

VTIGER HELPDESK

Gerencie chamados e solicitações

Transforme **solicitações de suporte em qualquer canal**, em um caso vinculado automaticamente ao contato que o iniciou.

Atribua-o a um **agente de suporte**, veja o tempo restante no **SLA** do caso e sugestões de como resolver o caso automaticamente retiradas de um **FAQ** interno para uma resolução rápida.

The screenshot displays the Grasspods CRM interface for a specific case. The top navigation bar includes the Grasspods logo, a search bar, and various utility icons. The main header shows the case path: "Cases > My Cases > Fwd: Please file a case regarding speaker issue." Below this, the case details are shown, including the status "In Progress", contact name "Alex Loya...", and assigned agent "Mark Hale". A horizontal menu allows switching between "Summary", "Details", "Updates", "Activities", "Documents", "Services", "Projects", "Service Contracts", "Emails", "Assets", and "Invoices".

Key performance indicators (KPIs) are displayed in a row: "SLA Name: Standard SLA", "SLA Status: Violated", "SLA Time Remaining: 1 day 15 hours 2 minutes", and "First Response Actual: 01-05-2018 13:15".

The "Key Fields" section contains the following data:

Priority	Medium
Created Date	01-05-2018 12:22
Source	IMPORT
SLA Status	Violated
Time in Current State	3 hours 15 minutes

The "Followers" section indicates "No Followers found". The "Documents" section indicates "No Related Documents". The "Related Cases" section is currently empty.

The "Interactions" section shows a conversation history:

- Alex Loya** (AI): "I've been having problems with my speakers since I used them with the..." (2 days ago)
- Pratim**: "Hi Alex, We're so sorry about that. We discovered that they might be defective. I've set up an RMA number for you so that we can track your return. It's 1859200-59230. I'll follow up with you as soon as I've spoken with our team about the best way to send them back to us. Regards, Pratim, Grasspods Support Team Lead" (2 minutes ago)

The email thread details are as follows:

From: Pratim
Sent: Friday, January 26, 2018 2:34:01 AM
To: Alex Loya
Subject: [CD125558] :Problem with my speakjers

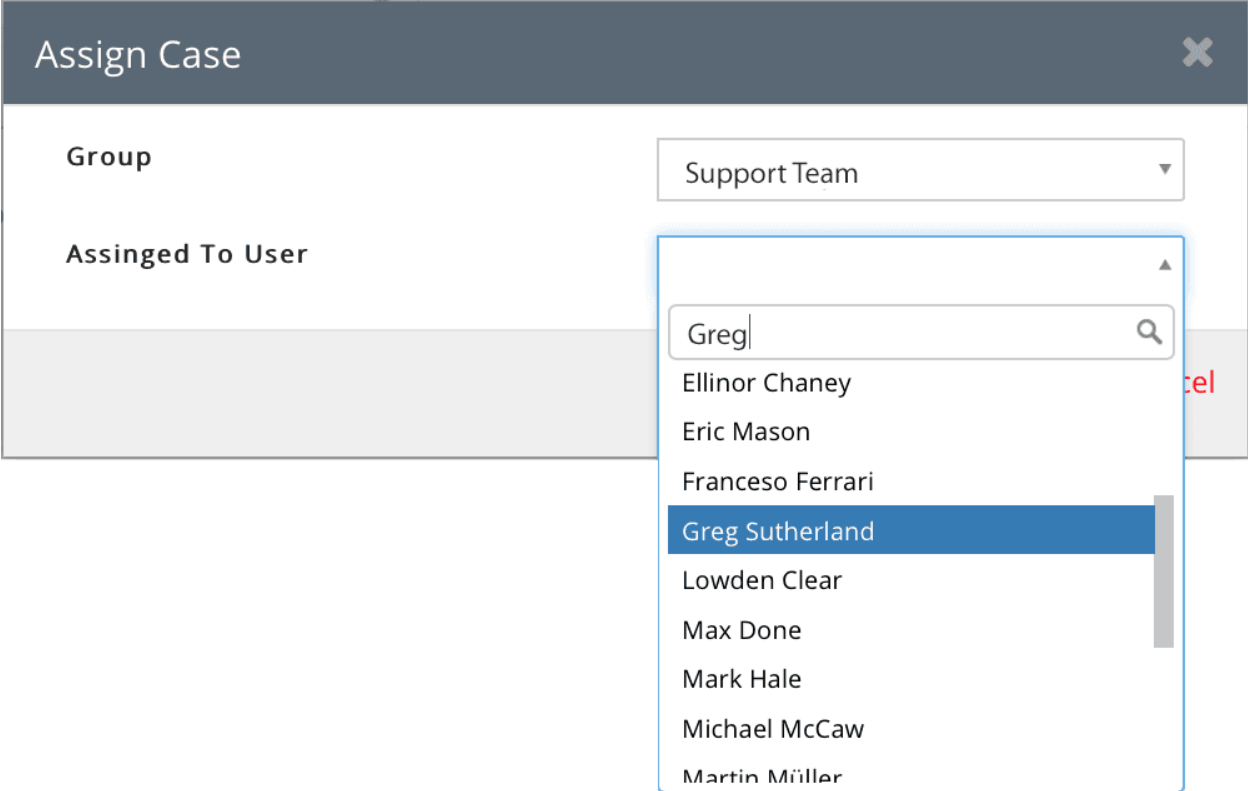
The email body includes the text: "Hi Alex, How long have you experienced the problem for? Regards, Pratim".

