

## Ficha técnica

# Destaque de recursos: Geração de tickets conversacionais

Transforme o sistema de mensagens da sua empresa em um helpdesk

Simplifique o suporte atendendo aos colaboradores onde quer que eles estejam. A geração de tickets conversacionais do GoTo Resolve leva a potência de um sistema completo de gerenciamento de tickets para o Microsoft Teams e Slack.



### Menos alternância entre plataformas

Tanto os agentes quanto os colaboradores têm uma única plataforma de suporte.



### Geração instantânea de tickets

Para obter ajuda, basta enviar uma mensagem no bate-papo.



### Mais produtividade

Atenda a problemas do início ao fim em uma única conversa.

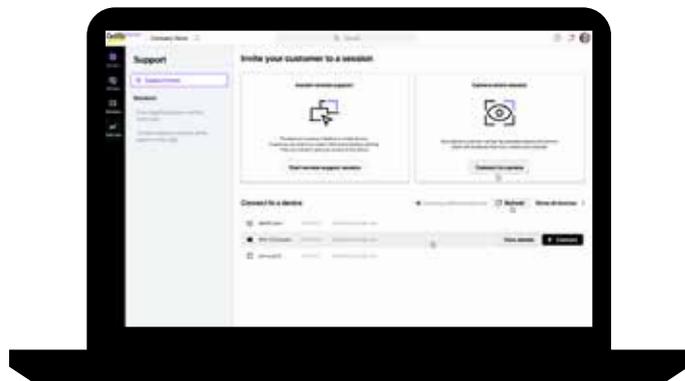
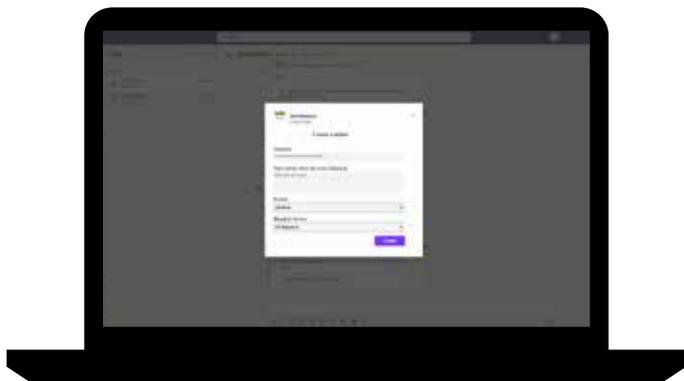
## O que é a geração de tickets conversacionais?

A geração de tickets conversacionais leva o tradicional fluxo de geração de tickets para dentro de um sistema de mensagens, permitindo que os colaboradores e agentes criem, gerenciem e façam comentários em tickets de forma integrada.

## Quais são as vantagens da geração de tickets conversacionais?

- Possibilidades de crescimento exponencial: o Microsoft Teams ganhou mais de 70 milhões de usuários desde o ano passado.<sup>1</sup>
- Em média, os usuários passam 15% de uma semana de trabalho se comunicando e colaborando internamente.<sup>2</sup>
- Os colaboradores passam 1 hora por dia aguardando respostas, e quase 2 horas buscando soluções.<sup>3</sup>

## Uma experiência de suporte mais simples para os agentes e colaboradores.



### Experiência do colaborador

Suporte integrado

- Transforme dúvidas e mensagens em tickets.
- Os colaboradores simplesmente relatam o problema pelo aplicativo de mensagens como se estivessem puxando assunto pelo bate-papo com um colega.
- Ele podem rever, comentar e conferir o status dos tickets diretamente pelo Microsoft Teams ou Slack.

Uma pesquisa da McKinsey mostra que a melhoria da colaboração interna por meio de ferramentas sociais poderia gerar um aumento de 20% a 25% na produtividade.<sup>2</sup>

### Experiência do agente

Chega de pular de uma ferramenta para outra

- Os agentes de suporte não deveriam precisar de mais ferramentas. Gerencie e solucione tickets em uma única plataforma.
- Receba notificações no sistema de mensagens quando alguém abrir um ticket.
- Visualize, comente e encerre tickets pela ferramenta de mensagens.
- Inicie sessões remotas diretamente pelo Microsoft Teams ou Slack para otimizar o tempo na solução de problemas.

Segundo um grande nome da área de psicologia da ciência da computação, cada tarefa ou “contexto” extra consome até 20% da produtividade total.<sup>4</sup>

## Muito mais do que a janela de bate-papo

**Ainda não se sente à vontade para usar apenas mensagens?**

O GoTo Resolve oferece outras opções. Os agentes podem usar um console Web, uma plataforma de mensagens ou os dois métodos. Os colaboradores também podem escolher entre abrir tickets por e-mail ou por mensagens.

<sup>1</sup> [www.getvoip.com/blog/2021/03/26/team-messaging-stats/](https://www.getvoip.com/blog/2021/03/26/team-messaging-stats/)

<sup>2</sup> [www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy](https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy)

<sup>3</sup> [www.panopto.com/blog/how-much-time-is-lost-to-knowledge-sharing-inefficiencies-at-work/](https://www.panopto.com/blog/how-much-time-is-lost-to-knowledge-sharing-inefficiencies-at-work/)

<sup>4</sup> <https://blog.rescuetime.com/context-switching>

**Simplifique o suporte com o GoTo Resolve.**

A plataforma de TI all-in-one do GoTo Resolve é tudo o que você precisa para prestar suporte à sua força de trabalho flexível.

© 2022 GoTo. Todos os direitos reservados.

**Baixe o Resolve Free**

01.28.2022\_GoTo0075