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.