



Sistema de Atendimento ao Cliente

Help Desk e Service Desk



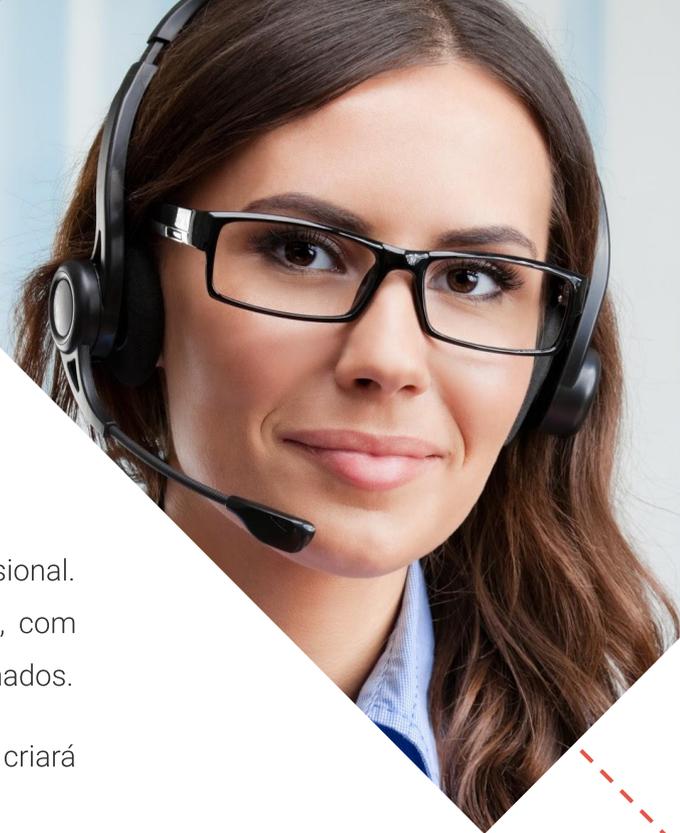
O Acelerato

Sistema de Atendimento ao Cliente

Help Desk e Service Desk

Gerencie o atendimento ao seu cliente de forma rápida, simples e profissional. Mantenha um canal de comunicação organizado com os seus clientes, com uma ferramenta totalmente pensada para o atendimento e gestão de chamados.

Sempre que um cliente enviar um e-mail para o seu suporte, o sistema criará automaticamente um ticket no sistema para o chamado de seu cliente.



O Acelerato

Sistema de Atendimento ao Cliente

EXPERIÊNCIA

Possuímos mais de 5 anos de experiência na área de Sistema de Atendimento ao cliente.

ESPECIALIZAÇÃO

Nossa equipe é formada por profissionais que conhecem o dia a dia e os desafios do seu negócio.



SOLIDEZ

Atendemos diversos segmentos e ramos do mercado.

INTEGRAÇÃO

Integração com o Telefone, Chat, Redes Sociais, formulários.

Você fazendo muito mais!

Acelerato

Sistema de Atendimento ao Cliente

O Sistema Acelerato atua em todas as etapas do Atendimento. Da abertura de Chamados pelo Cliente, passando pelo Atendimento do Agente, até a análise de relatórios feitas pelo Gerente.

O Acelerato gerencia os chamados da sua empresa e oferece uma alternativa completa para o seu e-mail de atendimento, com relatórios completos e controles finos de SLA.



Clientes

O **Acelerato** ajuda mais de **200 empresas** a atender seus clientes e gerenciar seus projetos.

Ajudamos organizações de diversos segmentos e tamanhos.

- Empresas de Suporte e Serviços
- Empresas de Tecnologia e TI,
- Escritórios de Contabilidade e Contadoras
- Centro de Serviços Compartilhados,
- Consultorias,
- Varejo,
- Hospitais,
- Agências,
- Escolas,
- Indústrias,



**todos os tipos de empresas que atendem clientes, desenvolvem projetos ou ambos os casos.*



O Acelerato

Sistema de Atendimento ao Cliente

- ◆ Atendimento por telefone ou por e-mail;
- ◆ Sem perdas de informações;
- ◆ Acompanhamento em tempo real dos chamados;
- ◆ Definição e verificação de SLA;
- ◆ Fluxo de Help Desk personalizado;
- ◆ Triagem de chamados do Help Desk;
- ◆ Adicione anexos aos seus tickets;
- ◆ Melhore a comunicação com os seus clientes.



