



Gestione del workflow aziendale

Wolf è l'applicazione creata da Easynet per la gestione dei ticket che consente di aprire nuovi ticket, di gestirne l'assegnazione e di monitorarne lo svolgimento e l'esito. Ogni fase di gestione viene tracciata e resa visibile in modo da controllare il flusso di lavoro e lo sviluppo della singola attività.



Utilizzo di protocollo di comunicazione sicuro HTTPS



Panoramica completa per una gestione ottimale delle attività schedulate



Servizio in SAAS presso datacenter Easynet

Funzioni principali

- ✓ Gestione del flusso di assegnazione, presa in carico e lavorazione del ticket Integrabile con anagrafica aziendale.
- ✓ Possibilità di inserire informazioni testuali e allegare file.
- ✓ Possibilità di abbinare il ticket alla commessa per la rendicontazione ore. (connessione con l'applicativo FORTY - sviluppato da Easynet)
- ✓ Classificazione e condivisione dei dati con il gestionale tramite l'utilizzo dei TAG.
- ✓ Possibilità di specificare la presenza di dati sensibili.
- ✓ Possibilità di visualizzare gli indirizzi mail dei destinatari che riceveranno l'aggiornamento del ticket.
- ✓ Funzione "firma" per ottenere un documento certificato e firmato.
- ✓ Funzione "SLA" per la gestione degli obblighi contrattuali.
- ✓ Segnalazione e gestione delle "non conformità".

The screenshot shows the Easynet dashboard interface. At the top, there is a green header with the Easynet logo and a user profile. Below the header, there is a search bar with three input fields: 'Cerca numero ticket', 'Cerca cliente', and 'Cerca tutti il resto'. Below the search bar, there are several filter dropdowns: 'Coinvolgimento: Tutti', 'Schedulazione: Tutti', 'Stato: Aperto', 'Processo: Qualsiasi', 'Commerciale: Qualsiasi', 'Delivery: Qualsiasi', 'Tag', and 'A partire da'. On the right, it shows 'N. tickets: 892'. Below the filters is a table with the following columns: Data, Numero, Cliente, Oggetto, Stato, SLA, Inattivo dal, and Pianificato. The table contains 10 rows of ticket data.

Data	Numero	Cliente	Oggetto	Stato	SLA	Inattivo dal	Pianificato
28/03/2023	1913	SPACONITA - SERVIZIO CLIENTI LECCO (LC)	Issue	APERTO		28/03/2023	
28/03/2023	1910	EMMET S&A (C. LECCO)	pubblicazione sito nuovo	APERTO		28/03/2023	
28/03/2023	1908	ALCANTARA (C. LECCO)	Attività di manutenzione	APERTO		28/03/2023	
28/03/2023	1907	EMMET S&A (C. LECCO)	gestione sito nuovo	APERTO		28/03/2023	
28/03/2023	1906	EMMET S&A (C. LECCO)	Optimizzazione sito	APERTO		28/03/2023	
28/03/2023	1904	EMMET S&A (C. LECCO)	Progettazione sito	APERTO		28/03/2023	
28/03/2023	1903	EMMET S&A (C. LECCO)	Integrazione sito nuovo	APERTO		28/03/2023	
28/03/2023	1902	EMMET S&A (C. LECCO)	Integrazione sito nuovo	APERTO	8h/5gg	28/03/2023	
28/03/2023	1899	EMMET S&A (C. LECCO)	Integrazione sito	APERTO		28/03/2023	

Processo autorizzativo

Grazie alla funzione di profilazione, Wolf permette di definire gli utenti abilitati a specifiche azioni.

Il processo autorizzativo consente ai **responsabili di processo** le seguenti azioni:

- ✓ assegnazione ticket
- ✓ switch ticket
- ✓ chiusura ticket



Easynet S.p.A

Corso Promessi Sposi 25/D | 23900 Lecco (LC)
commerciale@enet.it | +39 0341 256911