



EyesTK – Trouble Ticketing System

Bet@com

Soluzioni Informatiche





Che cos'è

EyesTK è un servizio basato su GLPI che fornisce agli IT Manager uno strumento per la gestione dei trouble ticket aziendali.

Questo strumento costruisce, mediante un database, l'inventario del parco IT aziendale (*computer, server, stampanti, software, networking, ecc*) con tutte le informazioni relative all' hardware e al software integrate con le annotazioni operative e amministrative.





Cosa può fare

- Inventario dell' infrastruttura hardware e software, anche modalità automatica, attraverso l'implementazione di EyesOnIt.
- Gestione di problematiche attraverso la creazione, gestione, assegnazione e programmazione dei ticket
- Assegnazione di apparecchiature per aree logiche e geografiche ad utenti e gruppi
- Gestione delle informazioni aziendali e finanziarie (acquisto, garanzia ed estensione, ammortamento e licenze)
- Approvvigionamento e gestione dello stato delle apparecchiature
- Gestione di domande frequenti (FAQ)
- Report Generator





Le Caratteristiche



- Multientità
- Multiutente (con diversi livelli di profilazione)
- Multi autenticazione (locale, Ldap, Ad, Imap, Cas, X509..)
- Multilingue (36 lingue disponibili)
- Autorizzazioni e sistemi di profili
- Modulo di ricerca avanzato
- Configurazione dei campi di visualizzazione nelle liste
- Esportazione dei dati in formato pdf, csv, slk, xml
- Salvataggio e ripristino del db nel formato SQL
- Interfaccia altamente configurabile



Il Tracking

- **Gestione delle richieste di monitoraggio per tutti i tipi di materiale dell'inventario**
- **Attivazione e richiesta di monitoraggio, grazie all'utilizzo di interfaccia web e e-mail**
- **Personalizzazione delle richieste con l'apertura dei ticket**





Statistiche e Report

- Report statistici completi, in formato png, svg, o csv suddivisi per mese e anno
- Report globali
- Report suddivisi per tecnici o imprese
- Report di hardware, localizzazione e tipologia
- Report degli utenti, categorie e priorità
- Report per attività gestionali: management dell'azienda (produttori, fornitori, trasportatori, beneficiari di prestazioni) e contatti associati, gestione dei contratti e dei documenti relativi agli elementi inventariati, contratti, documenti autorizzati
- Gestioni delle prenotazioni e interfaccia con l'utente per le prenotazioni del materiale

- Generazione dei report sui dispositivi:
 1. Con tipologia del dispositivo
 2. Con associazioni di contratti
 3. Con informazioni commerciali





Cosa possono fare gli utenti finali



- Effettuare una richiesta di intervento in autonomia
- Avere un aggiornamento sullo stato della sua domanda di intervento
- Consultare le propria storia e le richieste effettuate
- Aggiungere commenti riguardo alle richieste aperte tramite interfaccia web o e-mail
- Approvare la soluzione proposta



Cosa possono fare i tecnici



- Categorizzare gli interventi per priorità e criticità
- Monitorare le richieste, anche via mail
- Richiedere la convalida
- Assegnare gli interventi in tempo reale
- Aprire, chiudere e riaprire i ticket
- Visualizzare lo storico degli interventi suddividendoli per tecnico o per materiale
- Gestire la pianificazione degli eventi
- Definire la soluzione



Central Console

EyesTK Settings Help Logout

Inventory Assistance Management Tools Administration Setup

Central > Entité Racine (arborescence)

Welcome , this is the central console.

Personal View Group View Global View All

Your tickets in progress

Requester	Item	Description
ID: 599 postonly86 name postonly86 firstname group 0	Computers computers 82-2	Title n0s62w66ip46k3q41bpru (2)

Your planning

🕒 14:00 -> 15:00: Conf big Boss

Personal notes

Conf big Boss 🕒

Public notes (Root entity)

Your pending Tickets

Requester	Item	Description
ID: 265 postonly166 name postonly166 firstname group 0	Monitor monitor 28-1	Title zn264zy6is4zrjhjo8dsj (2)



Riepilogo Ticket

EyesTK Settings Help Logout

Inventory Assistance Management Tools Administration Setup

Tracking Helpdesk Planning Statistics

Central > Assistance > Tracking Entité Racine (arborescence)

Search Advanced

Status: Priority: Category:

Item: Requester: Assigned to:

Group: Supplier:

Title / Description contains

Show follow-ups:

Show items View PDF export Landscape from 1 to 20 in 341

Status	Date	Last update	Entities	Priority	Requester	Assigned	Item	Category	Title
ID: 265 []	Opened on: 2008-03-26 12:32:15	2008-04-10 00:14:11	entity 0	Medium	postonly166 name postonly166 firstname group 0	glpi group 0	Monitor monitor 28-1	categorie 0	Title zn264zy6is4zrjhjo8dsj (2)
ID: 599 []	Opened on: 2008-03-26 12:52:06	2008-04-09 01:58:04	entity 1	Very Low	postonly86 name postonly86 firstname group 0	glpi group 0	Computers computers 82-2	categorie 0	Title n0s62w66ip46k3q41bpru (2)
ID: 236 []	Opened on: 2008-03-26 11:33:45	2008-03-26 11:33:45	entity 0	High	postonly126 name postonly126 firstname group 0	admin5 name admin5 firstname group 0	Computers computers 0-1	categorie 0	Title 06zma404mfmba4l36ef6s (0)
ID: 842 []	Opened on: 2008-03-26 11:04:06	2008-03-26 11:04:06	entity 1 > s-entity 0	Medium	postonly46 name postonly46 firstname group 0	admin3 name admin3 firstname group 0	Phone phone 69-3	categorie 0	Title umpvkr0bm91uv4n4rx2zw (0)
ID: 612 []	Opened on: 2008-03-26 10:49:19	2008-03-26 10:49:19	entity 1	Low	postonly35 name postonly35 firstname group 0	sadmin0 name sadmin0 firstname group 0	Computers computers 87-2	categorie 0	Title 71kyaw0tj4l7c9km5w2ut (1)
ID: 594 []	Opened on: 2008-03-26 10:31:05	2008-03-26 10:31:05	entity 1	Very High	postonly136 name postonly136 firstname group 0	admin5 name admin5 firstname group 0	Phone phone 77-2	categorie 0	Title 8qtuhry1zd1489nlmarcw (0)
ID: ..	Opened on:	postonly102 name	admin6 name	Monitor	..	Title



Dettaglio Ticket

EyesTK Settings Help Logout

Inventory Assistance Management Tools Administration Setup

Tracking Helpdesk Planning Statistics

Central > Assistance > Tracking Entité Racine (arborescence)

Ticket 265 Add a new Follow-up ↕ ↕

entity 0

Opened on: 2008-03-26 12:32:15 31 **by** postonly166 name postonly166 firstname ⊗

Last update:
2008-04-10 00:14:11

<p>Status: <input type="text" value="Pending"/></p> <p>Priority: <input type="text" value="Medium"/></p> <p>Category: <input type="text" value="categorie 0"/> ⊗</p> <p style="text-align: center;">Requester:</p> <p>User: <input type="text" value="postonly166 name postonly166 firstname"/> ⊗</p> <p>Group: <input type="text" value="group 0"/> ⊗</p>	<p>Request source: <input type="text" value="Phone"/></p> <p>Item: <input type="text" value="Monitor - monitor 28-1"/> ⊗</p> <p style="text-align: center;">Assigned to:</p> <p>Technician: <input type="text" value="glpi"/> ⊗</p> <p>Group: <input type="text" value="group 0"/> ⊗</p> <p>Supplier: <input type="text" value="-----"/> ⊗</p>	<p>Total duration: 3 Hour(s) 22 Minute(s)</p> <p>Time cost: <input type="text" value="100.00"/></p> <p>Fixed cost: <input type="text" value="0.00"/></p> <p>Material cost: <input type="text" value="0.00"/></p> <p>Total cost: 337.00</p>
--	---	--

Title zn264zy6is4zrjhjo8dsj

Description

Associated document(s)

Summary

	Date	Description	Duration	Planning	Author	Private
253	2008-06-15 20:55:45	followup 0 qipimoa67tue8nx8	1 Hour(s)	None	admin0 name admin0 firstname	No
1476	2008-04-10 00:14:11	Attribution du ticket: admin0 name admin0 firstname -> glpi	0 Minute(s)	None	glpi	No



Interfaccia Utente Finale



EyesTK

Helpdesk

Tickets

Reservations

FAQ

Settings

Help

Logout (post-only)

Helpdesk >

Entité Racine (arborescence)

Please describe your problem: (Root entity)

Priority:

Hardware Type: My devices:

Category:

The Problem:

Title:

File (2 Mb max):