Atribuição automática de casos

Responda a todos os **pedidos de ajuda prontamente**.

O Vtiger pode **atribuir casos automaticamente** a um agente ou grupo de agentes.

Como alternativa, atribua casos manualmente **usando métricas como carga do agente e disponibilidade** para atribuir.



The screenshot shows the 'Assign Case' dialog box. The 'Group' field is set to 'Support Team'. The 'Assigned To User' field is open, displaying a search bar with 'Greg' and a list of users. The user 'Greg Sutherland' is highlighted in blue. Other users listed include Ellinor Chaney, Eric Mason, Franceso Ferrari, Lowden Clear, Max Done, Mark Hale, Michael McCaw, and Martin Müller.

Priorize Atendimentos

Personalize **listas de casos** usando todos os dados do caso.

Seja **por SLA, categoria de problema, um código de cliente** ou qualquer outro critério de sua escolha.

Use listas para ver e **priorizar casos** com base nos fatores mais importantes para sua empresa.

List Name

Violated SLAs

Conditions

SLA Status


equals


✘ SLA Violated


+ Add Condition

Nunca perca um prazo para resolução de casos

@ Mentions **Activity Reminders** Email Alerts Smart Alerts

 Customer Meeting Michael Jordan activity planned at 01-12-2017 09:00:00
Mark as ▾ Reschedule ▾

