



CEC Web

Esse módulo dá total liberdade aos usuários fazerem a sua integração com Help Desk de qualquer estação que possua um browser sem a interferência da equipe do Help Desk.

Os usuários podem realizar tarefas tais como:

- Abrir chamados.
- Consultar a posição de seu chamado (histórico do atendimento).
- Avaliar o atendimento.
- Manter atualizados todos os seus dados cadastrais.
- Reabrir chamados que não tiveram a solução adequada.

Para os técnicos, além do controle de chamados, terão acesso a:

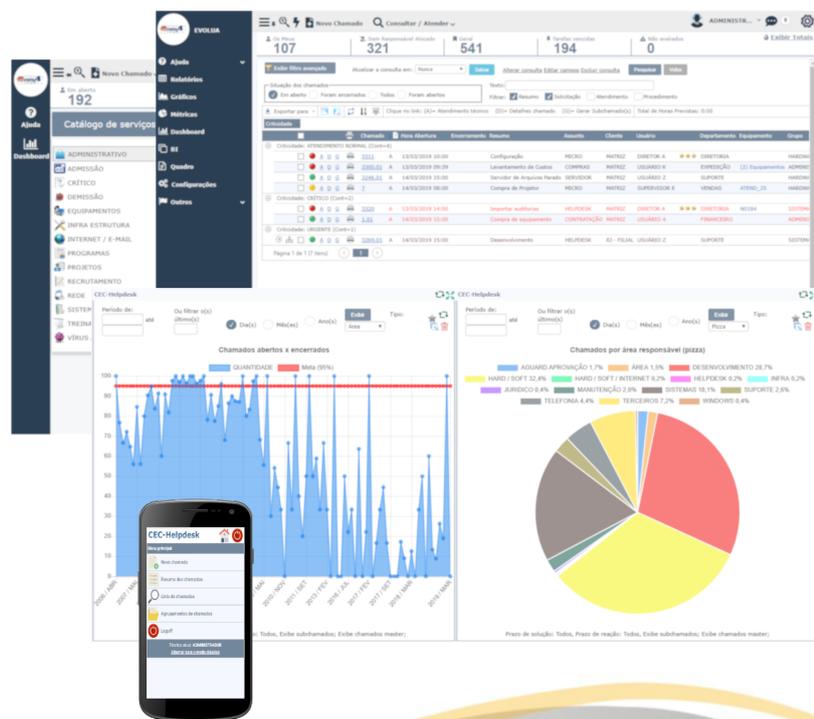
- Dashboards e relatórios.
- Acesso via Smartphone.
- Consulta a base de conhecimento.

Todo esse controle é feito através de um login, impedindo assim os acessos indevidos, também existe um timeout de segurança, impedindo que o browser fique logado por muito tempo com a senha de usuário.

Na abertura do chamado é feito o escalonamento automático dos técnicos competentes ao problema, comunicando-os através de correio eletrônico. Os técnicos podem fazer uso desse módulo para o atendimento e consulta a base de conhecimento dos chamados já solucionados, Dashboards, entre outros recursos.

Esse módulo não exige nenhum software instalado na estação.

Screen Shots



Versão Mobile