

## yTicket Help Desk Software

**Fornisci supporto tecnico, amministrativo e commerciale tenendo traccia di tutte le comunicazioni con i tuoi clienti**

yTicket è un Trouble Ticketing System, ossia un software pensato per fornire supporto tecnico, amministrativo e/o commerciale ai clienti tenendo traccia di tutte le comunicazioni tra l'azienda e i propri clienti.

yTicket è la soluzione ideale per tutte quelle aziende che offrono servizi di supporto commerciale, tecnico e/o amministrativo al cliente o che effettuano attività di Help Desk. E' la soluzione perfetta per tutti coloro che vogliono offrire ai propri clienti un servizio di supporto di alta qualità, automatizzando e storicizzando ogni comunicazione.

Potenza, flessibilità e semplicità di utilizzo sono le principali caratteristiche del sistema di Ticketing System Imseo; questo permette ad ogni azienda di ottimizzare i propri processi lavorativi.

### Vantaggi principali di yTicket

#### Cloud Mode

Un servizio moderno ed affidabile come solo un'applicazione in Cloud Computing può garantire.

#### Perfetto per l'Help Desk

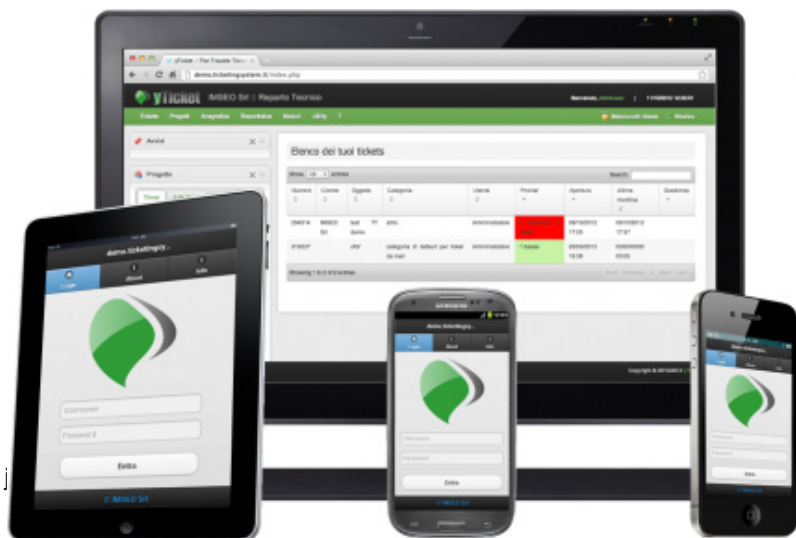
La soluzione ideale per l'Help Desk, il Customer Service, il supporto al cliente.

#### All in One

Una piattaforma Web utilizzabile ovunque tu sia, ottimizzata per dispositivi fissi, Smartphone e Tablet.

#### Facile da attivare e utilizzare

No Software, No Hardware, una sola piattaforma Web per lavorare al meglio con i tuoi clienti.

