

8. Sistem de tichete de neconformitate

Aplicația optimizează procesul de rezolvare a incidentelor, conform termenilor agreeți cu partenerii (IBM Cloud și utilizatorii aplicației). La apariția unui incident utilizatorul transmite problema pe care o întâmpină către personalul responsabil, generându-se un tichet de neconformitate. Ulterior creării tichetului asociat cu incidentul, acesta este alocat automat către personalul responsabil, care este notificat prin email. Durata intervenției este monitorizată de către aplicație. Se generează o serie de rapoarte care oferă posibilitatea de a analiza cauzele incidentelor și de a reduce rata acestora. Îmbunătățirea timpului de reacție și a productivității: aplicația de tichete de neconformitate contribuie la creșterea încrederii utilizatorilor în soluția oferită, facilitând răspunsul rapid și rezolvarea corespunzătoare a incidentelor ce pot apărea pe parcursul funcționării. Setul de automatizări al aplicației de gestionare a tichetelor de neconformitate permite ca mesajele să fie automat transformate în tichete. Acestea sunt alocate în mod automat personalului responsabil. Se generează o serie de rapoarte cum ar fi: număr de tichete rezolvate, timpul de rezolvare, numărul de întâzieri, etc. Nivelul satisfacției utilizatorilor finali este mai mare datorită optimizării timpului de răspuns și a unei comunicări mai bune.