

Optiticket

GESTÃO DE HELPDESK



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

O **Optiticket** é um sistema integrado que oferece:

- › Painéis de administrador, operador e cliente;
- › Interface Web para maior facilidade de utilização;
- › Criação de tickets através de email;
- › Respostas automáticas pré-formatadas;
- › Divisão por departamentos.

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



WWW.OPTIGEST.NET



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 - Gestão de Helpdesk** 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.

Descubra mais em:
WWW.OPTIGEST.NET

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 entre departamentos e operadores;
-  Supervisionamento dos operadores;
-  Supervisionamento do tempo dispendido e dos pedidos efetuados;
-  Alertas para o administrador;
-  Notas internas;
-  Upload de anexos (attachments);
-  Relatórios diários, mensais, por cliente, etc...

 **OPTIGEST**

WWW.OPTIGEST.NET

OPTISOLUTIONS Consultoria em Gestão e Informática, Lda.
Av. da Boavista, 3211, 2.4, Edf Oceanus | 4100-137 Porto - Portugal