

Contactis Ticketing System

Zarządzanie zgłoszeniami, które działa – realne wsparcie dla
Twojego biznesu



PIRIOS

W każdej firmie – niezależnie od branży – pojawiają się sytuacje, które wymagają szybkiej reakcji: awarie, reklamacje, pytania techniczne czy wnioski serwisowe.

System Contactis Ticketing to cyfrowe narzędzie, które pozwala zapanować nad tym chaosem i przekształcić go w uporządkowany, zautomatyzowany proces zarządzania zgłoszeniami.

W jednym miejscu rejestrujesz wszystkie sprawy, śledzisz ich status, automatyzujesz obieg informacji i skracasz czas reakcji – co wprost przekłada się na zadowolenie klientów i większą efektywność operacyjną zespołów.



Co zyskujesz dzięki Contactis Ticketing?



Szybsze reakcje i krótszy czas obsługi zgłoszeń

Dzięki automatycznemu nadawaniu priorytetów, kategoryzacji i notyfikacjom.



Raportowanie i analizy

Gotowe raporty i dashboardy wspierają zarządzanie i podejmowanie decyzji.



Lepsza organizacja pracy

Każdy użytkownik wie, jakie zgłoszenia do niego należą i jaki jest ich aktualny stan.



Dostępność 24/7

System dostępny z poziomu przeglądarki internetowej (również na urządzeniu mobilnym), niezależnie od miejsca i urządzenia.



Pełna historia i dokumentacja

System rejestruje każde działanie, załącznik i komentarz.



Elastyczność i skalowalność

Rozwiązanie, które można dostosować do małego zespołu lub dużej organizacji.

Główne funkcjonalności systemu



Zarządzanie kontaktami i klientami

- Profile zgłaszających.
- Integracja z systemami zewnętrznymi (CRM, ESOD, MRE, Contact Center, JIRA)



Panel administracyjny

- Zarządzanie użytkownikami, rolami, słownikami i uprawnieniami.



System komentarzy i historii zmian

- Każde zgłoszenie posiada pełną historię zmian i opcję komentowania.



Moduły dodatkowe (opcjonalne)

- Wallboard do wizualizacji zgłoszeń.
- Watchdog do automatycznej kontroli SLA.
- Baza wiedzy z najczęściej zadawanymi pytaniami i rozwiązaniami.



Integracja API

- Łatwe połączenie z innymi systemami w firmie.



Moduł powiadomień

- Alerty e-mail/SMS/push dla użytkowników i klientów.
- Powiadomienia o opóźnieniach i przekroczeniach SLA.



Raporty i analizy

- Gotowe zestawienia: czas rozwiązania, ilość zgłoszeń, przekroczenia SLA.
- Eksport danych do CSV i PDF.



Zgłoszenia nadrzędne i podrzędne

- Łączenie podobnych zgłoszeń i ich grupowa obsługa.