Mais qualidade e eficiência no seu Help Desk.

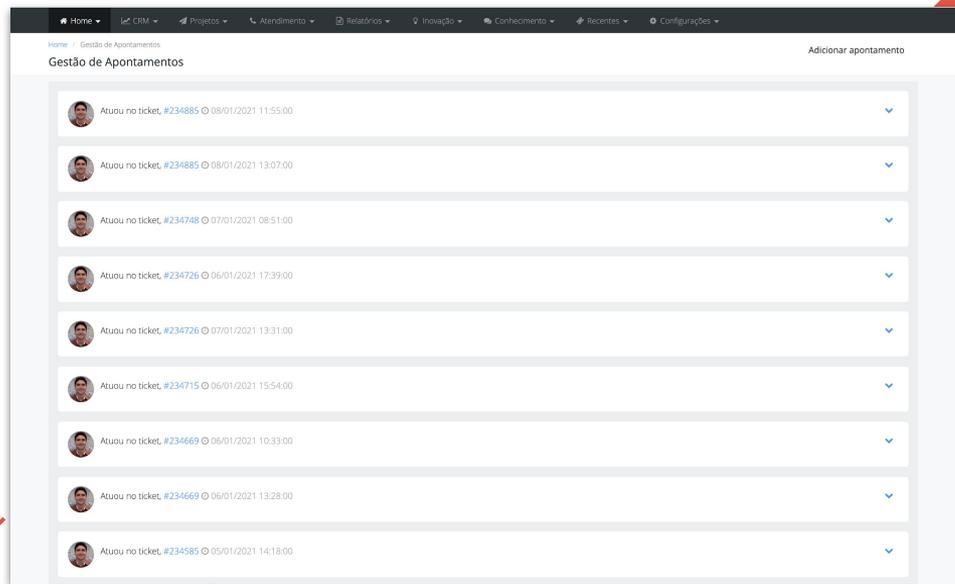
Gestão de Apontamentos

Acelerato

Sistema de Atendimento ao Cliente

Agora será possível, dentro de cada ticket, inserir além de uma breve descrição da tarefa realizada, a data e hora retroativa, se necessária, com o valor cobrado por hora do serviço realizado, sendo também possível definir valor fixo para um cliente em específico.

Por default, o Acelerato já contabiliza os valores e tempos para serem acessados nos relatórios disponíveis.



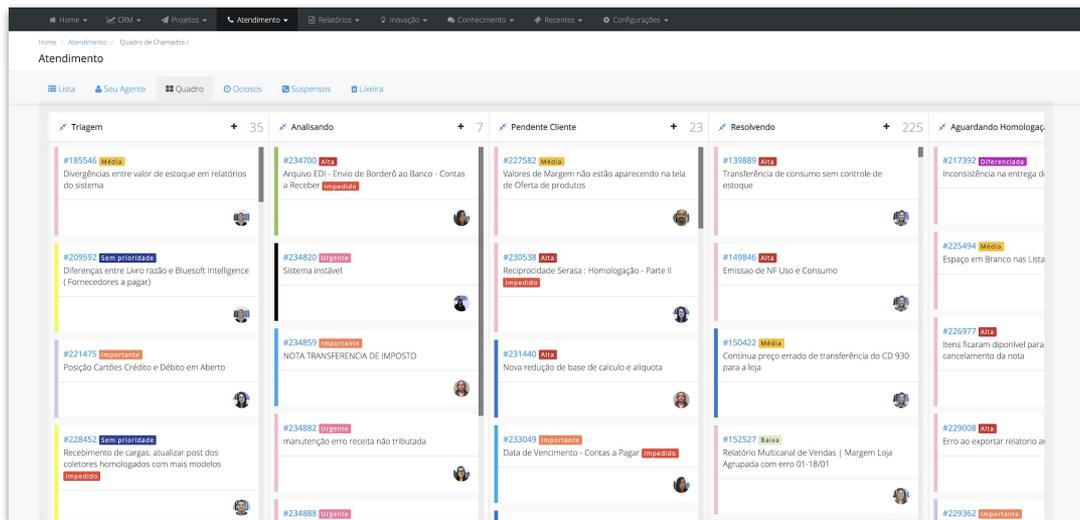
Gestão de Apontamentos		Adicionar apontamento
	Atuou no ticket, #234885 @ 08/01/2021 11:55:00	▼
	Atuou no ticket, #234885 @ 08/01/2021 13:07:00	▼
	Atuou no ticket, #234748 @ 07/01/2021 08:51:00	▼
	Atuou no ticket, #234726 @ 06/01/2021 17:39:00	▼
	Atuou no ticket, #234726 @ 07/01/2021 13:31:00	▼
	Atuou no ticket, #234715 @ 06/01/2021 15:54:00	▼
	Atuou no ticket, #234669 @ 06/01/2021 10:33:00	▼
	Atuou no ticket, #234669 @ 06/01/2021 13:28:00	▼
	Atuou no ticket, #234585 @ 05/01/2021 14:18:00	▼