 Michael Jord... 30-11-2017 16:30:00

 Jessie Stokes... -11-2017 20:30:00

Remind me

Later Today 6 PM

1 day later

2 days later

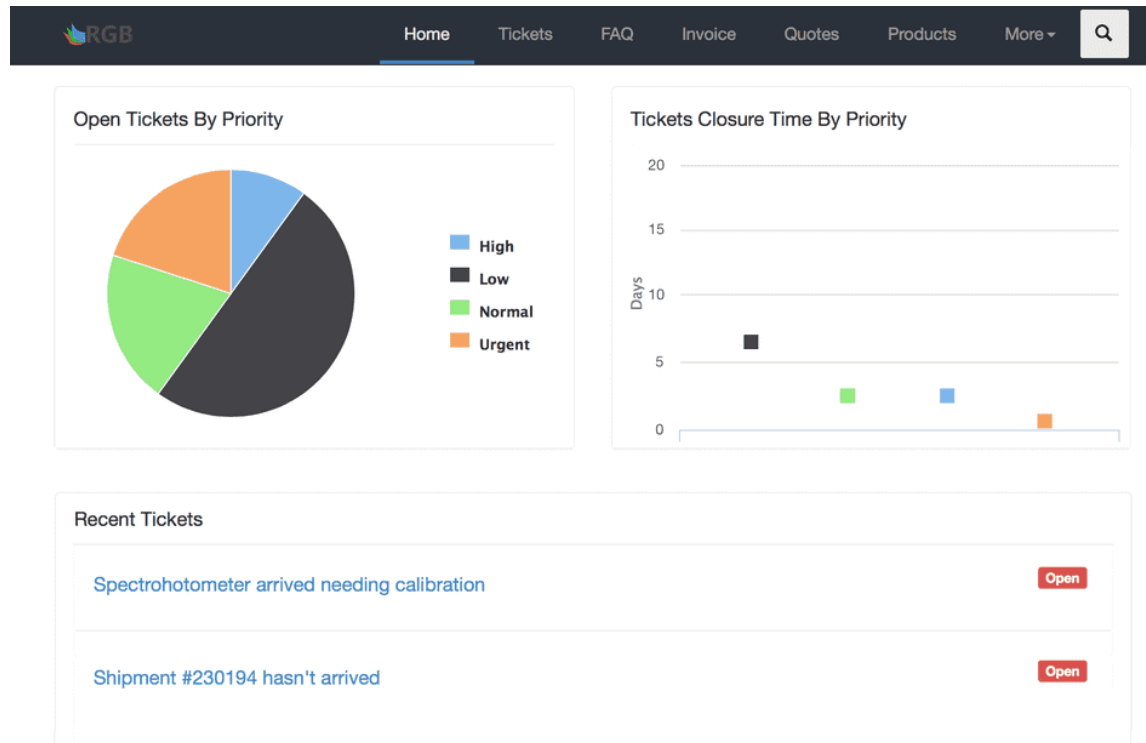
3 days later

> Pick Date & Time

Alertas na tela e por email e encaminhamentos automáticos garantem que os **principais casos sejam priorizados**.

Você e outras partes interessadas saibam quando **um caso ou tarefa relacionada precisa de atenção**.

