

# Optiticket – Controlo de suporte (helpdesk)



Gestão centralizada de atendimento, prestação de serviços de suporte e optimização de recursos de forma a maximizar resultados recorrendo a tecnologia 100% Web.

A imagem de uma empresa passa pelo seu suporte e é nesta área que se obtém um contacto directo com o cliente.

Para que possa haver um bom sistema de suporte e para dar resposta aos problemas que deste advêm, é imprescindível uma ferramenta capaz de o ajudar a gerir, controlar e otimizar recursos de forma a ir de encontro a uma melhor satisfação dos clientes, que consequentemente eleva a imagem da empresa no mercado.

O OPTITICKET é uma ferramenta de gestão de tickets, baseado no software “osTicket” (<http://osticket.com/>) com alguns melhoramentos e aumento de funcionalidades, o que o tornam numa ferramenta mais útil e competitiva.

O OPTITICKET possui uma interface Web muito simples de utilizar. Os clientes podem criar pedidos de suporte e acompanhar a sua evolução. Os tickets podem também ser gerados automaticamente via e-mail ou manualmente pelo utilizador caso estes surjam por telefone ou qualquer outro meio. É um excelente método que permite aos administradores automatizar tarefas repetitivas de gestão e organização de equipas de operadores.

OPTITICKET é um sistema que oferece vários recursos para automatizar a gestão de tickets e respectivas equipas, entre os quais:

- ✓ Painéis de administrador, operador e usuário
- ✓ Interface Web para maior facilidade de utilização
- ✓ Criação de tickets automaticamente através de contas de e-mail
- ✓ Respostas automáticas pré-formatadas
- ✓ Divisão por departamentos, controlo do staff e tempo despendido na resolução dos pedidos