Funcionalidades

Acelerato

Acompanhe em Tempo Real o andamento dos chamados abertos pelos clientes diretamente através do portal de atendimento do sistema.

Confira nossas principais funcionalidades e tenha um serviço de **Help Desk fantástico** em questão de segundos.



The screenshot displays the Acelerato Help Desk interface. At the top, there is a navigation bar with options like Home, CRM, Processos, Atendimento, Relatórios, Inovação, Conhecimento, Recentes, and Configurações. Below this, the 'Atendimento' section is active, showing a 'Quadro de Chamados' (Call Center Dashboard). The dashboard is organized into five columns, each representing a different stage of the ticket lifecycle:

- Triagem** (35 tickets): Includes tickets like #18546 (Media) about stock value divergence and #209592 (Sem prioridade) about differences between Lixo razão and Bluesoft intelligence.
- Analisando** (7 tickets): Includes tickets like #234700 (Ata) about EDI file sending and #234820 (Urgente) about system installation.
- Pendente Cliente** (23 tickets): Includes tickets like #230538 (Ata) about Serasa homologation and #231440 (Ata) about a new calculation base reduction.
- Resolvendo** (225 tickets): Includes tickets like #139889 (Ata) about consumption transfer without stock control and #150422 (Media) about a transfer error.
- Aguardando Homologação** (2 tickets): Includes tickets like #217392 (Diferencial) about delivery inconsistency and #226977 (Ata) about a note cancellation error.



Funcionalidades

Acelerato

◆ **Construa uma relação real com os seus clientes**

Quando os seus clientes entram em contato com a sua equipe de atendimento, você tem um ticket criado, com todas as métricas e informações importantes para a sua empresa, e seu cliente recebe as respostas diretamente no e-mail, sem a necessidade de acessar a ferramenta.

◆ **Satisfação que você pode ver**

Seus clientes poderão avaliar o atendimento de sua equipe, e você poderá extrair relatórios avançados sobre a evolução da satisfação com base na sua empresa, equipe ou agentes.

◆ **Gestão de SLA de Primeira**

Você poderá configurar o SLA e as categorias dos chamados de acordo com as necessidade da sua empresa. E extrair relatórios de como anda a velocidade do seu atendimento.



Funcionalidades

Acelerato

Relatórios de Atendimento

Com os relatórios de atendimento, você poderá ter uma noção completa de como anda o desempenho de sua equipe, quantos tickets foram atendidos e qual a média de satisfação de seus clientes.



Funcionalidades

Acerato

Listas Poderosas

Visualize seus tickets na lista de chamados, e tenha controle completo sobre filtros e ordenações para que você consiga visualizar as informações mais importantes.

Quadro de Chamados

Com o quadro de chamados a sua equipe poderá ter uma referência muito mais visual de como andam os tickets da sua empresa.

Base de Conhecimento

Com o quadro de chamados a sua equipe poderá ter uma referência muito mais visual de como andam os tickets da sua empresa.

