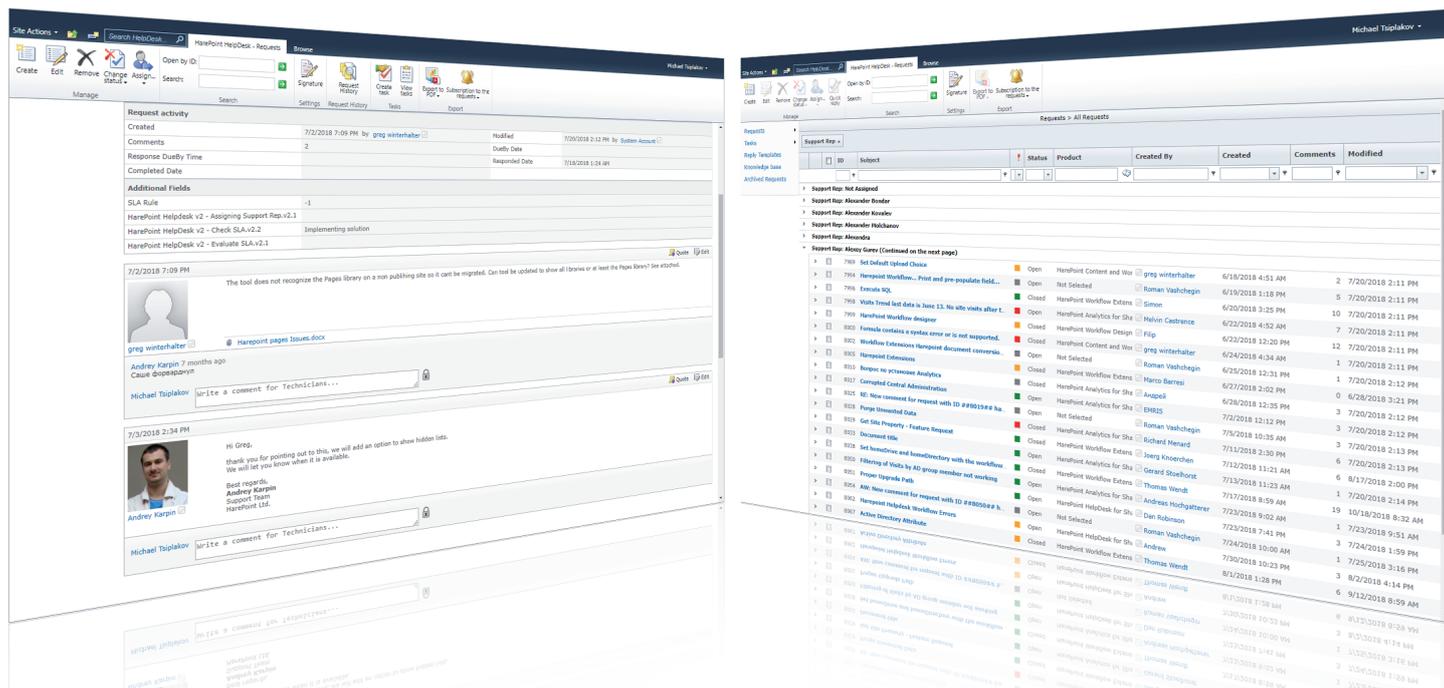




# HarePoint HelpDesk per SharePoint

Una straordinaria soluzione helpdesk per il vostro ambiente SharePoint 2019-2010, che porta ai massimi livelli la qualità del vostro servizio di assistenza IT e che garantisce efficienza e trasparenza.



## Cosa può fare HarePoint HelpDesk per la vostra impresa?



Ricevere richieste tramite un modulo web oppure via e-mail e creare i ticket inserendoli in un elenco unificato.



Notificare immediatamente agli operatori HelpDesk le nuove richieste e le risposte degli utenti.



Garantire il rispetto degli accordi sul livello del servizio (SLA): rilevare i tempi di risposta e inoltrare al livello superiore o notificare le richieste in scadenza.



Inoltrare automaticamente al livello superiore le richieste che non vengono elaborate in tempo.



Ricevere dal cliente la conferma della risoluzione.



Compilare rapporti sulla qualità dei servizi di assistenza e fornire il monitoraggio degli indicatori di qualità.

## Vantaggi di HarePoint HelpDesk:

- Notifiche e promemoria in tempo reale vi aiuteranno a elaborare puntualmente ogni singola richiesta dei vostri clienti.
- Quando il cliente digita la richiesta, automaticamente il sistema ricerca gli articoli utili nella KB e li visualizza. Ciò aiuta il cliente a trovare rapidamente la risposta e riduce il numero di richieste.
- I modelli per la risposta rapida riducono significativamente il tempo di risposta per le richieste più comuni.
- La distribuzione automatica delle richieste tra gli specialisti e i gruppi velocizza la gestione della richiesta.
- Potete coinvolgere altri specialisti durante la gestione della richiesta creando delle attività personali.

I nostri clienti:



www.harepoint.com



Microsoft Partner

© 2020 MAPILab Ltd. All Rights Reserved.