Portal do Cliente

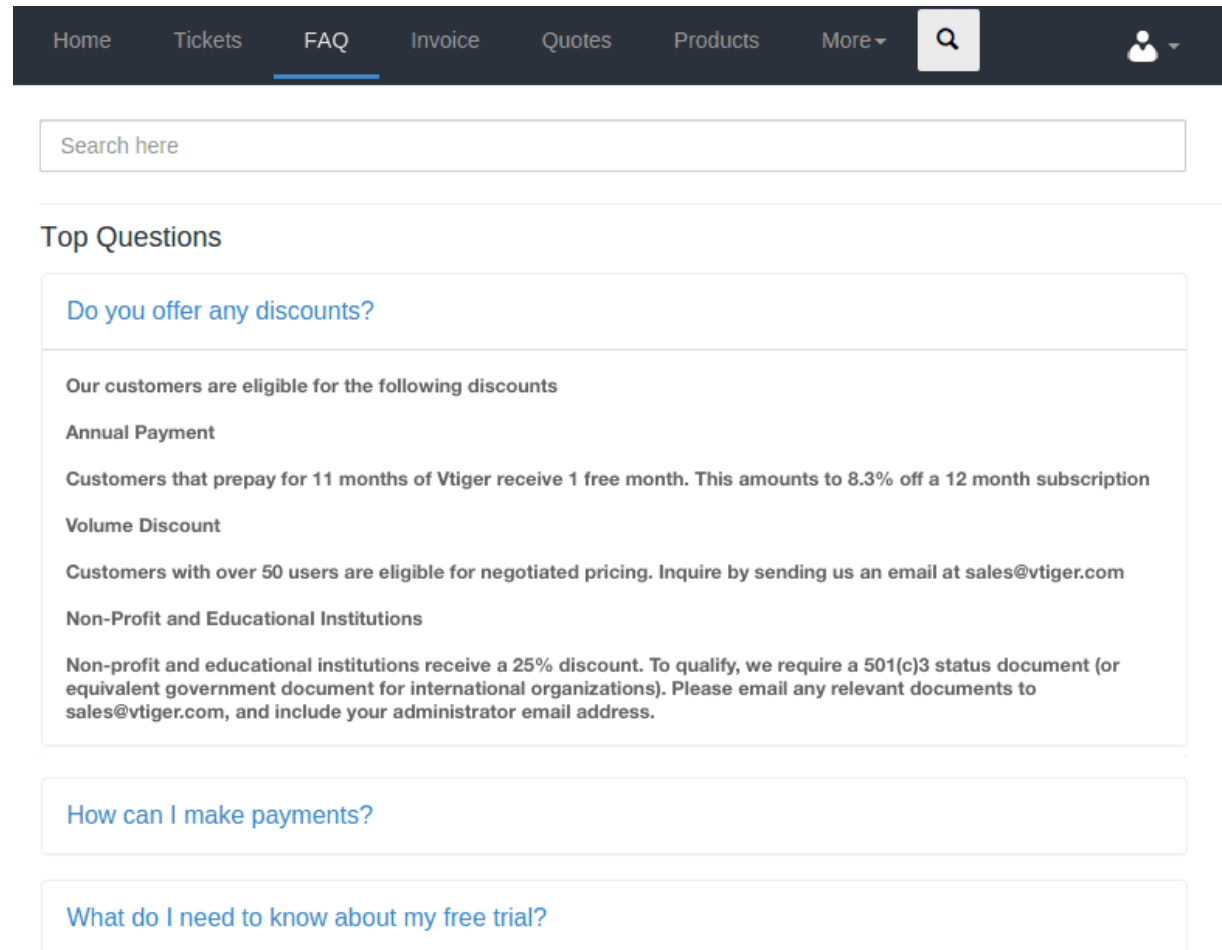


O **portal do cliente** mostra aos clientes com acesso seu histórico de relacionamento com você.

Você pode optar por permitir que eles vejam coisas como o status dos **tickets recentes que eles enviaram, citações, faturas** e vários outros registros relacionados a eles no Vtiger.

Base de Conhecimento aos clientes - FAQ

O portal do cliente tem acesso direto à sua **base de conhecimento** da empresa, garantindo que perguntas simples não solicitem o tempo de sua equipe de suporte.



The screenshot shows a dark navigation bar with links for Home, Tickets, **FAQ**, Invoice, Quotes, Products, and More. A search icon and a user profile icon are also present. Below the navigation bar is a search input field with the placeholder text "Search here". The main content area is titled "Top Questions" and features three FAQ items:

- Do you offer any discounts?**
 - Our customers are eligible for the following discounts**
 - Annual Payment**
Customers that prepay for 11 months of Vtiger receive 1 free month. This amounts to 8.3% off a 12 month subscription
 - Volume Discount**
Customers with over 50 users are eligible for negotiated pricing. Inquire by sending us an email at sales@vtiger.com
 - Non-Profit and Educational Institutions**
Non-profit and educational institutions receive a 25% discount. To qualify, we require a 501(c)3 status document (or equivalent government document for international organizations). Please email any relevant documents to sales@vtiger.com, and include your administrator email address.
- How can I make payments?**
- What do I need to know about my free trial?**

Portal para criar, enviar e atualizar chamados

Se a base de conhecimento não for suficiente para resolver um problema do cliente, os **clientes podem enviar casos e anexar arquivos diretamente através do portal** do cliente.

Posteriormente, eles podem retornar para **visualizar os status** e atualizar as informações conforme necessário.

Add New Case ✕

Case Title*

Status* Priority*

New High

Summary

Cancel Save

Garantir a confiabilidade do suporte ao cliente com os SLAs

Prometa as **resoluções** dos seus clientes nos **tempos de SLA**.

Tempos e escalonamentos de resolução de SLA básica com base nos **tipos de problemas, prioridades do cliente e outros critérios**. Em seguida, acompanhe todos os casos.

Estabeleça o **horário comercial** em que sua equipe de atendimento ao cliente está disponível para dar suporte aos clientes em **fusos horários específicos**.

Além disso, estabeleça **feriados** e outros **períodos de ausência**.

