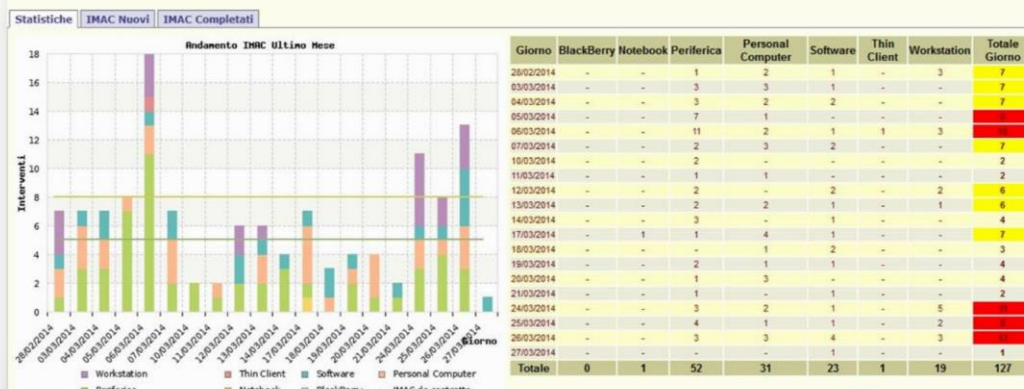
Il software lato server può essere installato su infrastruttura virtuale o su macchina dedicata. L'applicazione sviluppata in PHP, poggia su WEB server Apache (Open Source) e DBMS Oracle.

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>

 stampalo su carta riciclata



**AZIENDA CON SISTEMA DI  
GESTIONE PER LA SICUREZZA  
DELLE INFORMAZIONI  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO/IEC 27001 =**