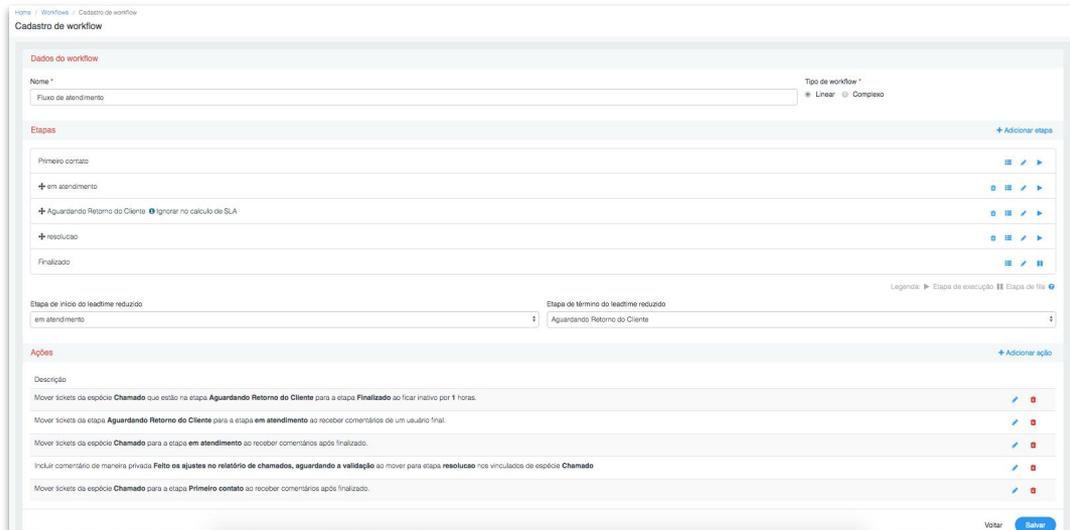


Funcionalidades

Acelerato

Etapas de Atendimento

Chega de etapas engessadas, crie as etapas que melhor representam o fluxo de trabalho da sua equipe.



The screenshot shows the 'Cadastro de workflow' (Workflow Registration) page in the Acelerato system. The interface is organized into several sections:

- Dados do workflow:** Includes a 'Nome' field with the value 'Fluxo de atendimento' and a 'Tipo de workflow' dropdown menu with options for 'Linear' (selected) and 'Complexo'.
- Etapas:** A list of workflow steps: 'Primeiro contato', '+ em atendimento', '+ aguardando retorno do cliente' (with a note 'Ignorar no calculo de SLA'), '+ resolucão', and 'Finalizado'. Each step has a plus icon for expansion and a set of three icons (list, edit, delete) for management.
- Legenda:** A legend indicating that a right-pointing triangle represents 'Etapas de execucao' and a double vertical bar represents 'Etapas de fim'.
- Etapas de início do leadtime reduzido:** A dropdown menu currently showing 'em atendimento'.
- Etapas de término do leadtime reduzido:** A dropdown menu currently showing 'Aguardando Retorno do Cliente'.
- Ações:** A list of actions with descriptions and edit/delete icons. The actions include: moving tickets from 'Chamado' to 'Finalizado' (1h inactivity), moving tickets from 'Chamado' to 'em atendimento' to receive user comments, moving tickets from 'Chamado' to 'em atendimento' to receive comments after finalization, adding private comments to 'Fecho os ajustes no relatório de chamados, aguardando a validação' to move to 'resolucão', and moving tickets from 'Chamado' to 'Primeiro contato' to receive comments after finalization.
- Buttons:** 'Voltar' and 'Salvar' buttons are located at the bottom right.



Funcionalidades

Acelerato

Equipes e Horários de Atendimento

Crie diferentes equipes de atendimento e configure os horários de atendimento para cada uma. Assim você terá mais controle sobre o SLA de seus chamados.

Respostas Prontas

Crie respostas prontas para sua equipe de suporte, facilite o trabalho e agilize seu processo.



Acelerato

Help Desk e Service Desk

Não perca mais tempo com integrações e sistemas que não se adequam ao processo de sua empresa!

Acesse [acelerato.com](https://www.acelerato.com), **agende uma demonstração** e dê um tom mais profissional ao seu Suporte Help Desk.



Bluesoft

Sistema de Gestão ERP Cloud

O **Acelarato** é um produto desenvolvido pela **Bluesoft**, empresa especialista no desenvolvimento de sistemas SaaS em Nuvem.

Nosso objetivo é fazer com que todos os nossos clientes possam ter em suas mãos, em qualquer lugar e a qualquer momento, dados que tornem a gestão de seus negócios algo mais simples e rápido, permitindo que a tomada de decisões seja segura e sensata.



Acelerato

Help Desk e Service Desk

 (11) 5543-5406

 comercial@acelerato.com

 Alameda dos Maracatins,
426, Moema - São Paulo,
SP.

Obrigado!