Set SLA Targets

Priority	First Response within		Resolve within		Alerts	Escalation
Urgent *	60	Mins ▾	4	hours ▾	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
High *	120	Mins ▾	8	hours ▾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medium *	180	Mins ▾	16	hours ▾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Low *	240	Mins ▾	24	hours ▾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

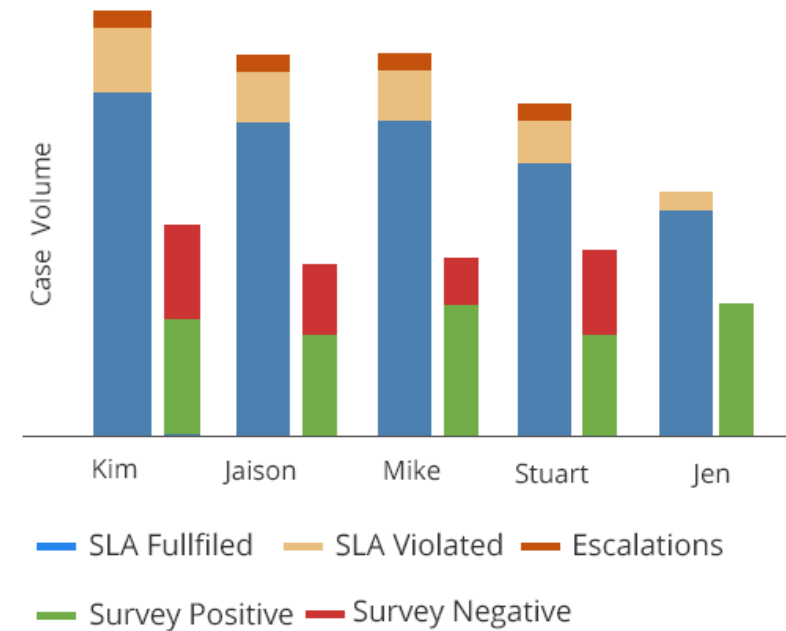
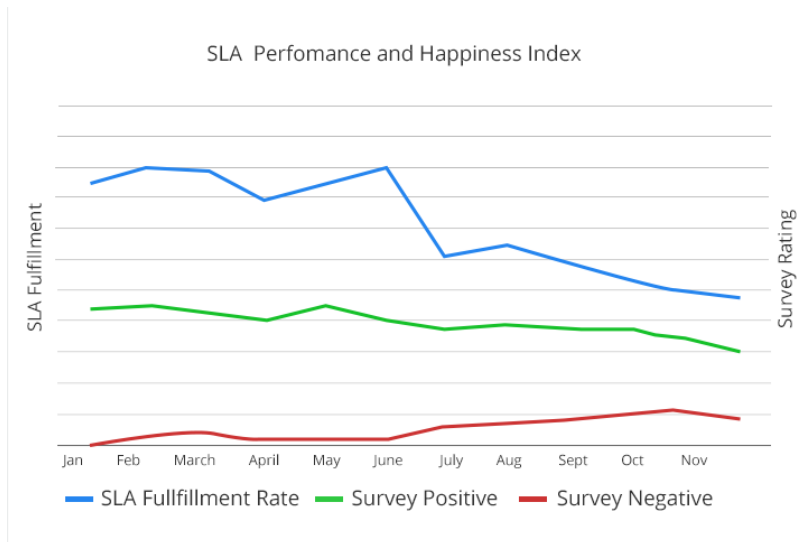
	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
Non Working Day	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
All Day	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Start Time	08 AM ▾	08 AM ▾	08 AM ▾	08 AM ▾	08 AM ▾		
End Time	06 PM ▾	06 PM ▾	06 PM ▾	06 PM ▾	06 PM ▾		

Performance de Atendimento

Entenda o **backlog em tempo real**.

Veja o impacto dos tempos de atribuição e aceitação nos **tempos totais de resolução**.

Entenda o que impulsiona as **classificações de satisfação** e felicidade do SLA.



Fluxos de Trabalhos - workflows

Quando um caso exige uma ação específica, o Vtiger pode criar automaticamente uma tarefa atribuída e alertar o responsável para garantir que ele seja executado.

Atualize qualquer campo de caso usando fluxos de trabalho. Se um problema for classificado como um reembolso, por exemplo, o Vtiger poderá aplicar automaticamente um SLA relacionado a reembolsos que estabeleça por quanto tempo você terá que lidar com o caso.

Se um caso for reaberto, defina automaticamente sua prioridade como alta. Ou, se um email chegar com o texto "senha", o caso pode ser atribuído automaticamente à sua equipe de TI.

