



TICKETS



O e-mail tornou-se um dos principais canais de comunicação entre o cliente e as empresas. Com base nessa evidência, surgiu a necessidade de existir o Ticket Support.

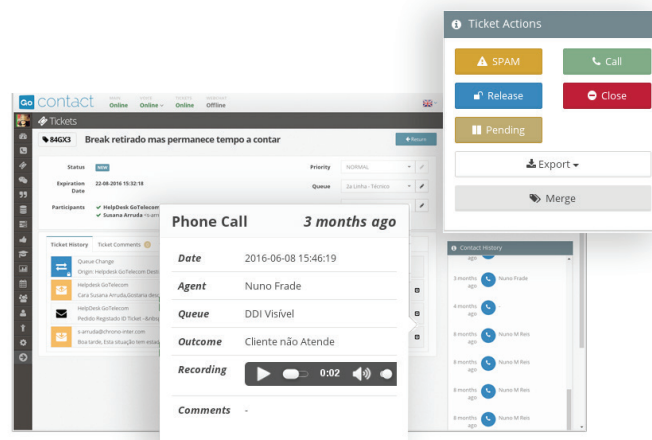
Com o sistema de Ticket Support consegue oferecer a melhor resposta por e-mail a um custo extremamente baixo.

- Criação automática de tickets por e-mail
- Atribuição de e-mail a equipas
- Priorização de Mailbox
- Histórico de e-mail em simultâneo com os outros canais em torno do cliente
- Utilização de respostas pré-definidas, com variáveis, para redução do tempo de tratamento

A quantidade diária de e-mail's recebidos pelas empresas é enorme e os clientes esperam que a comunicação por e-mail seja rápida e prática.

O nosso sistema de gestão de e-mail é baseado na arquitetura de fila de trabalho, o que permite que o seu e-mail empresarial seja tratado com toda a rapidez e eficiência. O fluxo normal do e-mail não permite uma gestão adequada de uma grande quantidade de correios eletrónicos.

- Gestão de E-Mails completo
- Suporte para SLA's, regras de filtro
- Templates de resposta automáticos
- Tipificação, estatísticas e reporting de tickets
- Filas de trabalho partilhadas
- Permissões e gestão de skills por agente



Funcionalidades

- Configuração de filas de espera
- Configuração de caixas de e-mail para receção e envio de e-mails
- Configuração de respostas automáticas, em caso de receção de e-mails
- Configuração de modelos de resposta forward
- Definição de modelos de resposta / templates para envio de e-mails de resposta ou reencaminhamento
- Definição de assinaturas a incluir no corpo do e-mail
- Definição de tags que auxiliarão a tipificação / categorização dos e-mails
- Tipificação multinível dos assuntos do ticket / e-mail
- Definição e parametrização de SLA's para resposta / resolução / fecho de tickets
- Aplicação de regras mediante subject e body do e-mail rececionado permitindo a distribuição inteligente para filas específicas
- Visualização do histórico de interações (episódios) associados ao tratamento do ticket
- Possibilidade de criação de episódios do tipo voz, ficando os mesmos associados ao histórico de tratamento do tickets.
- Em suma, versatilidade na gestão omnicanal
- Associação de smart scripts ao tratamento de tickets
- Possibilidade de interação para fora da plataforma via e-mail (enviado ou recebido)
- Atribuição dos tickets/e-mails aos colaboradores em formato inteligente:
- Perfil alargado (escolha de tarefas em pool de trabalho) com ordenação mediante varias regras, nomeadamente SLA definido
- Perfil reduzido - colaborador não escolhe a próxima tarefa a tratar, sendo atribuída única e exclusivamente mediante as regras de negócio / SLAs previamente parametrizados
- Interações rastreáveis em CRM
- Permite ver anexos de e-mails recebidos e anexar novos ficheiros ao responder e reencaminhar
- Possibilidade de atribuir diferentes níveis de prioridades a e-mails que estejam em fila para tratamento (Low, Normal, High, Critical)
- Possibilidade de integração com outros sistemas de e-mail
- Atribuição automática ao ticket de um código de identificação
- Permite parametrizar uma queue universal
- Possibilidade de, ao fechar a chamada, fechar o ticket associado com a mesma tipificação
- Parametrização de campos obrigatórios
- Possibilidade de alterar o estado de e-mails massivamente
- Possibilidade de fechar e-mails massivamente