

# 1. Presentazione

INFO-LINE ha creato l'applicativo ticket in ambiente web per supportare i propri operatori nella gestione delle richieste di assistenza e contemporaneamente per dare uno strumento prezioso al cliente per formulare e inoltrare le richieste.

Velocizzare l'evasione delle richieste, offrire al cliente la possibilità di conoscere in tempo reale lo stato delle sue richieste sono gli obiettivi più importanti che si prefigge INFOLINE.

Obiettivi che possono essere raggiunti solo con la disponibilità e la collaborazione del cliente finale.

L'applicazione **“TICKET”** si compone di 2 moduli:

**TICKET-INFOLINE** utilizzato dagli operatori di INFO-LINE per la gestione delle chiamate di assistenza

**TICKET-CLIENTE** utilizzato dal Cliente per inoltrare le richieste di assistenza

Le prerogative più significative del modulo **TICKET-CLIENTE** sono :

- **si avvale di un'interfaccia particolarmente accattivante e innovativa**
- *può essere utilizzato sia su PC che su tablet/smartphone*
- **consente di aprire una chiamata 24 ore su 24**
- *permette di formulare la richiesta rapidamente e in modo strutturato*
- **offre una casistica dei problemi più frequenti**
- *consente all'operatore di INFOLINE di rispondere più tempestivamente e al richiedente di avere un feedback continuo, dalla presa in carico fino alla sua risoluzione*