Com essa automação granular, você pode ter certeza de que os casos são sempre categorizados e abordados da maneira correta.

Workflow Condition

All Conditions (All conditions must be met)

SLA Status

Add Condition

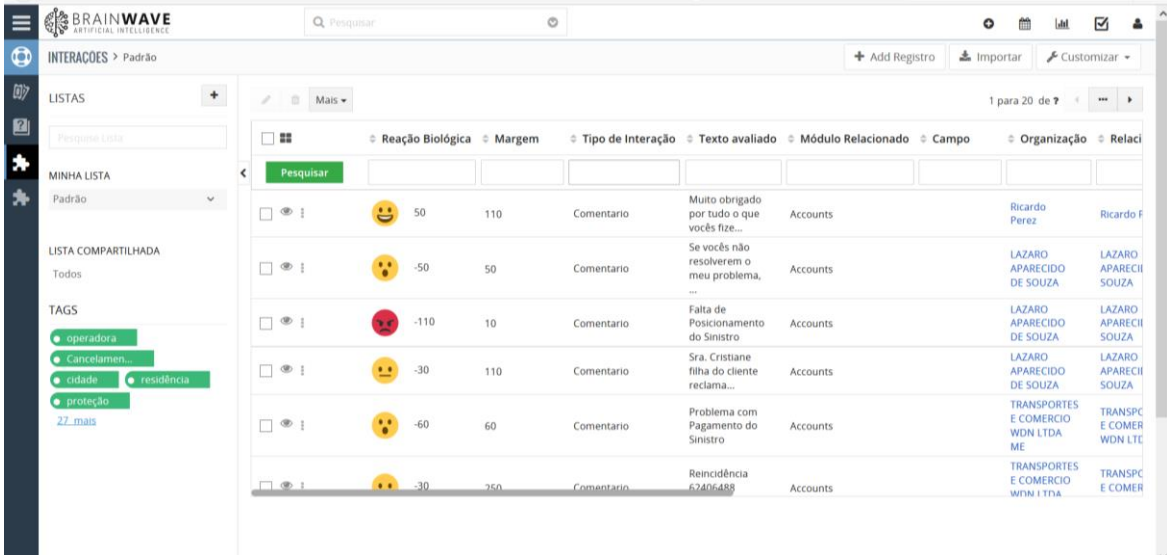
Workflow Actions

Add Action

Active	Action Type	Action Title
<input checked="" type="checkbox"/>	Create Task	Follow Up With Affected Customer

Pesquisa de Satisfação

Envie pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente ao final do atendimento e encerramento do chamado.



The screenshot displays the BRAINWAVE software interface, which is used for managing customer interactions and satisfaction surveys. The interface includes a search bar, navigation menus, and a main table of survey results. The table columns include: Reação Biológica (Biological Reaction), Margem (Margin), Tipo de Interação (Interaction Type), Texto avaliado (Evaluated Text), Módulo Relacionado (Related Module), Campo (Field), Organização (Organization), and Relaci (Relationship). The table lists several survey entries with their respective scores and feedback text.

	Reação Biológica	Margem	Tipo de Interação	Texto avaliado	Módulo Relacionado	Campo	Organização	Relaci
<input type="checkbox"/>	😊	50	110	Comentario	Muito obrigado por tudo o que vocês fizeram...	Accounts	Ricardo Perez	Ricardo F
<input type="checkbox"/>	😞	-50	50	Comentario	Se vocês não resolverem o meu problema, ...	Accounts	LAZARO APARECIDO DE SOUZA	LAZARO APARECIDO DE SOUZA
<input type="checkbox"/>	😡	-110	10	Comentario	Falta de Posicionamento do Sinistro	Accounts	LAZARO APARECIDO DE SOUZA	LAZARO APARECIDO DE SOUZA
<input type="checkbox"/>	😞	-30	110	Comentario	Sra. Cristiane filha do cliente reclama...	Accounts	LAZARO APARECIDO DE SOUZA	LAZARO APARECIDO DE SOUZA
<input type="checkbox"/>	😞	-60	60	Comentario	Problema com Pagamento do Sinistro	Accounts	TRANSPORTES E COMERCIO WDN LTDA ME	TRANSPC E COMER WDN LTDA
<input type="checkbox"/>	😞	-30	750	Comentario	Reincidência 62406488	Accounts	TRANSPORTES E COMERCIO WDN LTDA	TRANSPC E COMER