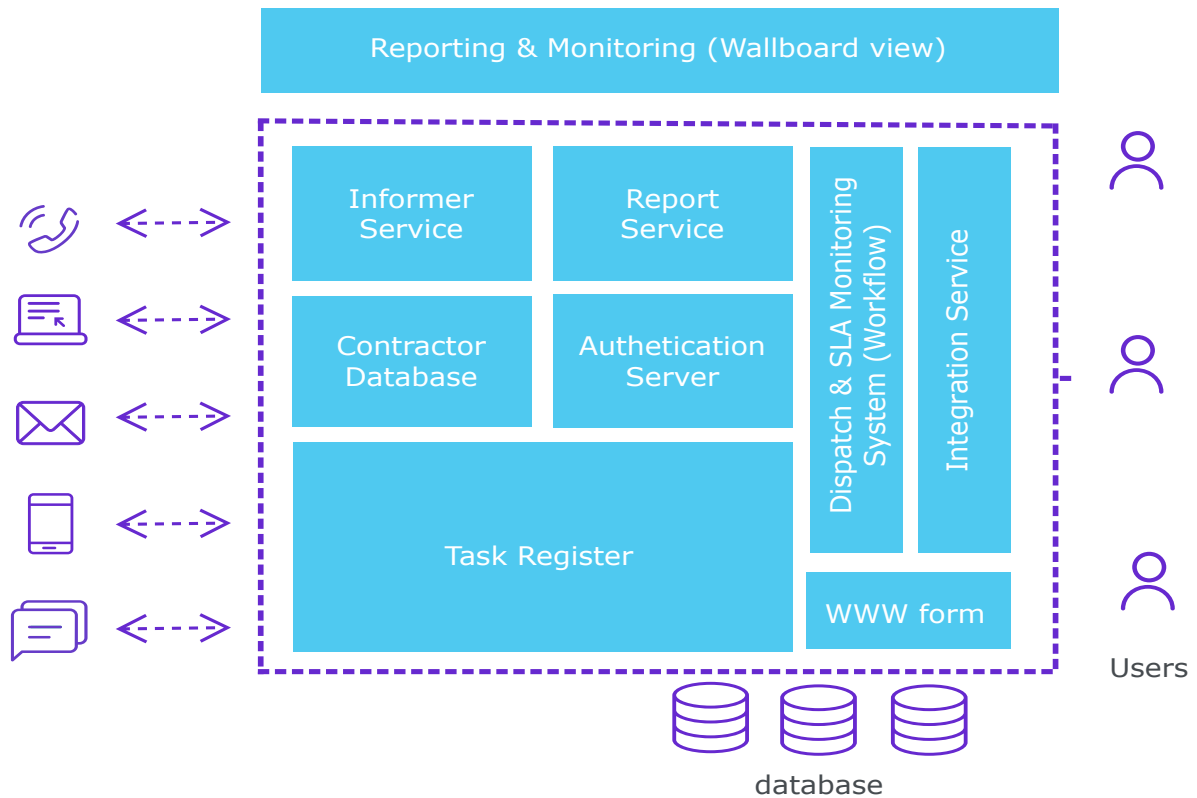
Rejestr zgłoszeń

- Tworzenie, edytowanie, śledzenie i filtrowanie zgłoszeń.
- Przypisywanie zgłoszeń do osób odpowiedzialnych.
- Automatyczne priorytety i statusy.



Tagowanie i filtrowanie

- Łatwe wyszukiwanie i klasyfikacja zgłoszeń.



Rejestr zgłoszeń

Centralny moduł systemu, umożliwiający tworzenie, edytowanie i monitorowanie zgłoszeń. Użytkownicy mogą nadawać priorytety, przypisywać zgłoszenia do konkretnych operatorów oraz śledzić status i historię każdej sprawy. System wspiera automatyzację procesu poprzez powiadomienia i reguły zależne od statusów.



Baza klientów

Umożliwia prowadzenie kartotek klientów z danymi kontaktowymi, historią obsługi, a także przypisaniem do lokalizacji lub segmentu. Moduł pozwala lepiej zarządzać relacjami z kontrahentami oraz oferować spersonalizowaną obsługę.

Baza obiektów

Pozwala przypisywać zgłoszenia do konkretnych miejsc lub urzędzeń. Każdy obiekt ma przypisaną historię obsługi, co pozwala na łatwe planowanie przeglądów technicznych czy analizowanie powtarzających się usterek.

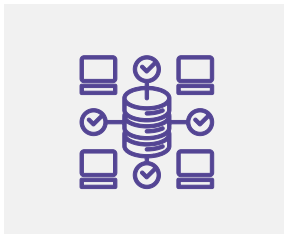
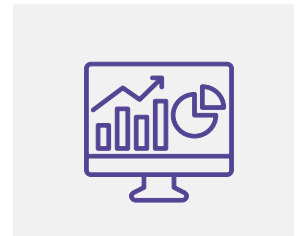


Moduł administracyjny

Służy do zarządzania strukturą systemu: użytkownikami, uprawnieniami, rolami, kategoriami zgłoszeń oraz konfiguracją powiadomień. Administratorzy mogą dostosowywać system do struktury organizacyjnej i potrzeb operacyjnych.

