

Interventi a richiesta

La Gestione delle Richieste di Geoweb è un sistema avanzato e integrato che consente di ottimizzare il processo di apertura, monitoraggio e gestione delle richieste all'interno di un'organizzazione.

Il Service Desk può quindi disporre di strumenti avanzati per la gestione dei ticket, permettendo l'apertura di richieste da diversi canali, l'indirizzamento automatico verso il processo e il fornitore appropriati e la gestione dei casi più complessi. Il sistema consente un monitoraggio costante delle attività svolte, dal sopralluogo alla risoluzione finale, con eventuali escalation se necessarie. Il tracciamento dei feedback e l'analisi delle attività eseguite aiutano a migliorare il servizio nel tempo.

La gestione delle richieste è strutturata su quattro principali processi: l'Ordine di Servizio (ODS) per disposizioni generiche, l'Ordine di Lavoro (ODL) per interventi manutentivi già previsti dal contratto, la Richiesta di Lavoro (RDL) per attività che necessitano di una valutazione preliminare e la Richiesta di Offerta (RDO) per l'acquisto di beni o servizi non coperti da contratti esistenti. Ogni richiesta è costantemente aggiornata nel sistema per mantenere informati i richiedenti sullo stato di avanzamento.

Per facilitare la gestione dei ticket, è stata sviluppata una WebApp intuitiva, accessibile anche senza autenticazione per agevolare l'interazione con utenti esterni. L'applicazione consente di aprire nuove richieste con pochi passaggi e di visualizzare lo stato delle richieste in corso e di quelle chiuse in passato. La gestione operativa dei ticket è altamente configurabile e automatizzabile, permettendo di aggregare più segnalazioni legate allo stesso problema e di attivare più processi se necessario. È previsto anche un sistema di notifiche ottimizzato per evitare sovraccarichi di e-mail.

Infine, il sistema offre strumenti di monitoraggio dei ticket, permettendo di supervisionare il corretto svolgimento del servizio e di intervenire su eventuali ritardi o criticità. Tutti i workflow sono configurabili e i documenti prodotti sono personalizzabili in base alle esigenze dell'organizzazione.

L'integrazione con strumenti esterni come call center, portali per gare d'appalto e sistemi ERP consente di ottimizzare i flussi di lavoro, migliorare la trasparenza e ridurre i tempi di risposta e risoluzione delle richieste. In questo modo, il sistema diventa un asset strategico per la gestione efficiente delle attività manutentive e logistiche.

From:

<https://wiki.gwcloud.it/> - **GwCloud Wiki**

Permanent link:

https://wiki.gwcloud.it/manuali:utenti_oem:int_rich

Last update: **2025/07/23 10:18**