Sincronize sua agenda com Google ou Office 365

Sincronize eventos com o **Google Calendar**, e **Office 365** e outros aplicativos de agenda

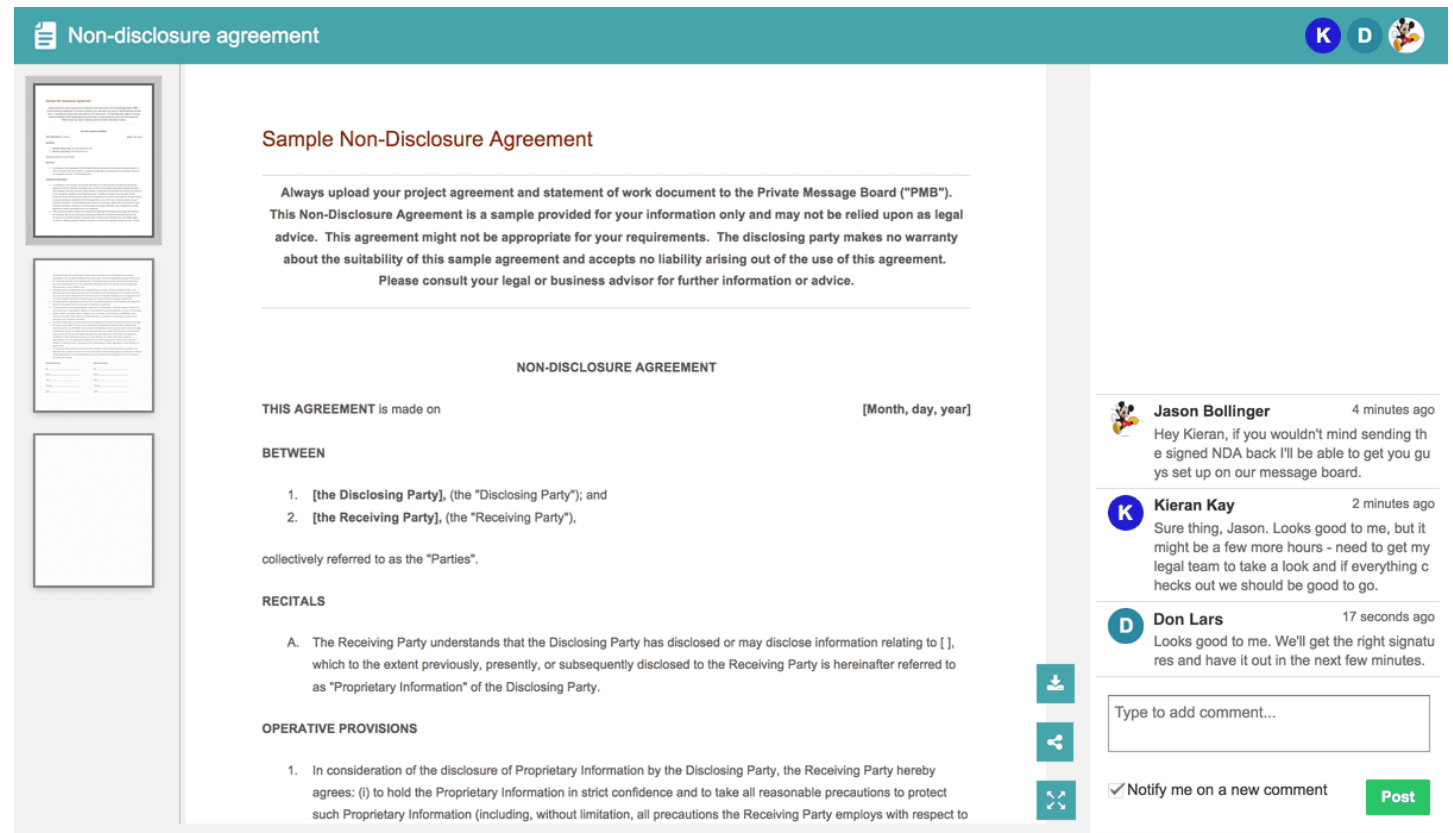


Compartilhe documentos em um clique do compositor de e-mail

Precisa envolver outra pessoa?

