

## Windesk Genel Fonksiyonel Özellikleri

ITIL v2 - Olay Yönetimi, Envanter Yönetimi, Problem Yönetimi, Değişiklik Yönetimi ve Servis Seviye Yönetimi süreçleri

Farklı Çağrı Merkezi sistemleri (IVR, CTI, Ses Kayıt Sistemleri) ile entegrasyon  
BT dışı süreçler ve işler için uyarlanabilir esnek yapı

Modüller bazında lisanslama

Tüm ekranlarda uyarlama yapılabilmesi

Türkçe ve İngilizce hazır kullanıcı ara yüzü, Kolayca uyarlanabilir dil dosyası  
Web servisi desteği

Web tabanlı yönetim ve raporlama ara yüzü

Kişiselleştirilmiş ve dinamik raporların oluşturulması

Hazır yapıları ile hızlı uyarlama ve devreye alma

Gelişmiş bilgi bankası ve bilgi bankası içerisinde anahtar kelimelerle arama yapılabilmesi

Sorun-Çözüm ağacı

Uyarıcı aracılığı ile kullanıcılar uygulamaya giriş yapmadan üzerlerindeki iş kuyruğundan haberdar olmaları sağlanabilmesi

Kişiselleştirilebilir gösterge paneli

İzleme, ölçümlene, raporlama

Duyuru sistemi

Platform bağımsızlığı