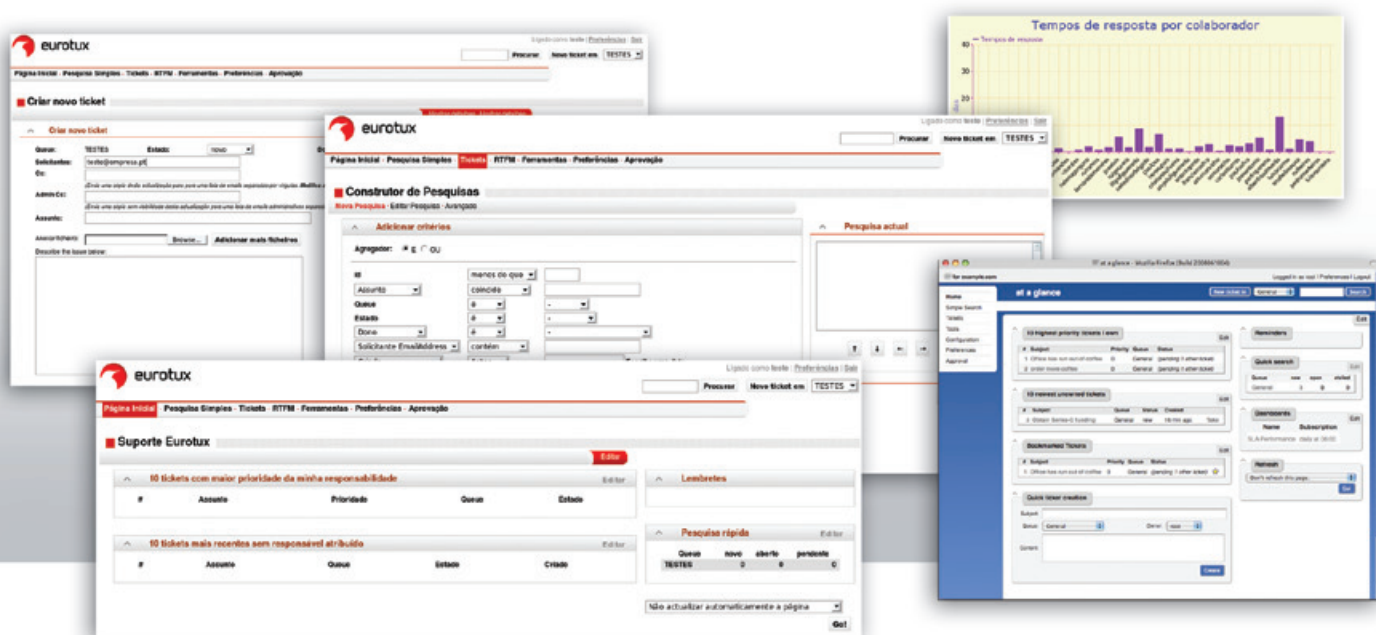




eurotux

# Sistema de Tickets

O Request Tracker (RT) é um sistema de gestão de tickets preparado para enfrentar os desafios das empresas mais sofisticadas, permitindo a um grupo de pessoas gerir tarefas, problemas e solicitações efectuadas por utilizadores de uma forma inteligente e eficiente.



Esta plataforma está preparada para ser utilizada por equipas de administração de sistemas, serviços de apoio ao cliente, gestores, programadores, departamentos de marketing, etc. Permite a gestão de tarefas cruciais nas empresas actuais como a identificação, prioridade, atribuição, resolução e notificação requisitos de aplicações críticas para as empresas como por exemplo a gestão de projectos, helpdesk, desenvolvimento de software e gestão de redes / sistemas.

## Benefícios para as empresas

Ferramenta bastante intuitiva e adaptável

Rápida identificação de incidentes e sua resolução

Registar as causas mais frequentes de incidentes

Conhecimento e controlo da utilização dos recursos a qualquer momento

Permite realocar recursos para onde são mais necessários, aumentando a produtividade

Acompanhar evolução de cargas de trabalho



eurotux

# Sistema de Tickets

## Descrição

A solução Request Tracker (RT) possibilita interações via web e/ou email e utiliza três conceitos:

**Queue:** Repositório de tickets, sendo possível, por exemplo, criar Queues por área, por produto, por parceiro, etc.;

**Entidades Cliente:** Conjunto de entidades que podem criar tickets e interagir com a equipa de suporte;

**Entidades Locais:** Conjunto de entidades que podem manipular os tickets (responder; comentar; definir características e resolver).

## Criação de Reports

Componente parametrizada de acordo com as necessidades específicas de cada cliente. Permite a geração de análises sobre a utilização do sistema, nomeadamente:

Média de tempo até ser dada atenção a um ticket (transacção new-open)

Média de tempo de resolução de tickets

Distribuição de carga de trabalho por elemento do helpdesk

Evolução do número de tickets por Queue

Queue (cf. cliente/departamento) com mais tickets criados

## Baixo Custo

Solução baseada em software aberto

Sem necessidade de aquisição de licenças de software comercial

Possibilidade de integração ou evolução à medida

## Integração com Email

É possível configurar o sistema para que os tickets dos clientes da solução sejam criados directamente através de email e fazer com que as interações sejam efectuadas unicamente por esta forma.

## Componente de FAQs

Esta solução pode ser integrada com uma componente de FAQs que permite a rápida consulta de informação para agilizar as respostas do suporte às solicitações de clientes, com base nas informações existentes.

## Alojamento

A solução pode ser implementada em infra-estruturas do cliente ou, em alternativa, em infra-estruturas da Eurotux.

## Referências Eurotux

CaixaTec (grupo CGD)

AEIOU

Universidade Fernando Pessoa

Departamento Municipal de Sistemas de Informação da C.M. Porto

Vector21

Escola de Gestão do Porto

CHAA - Centro Hospitalar do Alto Ave