# Pesquisa de referência: SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA GESTÃO DE HELP DESK

## Funções do sistema:

* Registro de ocorrências
* Construção de fluxo de atendimento com etapas e pessoas a operarem a cada etapa de feedback para o demandante do chamado
* Resposta prontas para o auxiliar auto-atendimento
* Banco de dados de soluções conhecidas para problemas relatados
* Envio de mensagens de acompanhamento para demandantes e para equipe de atendimento e sua gerência
* Relatório de chamadas em aberto
* Controle de filas de chamados por especialidade técnica
* Relatório de chamadas encerradas por dia

## Requisitos não funcionais:

* Tela de fácil interpretação pelo usuário
* Integração das mensagens do sistema com Whatsapp e Webmail