

SupportCenter Plus

O SupportCenter Plus é uma solução abrangente desenvolvida pela ManageEngine para gerenciamento eficiente de serviços de suporte e help desk. Projetado para atender às necessidades de organizações de todos os tamanhos, este software oferece uma variedade de recursos que simplificam e otimizam processos de suporte ao cliente.

Gerencie tickets de suporte, acompanhar o status das solicitações, automatizar workflows, colaborar em resoluções de problemas e fornecer um atendimento personalizado e ágil aos clientes. O software oferece recursos avançados de relatórios e análises para ajudar as empresas a monitorar o desempenho do suporte, identificar tendências e áreas de melhoria. Com uma interface intuitiva e personalizável, o SupportCenter Plus é uma ferramenta poderosa para impulsionar a eficiência e a satisfação do cliente em qualquer ambiente de suporte.

O que o SupportCenter Plus oferece

Comunicação multicanais: E-mail, Telefone, Portal, Mídias sociais e a lista continua crescendo a cada dia. Obtenha uma visão da interação com o cliente, independentemente do modo de comunicação que escolheram.

Unidades de negócios: Permita que cada divisão de sua organização defina a configuração específica de seu produto ou serviço e trabalhe como unidades independentes. Leia mais sobre este recurso inovador.

Portal do cliente: Implante um portal de autoatendimento personalizado e permita que seus clientes enviem tickets, os rastreiem, pesquisem na base de conhecimento e executem relatórios.

Base de conhecimento e soluções: Pare de perder a produtividade em tarefas repetitivas; torne realidade a resolução na primeira chamada.

Gerenciamento de contas e contatos: Gerencie as informações de seus clientes, incluindo produtos/serviços adquiridos, os contratos a que têm direito, a sua hierarquia organizacional, etc.

Contrato e gerenciamento de SLA: Gerencie vários contratos de serviço e planos de suporte relacionados para atender os seus clientes no prazo e faturar corretamente.

Rastreamento de tempo e faturamento do cliente: Rastreie o tempo gasto para todos os clientes em um só lugar. Use filtros para detalhar as entradas de tempo.

Relatórios, dashboards e KPIs: Saiba todas as informações do seu help desk através de relatórios e dashboards intuitivos e em tempo real.

Integração de telefonia por computador: Forneça uma experiência superior aos clientes, integrando seus sistemas de telefonia ao SupportCenter Plus.

Integra-se ao ecossistema organizacional: Permita que as aplicações em sua organização conversem com o SupportCenter Plus e troquem dados utilizando os APIs da ferramenta.

Suporte a vários idiomas: Deixe os seus usuários se sentirem à vontade, apresentando-lhes uma interface em seu próprio idioma. SupportCenter Plus está disponível em 13 idiomas.

Acesso móvel: Acesso móvel para representantes de suporte, que precisam acessar o SupportCenter Plus através de smartphones. Mobile Client é compatível com o iPhone, Android, Blackberry e outros smartphones.

Sobre nós

A Pinpoint impulsiona empresas ao fortalecer as tecnologias que sustentam sua operação, com soluções integradas para redes, monitoração e gestão ágil de TI preparadas para ambientes complexos e redes distribuídas.

Desde 2009, garantimos a estabilidade e a eficiência de operações críticas, apoiando gestores de tecnologia e operações a superarem os desafios de um cenário dinâmico e exigente. Porque cada minuto importa, e a visibilidade e o uso inteligente dos recursos fazem toda a diferença.

Como parceiros estratégicos da ManageEngine no Brasil, trazemos um conjunto abrangente de soluções focadas em simplificar a gestão de TI e segurança. Sua força está na capacidade de integrar funções essenciais (endpoints, identidade, ITSM, ITOM) em plataformas coesas, oferecendo eficiência e controle.

Transforme sua TI em motor de crescimento

Fale com nossos especialistas e veja como simplificar processos, ganhar controle e liberar sua equipe para o que realmente importa.

11 3900-1391 | comercial@pinpoint.com.br | pinpoint.com.br

