


<b>Produttore</b>	Nike Web Consulting S.r.l.
<b>Versione</b>	1.0
<b>Licenza</b>	Licenza d'uso
<b>Descrizione</b>	<p>L'applicativo "Trouble Ticketing", realizzato da Nike e sviluppato su piattaforma Alfresco, è completamente integrabile come servizio all'interno del Portale oggetto della fornitura.</p> <p>Il workflow avanzato fornito da Alfresco è stato personalizzato dal R.O.E. per garantire una corretta ed efficiente gestione delle richieste di manutenzione pervenute, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei Ticket: tracciamento dei Ticket aperti dalla Società Appaltante per richiedere interventi di manutenzione;</li> <li>• Gestione della classificazione: classificazione degli interventi secondo una metodologia strutturata e concordata con la LAit;</li> <li>• Gestione delle escalation: gestione delle eccezioni tramite lo smistamento dei problemi a livelli di supporto superiori;</li> <li>• Gestione delle soluzioni: assegnazione dei Ticket a gruppi di lavoro specializzati, consentendo una tempestiva definizione del piano di intervento necessario alla risoluzione del Ticket;</li> <li>• Monitorare l'avanzamento dello stato di risoluzione dei Ticket;</li> <li>• Gestione della reportistica: generazione automatica di reportistica, consultabile dagli utenti per monitorare la qualità del servizio.</li> </ul> <p>La grafica intuitiva consente all'utente di creare ed inviare una richiesta attraverso la compilazione di un apposito form.</p>
<b>Tecnologia Usata</b>	WebScript Alfresco, Surf.
<b>Application Server</b>	JBoss, Apache Tomcat, IBM WebSphere, WebLogic
<b>Sistemi Operativi</b>	Multiplatforma
<b>RDBMS Supportati</b>	Oracle, MySQL
<b>Funzioni chiave offerte</b>	<p>Gestione dei Ticket;</p> <p>Totalmente accessibile;</p> <p>Multiplatforma.</p>
<b>Sistemi di autenticazione</b>	LDAP, AD, CAS, OpenSSO.
<b>Compliance</b>	<p>Accessibilità (legge n. 4/2004);</p> <p>Standard J2EE (Java 2 Enterprise Edition);</p> <p>Internet Explorer 5.5, 6.x,7x e FireFox 1.x, 2.x, 3.x;</p> <p>Microsoft Excel 2000 o versioni superiori.;</p>

<b>Sito</b>	<a href="http://www.nikeconsulting.com">www.nikeconsulting.com</a>
	 <p>NIKE Trouble Ticket</p>