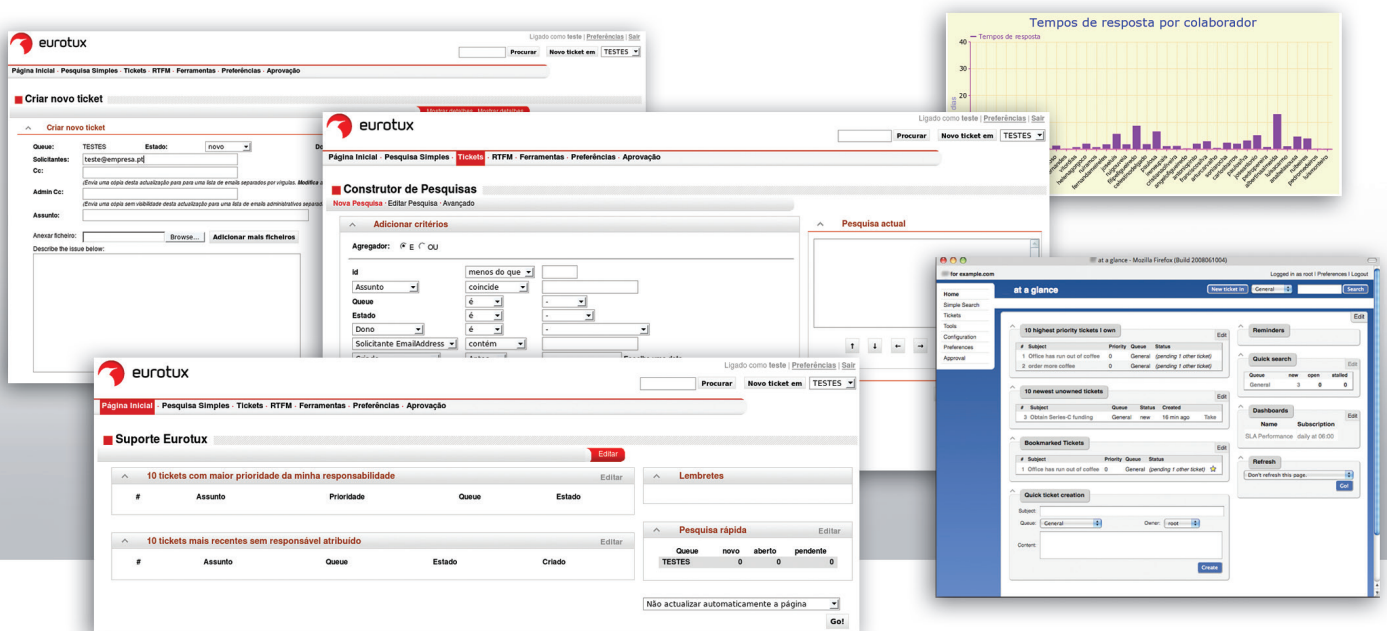




eurotux
eTicketing

eurotux eTicketing es un sistema de gestión de tickets preparado para afrontar los retos de las empresas más sofisticadas, permitiendo que un grupo de personas gestione tareas, problemas y solicitudes efectuadas por usuarios de una forma inteligente e eficiente.



Esta plataforma está preparada para ser usada por equipos de administración de sistemas, servicios de apoyo al cliente, gestores, programadores, departamentos de marketing, etc. Permite la gestión de tareas cruciales en las empresas actuales, como la identificación, prioridad, asignación, resolución y notificación de requisitos de aplicaciones esenciales para las empresas, como, por ejemplo, la gestión de proyectos, servicio de asistencia, desarrollo de software y gestión de redes / sistemas.

Beneficios para las empresas

Herramienta bastante intuitiva y adaptable

Rápida identificación de incidentes y su resolución

Registrar las causas más frecuentes de incidentes

Conocimiento y control del uso de los recursos en cualquier momento

Permite reasignar recursos allí donde resulten más necesarios, aumentando la productividad

Efectuar el seguimiento de la evolución de cargas de trabajo



eurotux
eTicketing

Descripción

La solución eurotux eTicketing posibilita interacciones a través de la web y/o del e-mail y usa tres conceptos:

Queue: Compilación de tickets, resultando posible, por ejemplo, crear Queues por área, por producto, por socio, etc.;

Entidades Cliente: Conjunto de entidades que pueden crear tickets e interactuar con el equipo de asistencia;

Entidades Locales: Conjunto de entidades que pueden manipular los tickets (responder; comentar; definir características y resolver).

Creación de Informes

Componente personalizado de acuerdo con las necesidades específicas de cada cliente. Permite la generación de análisis sobre el uso del sistema, en particular:

Media de tiempo hasta que se presta atención a un ticket (transacción new-open)

Media de tiempo de resolución de tickets

Distribución de carga de trabajo por elemento del servicio de asistencia

Evolución del número de tickets por Queue

Queue (cf. cliente/departamento) con más tickets creados

Bajo Coste

Solución basada en software abierto

Sin necesidad de adquisición de licencias de software comercial

Posibilidad de integración o evolución a medida

Integración con E-mail

Resulta posible configurar el sistema para que los tickets de los clientes de la solución sean creados directamente a través de e-mail y hacer que las interacciones se efectúen únicamente de esta forma.

Componente de FAQs

Esta solución puede ser integrada con un componente de FAQs que permite la rápida consulta de información para agilizar las respuestas de la asistencia a las solicitudes de clientes, sobre la base de las informaciones existentes.

Alojamiento

La solución se puede implementar en infraestructuras del cliente o, como alternativa, en infraestructuras de Eurotux.

Referencias Eurotux

CaixaTec (Grupo CGD)

AEIOU

Universidad Fernando Pessoa

Departamento Municipal de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Oporto

Vector21

Escuela de Gestión de Oporto

CHAA – Centro Hospitalario del Alto Ave