

Résolution de tickets

POUR QUOI RESOUDRE UN TICKET

LEGROS Kyllian | 2023 - 2025
WALLIX | 250 BIS RUE DE FAUBOURG ST HONORE

La résolution de tickets en entreprise est un processus essentiel pour assurer le bon fonctionnement des services internes et externes. Elle consiste à traiter les demandes, incidents ou problèmes signalés par les employés, les clients ou les partenaires via un système de gestion de tickets. Ce processus permet avant tout de centraliser et de suivre chaque demande de manière structurée. Chaque ticket contient des informations précises sur l'incident ou la demande, ce qui facilite le diagnostic et la mise en œuvre de solutions adaptées. Cela garantit une meilleure traçabilité des actions entreprises, une réduction des délais de réponse et une augmentation de la satisfaction des utilisateurs. En interne, la résolution de tickets contribue à l'efficacité opérationnelle en aidant les équipes techniques ou support à hiérarchiser les priorités et à gérer leur charge de travail. En externe, elle améliore l'expérience client en offrant un support rapide et efficace, renforçant ainsi la fidélité des clients et l'image de marque de l'entreprise. Enfin, en analysant les tickets résolus, l'entreprise peut identifier des tendances ou des problèmes récurrents, permettant ainsi de mettre en place des actions préventives et d'améliorer continuellement ses processus et services.