

OPTITICKET GESTÃO DE HELPDESK



Gestão centralizada de atendimento, prestação de serviços de suporte e otimização de recursos em sistema web

powered by  OPTIGEST

“O canal de comunicação por excelência para com o cliente é a linha de apoio telefónico.”

Para a excelência do serviço de apoio telefónico é fundamental uma ferramenta capaz de ajudar a gerir, controlar e otimizar recursos por forma a maximizar a satisfação dos clientes.

O **Optiticket** é uma ferramenta de gestão de tickets, baseado no software “osTicket” com várias melhorias e novas 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 operador 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 – Gestão de Helpdesk – é um

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

- ✓ Painéis de administrador, operador e cliente;
- ✓ Interface Web para maior facilidade de utilização;
- ✓ Criação de tickets automaticamente através de contas de email;
- ✓ Respostas automáticas pré-formatadas;
- ✓ Divisão por departamentos, controlo dos operadores e tempo despendido na resolução dos pedidos.

OPTITICKET GESTÃO DE HELPDESK

Principais Funcionalidades

- ❖ Gestão de tickets;
- ❖ Grupos de utilizadores;
- ❖ Divisão por departamentos;
- ❖ Painéis de administração;
- ❖ Gestão de Clientes;
- ❖ Pop3 login (criação de tickets automaticamente);
- ❖ Emails ilimitados;
- ❖ Respostas automáticas;
- ❖ Transferência de pedidos entre departamentos e operadores;
- ❖ Supervisionamento dos operadores;
- ❖ Supervisionamento do tempo despendido e dos pedidos efectuados;
- ❖ Alertas para o administrador;
- ❖ Notas internas;
- ❖ Upload de anexos (attachments);
- ❖ Elaboração de relatórios diários, mensais, por cliente, por departamento, etc....

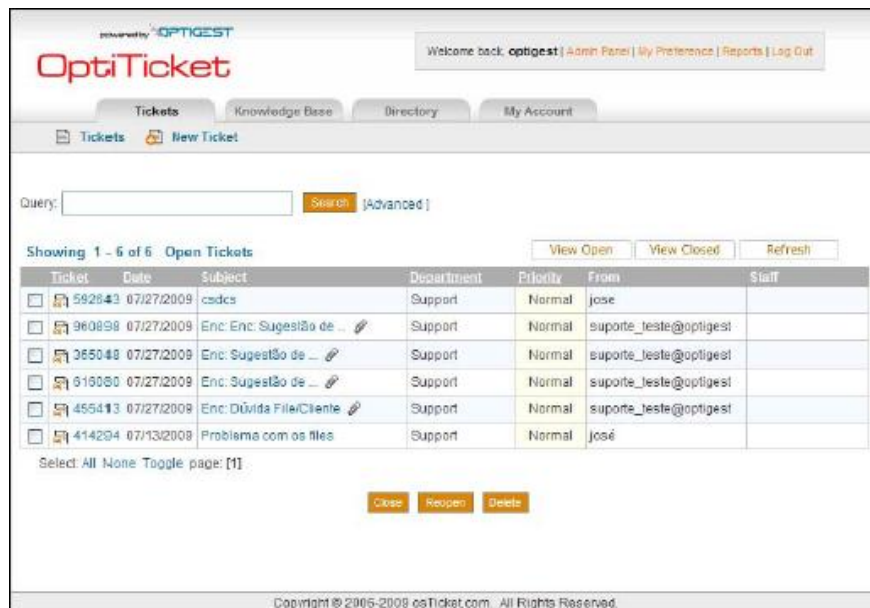


Ilustração 1 – Listagem de Tickets

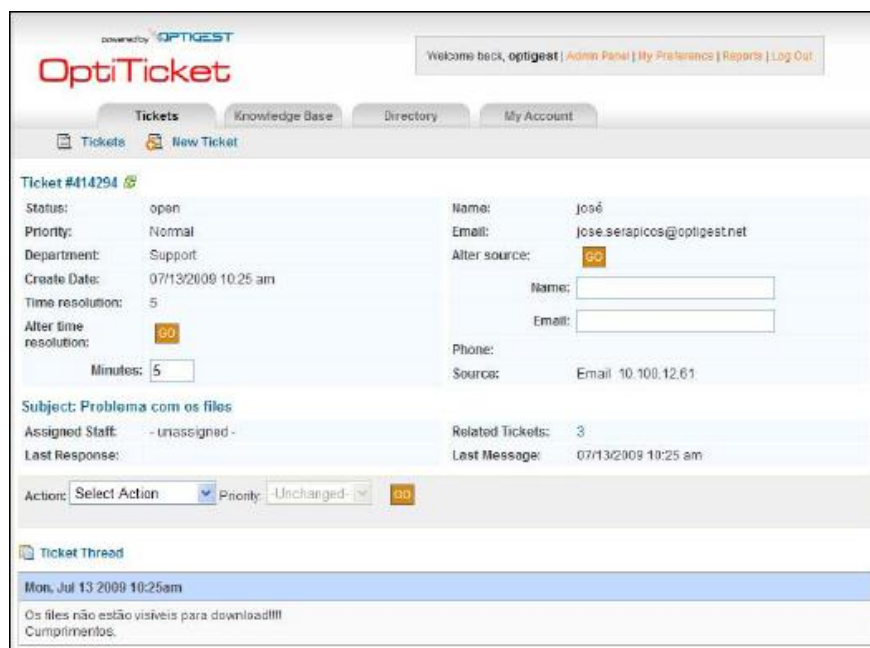


Ilustração 2 – Visualização de tickets