

## PRODUITS MATRIX42 MARKETPLACE

# Direct Shot

Fermez et enregistrez rapidement et directement les incidents résolus

## Description

Description en anglais L'enregistrement et la fermeture des incidents avec une solution rapide sont souvent considérés comme des tâches prenant trop de temps et, par conséquent, elles sont souvent ignorées. Grâce à Direct Shot, les employés du Service Desk sont motivés pour enregistrer ces incidents, car l'enregistrement et la fermeture sont effectués en une seule étape. Si la réponse à un appel de service peut être donnée en quelques minutes, Direct Shot est une manière rapide d'enregistrer cet incident. L'employé du Service Desk sélectionne un Quick Call et enregistre l'utilisateur qui a passé l'appel de service. Tous les champs appropriés sont pré-remplis, par ex., Status = Closed, Reason = Directly solved. Ensuite, l'employé appuie sur « OK » pour fermer et enregistrer le Ticket Mask. Le ticket est affiché dans un onglet distinct intitulé « Direct Shot Tickets ». L'accès rapide via Direct Shot permet d'augmenter considérablement le taux de documentation. Plus d'informations



**Service Desk  
Direct Shot**

## Information complémentaire

<b>Version</b>	1.0
<b>Plate-forme</b>	Digital Workspace Platform (DWP)
<b>Please note</b>	Labtagon extensions are offered for all Matrix42 versions currently included in standard support.
<b>AppFabric Required</b>	No
<b>License metric</b>	Par installation
<b>Fabricant</b>	Labtagon GmbH
<b>Contract type</b>	Subscription
<b>Lien vers le produit</b>	<a href="https://marketplace-preview.matrix42.com/fr/produit/direct-shot/">https://marketplace-preview.matrix42.com/fr/produit/direct-shot/</a>