

## Funcionalidades Principais

- **Criação de Tickets:**

- Capacidade para os usuários (clientes ou internos) criar novos tickets de suporte, descrevendo o problema ou solicitação detalhadamente.

- **Atribuição de Responsáveis:**

- Possibilidade de atribuir tickets a membros específicos da equipe de suporte, garantindo responsabilidade clara pelo acompanhamento e resolução.

- **Priorização de Tickets:**

- Funcionalidade para definir a prioridade dos tickets (baixa, média, alta, urgente), ajudando na gestão do tempo e na resolução por ordem de importância.

- **Comentários e Atualizações:**

- Capacidade de adicionar comentários e atualizações nos tickets, permitindo comunicação contínua entre o usuário e a equipe de suporte durante o processo de resolução.

- **Histórico de Atividades:**

- Registro detalhado de todas as interações e atividades relacionadas a cada ticket, incluindo datas de abertura, atualizações, atribuições e resoluções.

- **Notificações Automáticas:**

- Sistema de notificações automáticas para informar aos usuários sobre atualizações nos tickets, como mudanças de status ou novos comentários.

- **Filtros e Pesquisas Avançadas:**

- Funcionalidades robustas de filtragem e pesquisa para facilitar a localização rápida de tickets com base em critérios como status, prioridade, data de criação, etc.

- **Relatórios e Métricas:**

- Geração de relatórios e métricas sobre o desempenho do suporte, incluindo tempo médio de resposta, tempo médio de resolução, número de tickets por status, entre outros.

- **Integrações com Outros Sistemas:**

- Capacidade de integração com outros sistemas de gestão ou ferramentas de suporte, como CRM (Customer Relationship Management), para facilitar a sincronização de dados e processos.
- **Segurança e Controle de Acesso:**
  - Medidas robustas de segurança para proteger informações sensíveis dos clientes e controle de acesso para garantir que apenas usuários autorizados possam visualizar ou modificar tickets.