

ACCÈS aux TICKETS

- Tableau de bord
- Moteur de recherche
- Signets, historique
- Journal
- Notification
- Impression

ACTEURS

- Utilisateurs
- Propriétaires
- Gestionnaires
- Titulaires
- Invités
- Groupes
- Administrateurs

CYCLE de VIE d'un ticket

- Saisie, formulaire de saisie
- Interface web / mail / tchat
- Qualification
- Traitement
- Escalade
- Clôture
- Degré de satisfaction

Organisation

- Gestion des incidents
- Gestion des demandes
- Catalogue de services
- Priorités, confidentialité
- Règles de visibilité
- Règles d'escalade

Données MÉTIER

- Tickets
- Formulaires de saisie
- Réponses enregistrées
- Base de connaissance
- FAQ
- Utilitaires (infos sur les acteurs)
- Tags
- Fichiers attachés

Supervision

- Indicateurs, statistiques
- Journal
- Archivage

Administration

- Indexation
- Intégration SI
- Aspects techniques

Le Helpdesk AUJOURD'HUI

Comment êtes vous organisés
autour du Helpdesk ?

Les fonctionnalités utilisées,
les points forts ?

Les points faibles, les limites ?

Le Helpdesk-NG DEMAIN

Vos besoins, vos attentes ?