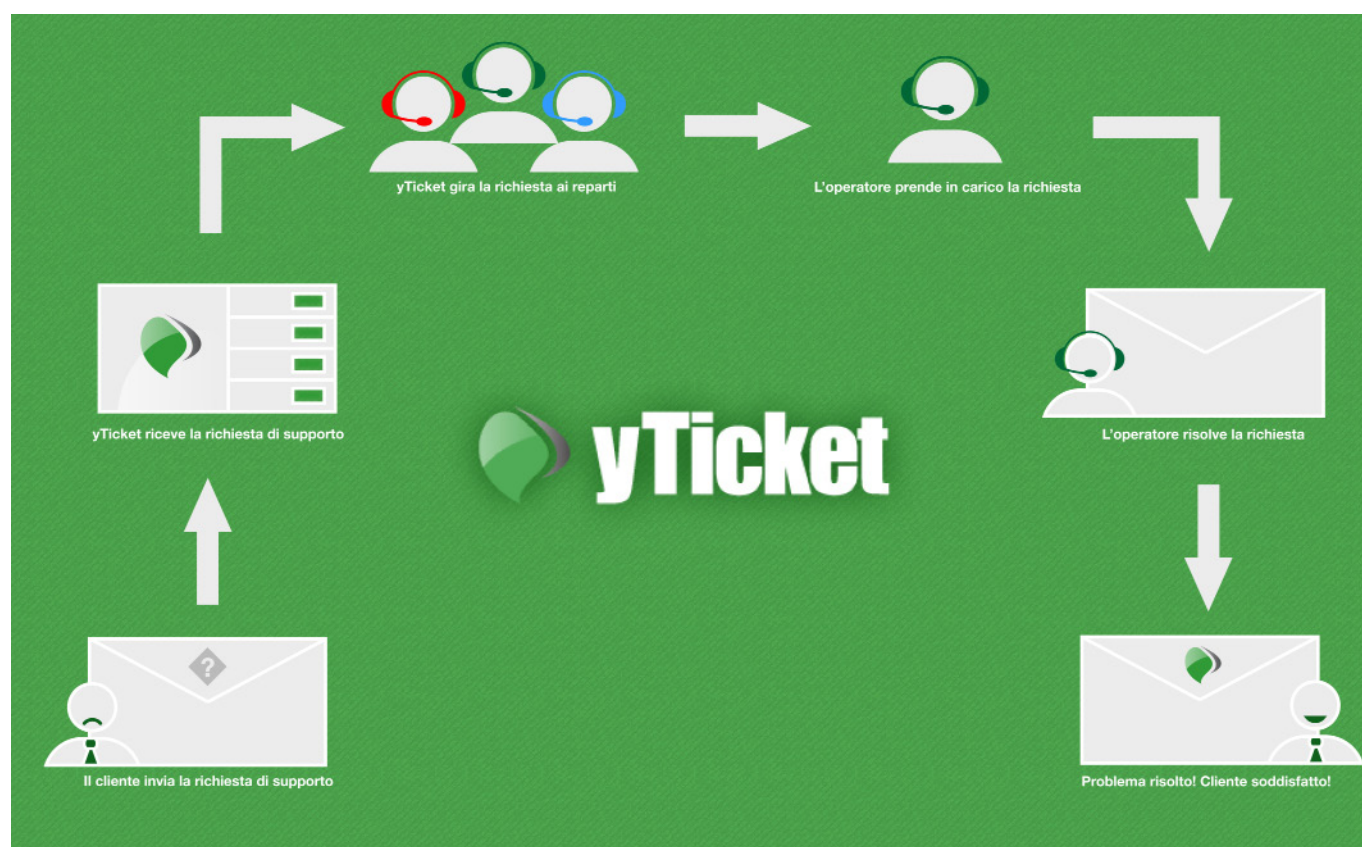


Per poter utilizzare yTicket è sufficiente disporre di un collegamento ad Internet e di uno qualsiasi dei più diffusi browser Web (Explorer®, Firefox®, Safari®, Chrome®) in quanto il sistema è fornito secondo il modello SaaS attraverso i Cloud Server IMSEO ed è quindi utilizzabile tramite internet.

yTicket è utilizzabile da qualsiasi dispositivo mobile, sia smartphone che tablet, che disponga di uno dei seguenti sistemi operativi: iOS (iPhone, iPad), Android, Symbian, Windows, BlackBerry, Palm webOS.

#### Il Trouble Ticketing System Imseo

- è stato sviluppato con un'interfaccia web 2.0, che ne consente l'uso anche a chi ha poca familiarità con i personal computer
- è multi operatore, in modo che ogni utente dell'azienda possa accedere e lavorare nel sistema in completa autonomia
- permette l'apertura delle richieste di supporto attraverso la posta elettronica, il sito web e il telefono
- gestisce più code, in modo che l'azienda che lo utilizza possa ad esempio separare le richieste di tipo amministrativo da quelle di tipo tecnico o commerciale
- salvando ogni comunicazione permette di avere uno storico dell'attività svolta in funzione del cliente, dell'operatore, del dipartimento, della tipologia di richiesta
- è multilingua
- è ottimizzato per iPhone, iPad, Android, Blackberry, Windows Phone, Symbian, Palm webOS
- sta sulla nuvola, ossia gira su server in Cloud



# yTicket Help Desk Software

## Funzioni principali

### Dispositivi mobili

yTicket funziona su

- Personal Computer e Mac
- BlackBerry
- iPhone e iPad
- sistemi Android
- Windows Mobile, Palm e Symbian

### Integrazioni

yTicket si può integrare anche con applicativi di terze parti e siti web esterni tramite le API. In particolare è possibile

- Aprire ticket
- Estrarre l'elenco dei ticket
- Estrarre i dati relativi al ticket

### Sicurezza ed affidabilità

- Server dedicati in CLOUD Computing per una sicura affidabilità e costanza di servizio
- Costante amministrazione di sistema e supporto al Cliente
- Sistemi di Backup personalizzabili
- Protezione di ogni utente con protocollo SSL certificato
- Sistema di Antispam ad apprendimento progressivo con istruzioni fornite direttamente dall'utente (Black List)

### Scalabilità

yTicket è un sistema modulare che prevede la possibilità di

- personalizzare ogni modulo in funzione delle esigenze del cliente
- disattivare moduli non necessari
- aggiungere moduli per nuove funzionalità