Convide-os usando o botão de compartilhamento.

Os usuários de CRM recebem **notificações** no CRM de novos comentários, enquanto outros contatos recebem **notificações por email**. Isso mantém todos no circuito dirigindo os negócios para frente.



The screenshot displays an email composition window with a teal header bar. The document title is "Non-disclosure agreement". On the left, there is a vertical sidebar with three document thumbnails. The main content area shows a "Sample Non-Disclosure Agreement" with the following text:

Always upload your project agreement and statement of work document to the Private Message Board ("PMB"). This Non-Disclosure Agreement is a sample provided for your information only and may not be relied upon as legal advice. This agreement might not be appropriate for your requirements. The disclosing party makes no warranty about the suitability of this sample agreement and accepts no liability arising out of the use of this agreement. Please consult your legal or business advisor for further information or advice.

Below the text is a section titled "NON-DISCLOSURE AGREEMENT" with the following structure:

THIS AGREEMENT is made on [Month, day, year]

BETWEEN

- [the Disclosing Party], (the "Disclosing Party"); and
- [the Receiving Party], (the "Receiving Party").

collectively referred to as the "Parties".

RECITALS

A. The Receiving Party understands that the Disclosing Party has disclosed or may disclose information relating to [], which to the extent previously, presently, or subsequently disclosed to the Receiving Party is hereinafter referred to as "Proprietary Information" of the Disclosing Party.

OPERATIVE PROVISIONS

- In consideration of the disclosure of Proprietary Information by the Disclosing Party, the Receiving Party hereby agrees: (i) to hold the Proprietary Information in strict confidence and to take all reasonable precautions to protect such Proprietary Information (including, without limitation, all precautions the Receiving Party employs with respect to

On the right side of the document, there is a comment thread:

- Jason Bollinger** (4 minutes ago): Hey Kieran, if you wouldn't mind sending the signed NDA back I'll be able to get you guys set up on our message board.
- Kieran Kay** (2 minutes ago): Sure thing, Jason. Looks good to me, but it might be a few more hours - need to get my legal team to take a look and if everything checks out we should be good to go.
- Don Lars** (17 seconds ago): Looks good to me. We'll get the right signatures and have it out in the next few minutes.

At the bottom right, there is a comment input field with the placeholder "Type to add comment...", a "Post" button, and a checkbox for "Notify me on a new comment".

Compartilhe documentos em um clique do compositor de e-mail

O Vtiger **exibe automaticamente** qualquer documento compartilhado entre você e **leads e contatos** diretamente dentro do widget de documentos do contato.

Isso também mostra as principais **estatísticas** de como o contato se envolveu com cada documento.

Além de armazenar no VTIGER integre os documentos com Google Drive ou Dropbox.

The screenshot shows a 'Documents' widget with a '+ New Document' button. It lists three documents:

- Non-disclosure agreement...** (40 minutes ago): 5 comments, 1 lead icon. Includes icons for document, pie chart, share, and download.
- Non-disclosure agreement...** (30 minutes ago): 3 comments, 1 lead icon. Includes icons for document, pie chart, share, and download.
- PMHQ-The-Product-Manag...** (3 days ago): 0 comments, 1 lead icon. Includes icons for document, pie chart, share, and download.

A tooltip for the pie chart icon shows: 'Total time spent : 01:25 mins, Pages read : 19/60'. A 'Show More' button is partially visible at the bottom left.



netSAC.



Aplicativos Móveis

Veja os **resumos do calendário** de hoje.

Veja **comentários, notificações e lembretes** recentes.

Visualize, edite ou crie a maioria dos registros do **CRM**.

Registrar automaticamente **chamadas móveis** em registros de contato (Android)

Receba **alertas push**.

Fotografe **cartões de visita** para transformá-los em leads.

Acessar **registros off-line**

Obtenha **geolocalização** de clientes e de eventos, faça **check-in no cliente**.



netSAC.



Authorised Reseller