Moduł raportowy

Zawiera gotowe raporty i pozwala tworzyć niestandardowe zestawienia. Użytkownicy mogą analizować m.in. czasy reakcji, skuteczność obsługi czy przekroczenia SLA. Dane mogą być eksportowane do plików CSV, PDF lub XLS.



Moduł integracji (API)

Umożliwia dwukierunkową integrację z zewnętrznymi systemami (CRM, ERP, ESOD, JIRA itp.). Wymiana danych o zgłoszeniach, statusach i klientach przebiega automatycznie, co pozwala włączyć system Ticketing w szerszy ekosystem IT organizacji.

Przykładowe zastosowania

- Obsługa incydentów IT i awarii infrastruktury.
- Zarządzanie zgłoszeniami klientów w firmach telekomunikacyjnych.
- Obsługa reklamacji w sieciach retail.
- Zgłoszenia usterek w administracji publicznej.
- Zgłoszenia i raporty w firmach serwisowych.

Case study: InnoBaltica – Smart City w praktyce

Branża: Transport publiczny

Lokalizacja: Województwo pomorskie



InnoBaltica to spółka odpowiedzialna za wdrożenie systemu FALA – jednolitego systemu płatności i informacji pasażerskiej dla komunikacji miejskiej. Firma potrzebowała kompleksowego narzędzia do obsługi zgłoszeń od pasażerów i pracowników operacyjnych.

Zakres wdrożenia:



Contact Center z IVR i konsultantami,



System Contactis Ticketing zintegrowany z Jira,



Moduł zgłoszeń wbudowany w aplikację Contact Center,



Obsługa kanałów: telefon, e-mail, formularze, social media.

Rezultaty:



Sprawną obsługę zgłoszeń w ramach jednego systemu,



Pełny monitoring zgłoszeń w czasie rzeczywistym,



Skrócenie czasu reakcji,



Automatyczne przekazywanie zadań do odpowiednich działów,



Klient przedłużył współpracę z PiriOS na kolejne 3 lata (2024).

Dlaczego warto wybrać rozwiązanie od Pirios?

Prostota, którą naprawdę czuć od pierwszego kliknięcia.

System został zaprojektowany z myślą o użytkownikach nietechnicznych – jego obsługa nie wymaga szkoleń ani specjalistycznej wiedzy. Nowy pracownik może rozpocząć pracę z systemem w ciągu 15 minut od zalogowania. Interfejs jest przejrzysty, intuicyjny i logiczny, a funkcjonalności łatwo dostępne.



Integracja z systemami dziedzinowymi

(CRM, ERP, ESOD i inne) jest szybka i bezproblemowa – Contactis Ticketing to rozwiązanie, które nie wymaga wielomiesięcznego wdrożenia, a daje efekt natychmiastowego uporządkowania procesów.

Stałe wsparcie

Od analizy potrzeb, przez wdrożenie, aż po serwis 24/7.

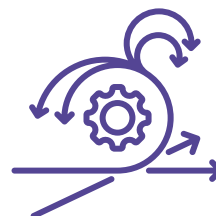


Hybrydowy model licencjonowania

Dostosowany do wielkości organizacji dynamiki rozwoju.

Elastyczne podejście

Rozwiązania szyte na miarę, dopasowane do struktury i procesów klienta.



Chcesz dowiedzieć się więcej?

Skontaktuj się z nami – przygotujemy demo systemu i zaproponujemy model wdrożenia idealnie dopasowany do Twoich potrzeb.

**„Zacznij porządkować procesy zgłoszeniowe już dziś.
Skontaktuj się z nami, by poznać możliwości
Contactis Ticketing System.”**

Napisz do nas na adres:  info@pirios.com

Zadzwoń:  +48 12 211 9 211

 www.pirios.com