

**R**

## ResolveTickets

Gestão inteligente de tickets, ordens de serviço e suporte

PWA MULTIENTERPRISE PARA OPERAÇÃO MODERNA

# Transforme chamados em produtividade, controle e satisfação.

O ResolveTickets centraliza tickets, SLAs, evidências, equipes técnicas, ordens preventivas, notificações e relatórios em uma plataforma rápida, mobile-first e preparada para empresas que precisam resolver mais com menos retrabalho.

### Funcionalidades completas

Tickets, SLA, relatórios, evidências, notificações, IA e operação preventiva.

### Público-alvo amplo

Serviços, manutenção, TI, facilities, comércio, indústria e gestão administrativa.

## Por que escolher?

**1**

### Atendimento em poucos toques

Abertura e acompanhamento simples no celular, tablet ou desktop.

**2**

### Gestão com SLA visível

Priorização por prazo, criticidade, responsável e departamento.

**3**

### Operação conectada

Notificações por e-mail, push, Telegram e WhatsApp.

**4**

### Decisão baseada em dados

Relatórios de desempenho, CSAT, auditoria e indicadores gerenciais.

# Uma plataforma para controlar toda a operação de suporte

Do primeiro contato do solicitante ao fechamento com avaliação, cada etapa fica registrada, mensurável e pronta para evoluir o atendimento.



## SLA configurável

Defina prazos por empresa, departamento e fluxo de trabalho, com alertas visuais para tickets dentro do prazo, vencendo ou vencidos.



## Mobile-first e PWA

Use pelo navegador como aplicativo instalável, com experiência otimizada para campo, equipes móveis e rotinas com conexão instável.



## Offline-first

Registre ações críticas, acompanhe dados em cache e sincronize automaticamente quando a internet voltar.



## IA assistiva

Gere resumos, rascunhos de resposta, sugestões para base de conhecimento e análise de urgência, sempre com revisão humana.



## Auditoria completa

Registre mudanças de status, responsáveis, comentários, evidências, configurações e ações sensíveis com rastreabilidade.



## Dashboard gerencial

Visualize tickets em aberto, SLA vencido, prioridades críticas, responsáveis, ativos problemáticos e departamentos mais demandados.

## Feito para empresas que não podem perder chamados

O ResolveTickets atende organizações de diferentes segmentos que precisam profissionalizar a operação, reduzir atrasos e dar visibilidade aos gestores.

## Empresas de serviços

Controle solicitações, visitas técnicas, manutenções, atendimento ao cliente e demandas internas com rastreabilidade.

## Indústrias e manutenção

Organize ativos, evidências, ordens de serviço, chamados críticos e preventivas recorrentes por setor ou equipamento.

## Condomínios e facilities

Padronize solicitações de moradores, equipes de campo, manutenção predial, limpeza, segurança e fornecedores.

## TI e suporte interno

Priorize incidentes, requisições, aprovações, validações de usuário e comunicação com equipes técnicas.

## Comércio e redes

Acompanhe chamados de lojas, departamentos, equipamentos, problemas operacionais e atendimento entre matriz e unidades.

## Gestores e administradores

Tenha indicadores executivos, relatórios por período, ranking de técnicos, SLA, satisfação e gargalos da operação.

## Controle multiempresa com segurança e isolamento

Cada empresa trabalha com seus próprios usuários, permissões, tickets, departamentos, configurações e dados. A arquitetura multi-tenant protege o ambiente e permite escalar a operação sem misturar informações.

**Multi-tenant**

**RBAC por perfil**

**JWT**

**LGPD e auditoria**

## Benefícios diretos para o negócio

- ✓ Menos chamados esquecidos, duplicados ou sem responsável.
- ✓ Menor tempo de resposta com alertas de SLA e filas priorizadas.
- ✓ Mais transparência para solicitantes, técnicos e gestores.

- ✓ Mais qualidade com validação do usuário e avaliação CSAT.
- ✓ Mais previsibilidade com preventivas e escalonamentos automáticos.

## Funcionalidades que vendem resultado

O sistema foi desenhado para cobrir a rotina inteira: atendimento, campo, gestão, comunicação, automação e análise.

### Tickets completos

Abertura, triagem, atribuição, execução, validação, reabertura, cancelamento e fechamento.

### Ordens preventivas

Planos recorrentes por ativo, departamento, responsável, checklist e próxima data.

### Evidências

Anexos, fotos e registros antes, durante e depois do atendimento.

### Base de conhecimento

Soluções reaproveitáveis para reduzir chamados repetidos e acelerar respostas.

### WhatsApp e Telegram

Comandos, notificações, consultas de tickets e abertura guiada por canais populares.

### Push e e-mail

Alertas para atribuições, mudanças de status, validação, SLA e eventos importantes.

### Relatórios

Indicadores por técnico, departamento, prioridade, status, prazo, CSAT e período.

### Painel administrativo

Empresas, usuários, permissões, departamentos, estados, transições e regras de negócio.

## Jornada de atendimento mais simples

Uma experiência clara para quem solicita, executa e gerencia.

## Para solicitantes

- ✓ Abertura rápida pelo celular, formulário público ou canais integrados.
- ✓ Acompanhamento de status e comunicação transparente.
- ✓ Validação da solução antes do fechamento.
- ✓ Avaliação de satisfação para medir qualidade real.

## Para técnicos e gestores

- ✓ Fila de trabalho organizada por prioridade, SLA e responsável.
- ✓ Histórico completo do ticket com logs e evidências.
- ✓ Templates para padronizar chamados recorrentes.
- ✓ Dashboards e relatórios para decisões rápidas.

## ResolveTickets: atendimento profissional, operação controlada e clientes mais satisfeitos.

Uma solução moderna para empresas que desejam centralizar chamados, ganhar produtividade, reduzir falhas de comunicação e transformar dados operacionais em decisões.

### Solicite uma apresentação online

Agende uma conversa para conhecer o ResolveTickets, ver os principais fluxos do sistema e entender como ele se encaixa na sua operação.

[resolve@mundoapps.com.br](mailto:resolve@mundoapps.com.br)

Contato comercial e demonstração do sistema

Profissional

Colorido

Responsivo

Pronto para impressão

