



Sistema de Atendimento ao Cliente

Help Desk e Service Desk





O ACELERATO

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.





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.



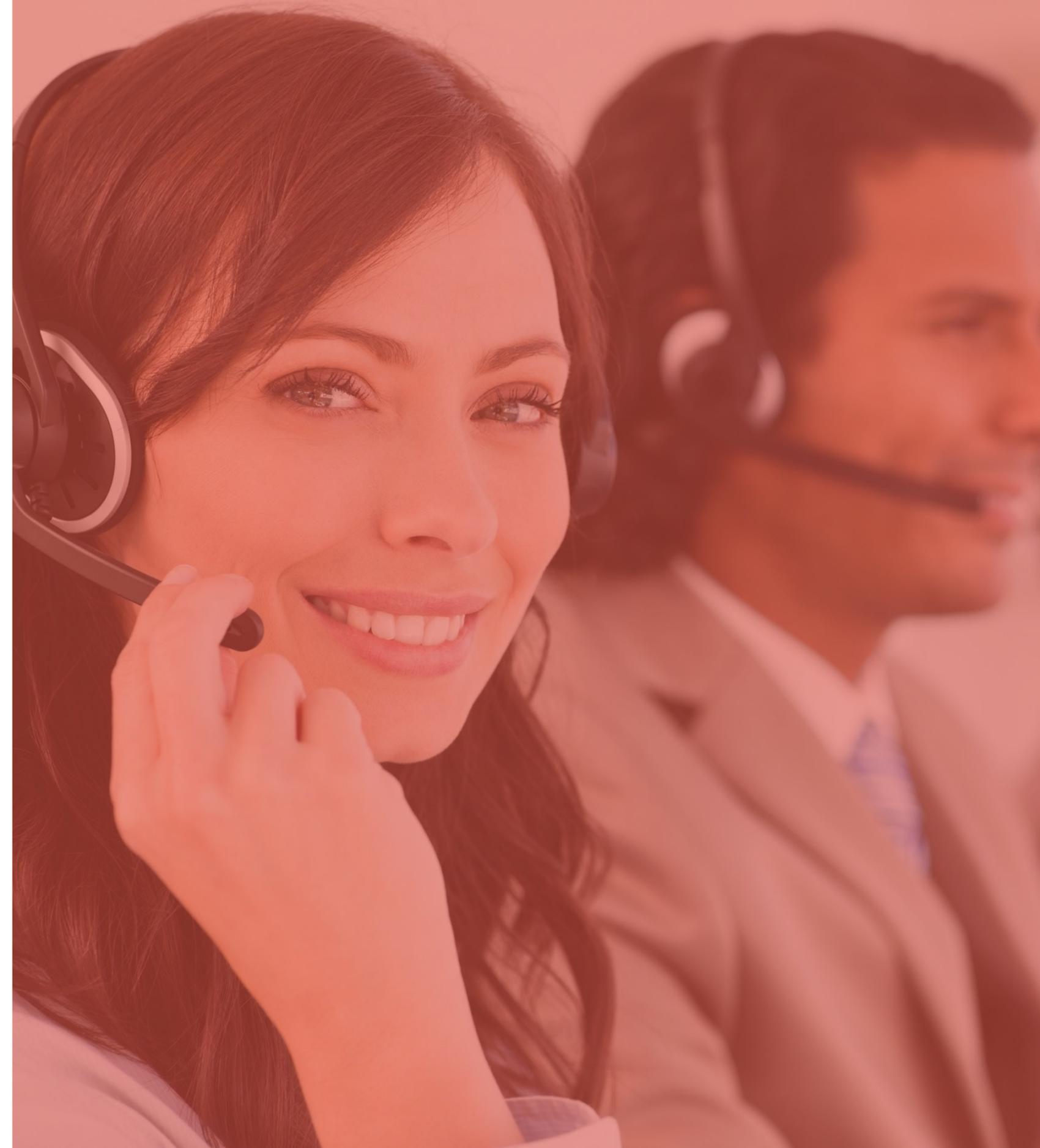
SOLIDEZ

Atendemos diversos segmentos e ramos do mercado.



INTEGRAÇÃO

Integração com o Telefone.



VOCÊ FAZENDO MUITO MAIS!

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 **300 empresas** a atender seus clientes e gerenciar seus projetos. Ajudamos organizações de diversos segmentos e tamanhos.

- Empresas de Suporte,
- TI,
- Serviços,
- Escritórios de Contabilidade
- Centro de Serviços Compartilhados,
- Consultorias,
- Contadoras,
- Varejo,
- Hospitais,
- Agências,
- Escolas,
- Indústrias,
- todos os tipos de empresas que atendem clientes,
- desenvolvem projetos ou ambos os casos.

SYNAPCOM

SICOOB



movin
plataforma e-commerce

DBCorp

APAS
ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE SUPERMERCADOS



GAZIN
COLCHÕES

Instituto
Pró Saber

marba
— desde 1961 —

D'avó

ZANTHUS
TECNOLOGIA DE RESULTADOS

Sleep
HOUSE
COLCHÕES

Supermercado
bem
Barato

Public
SUPERMERCADOS

Supermercados
bergamais
Mais Economia no Seu Dia-a-Dia

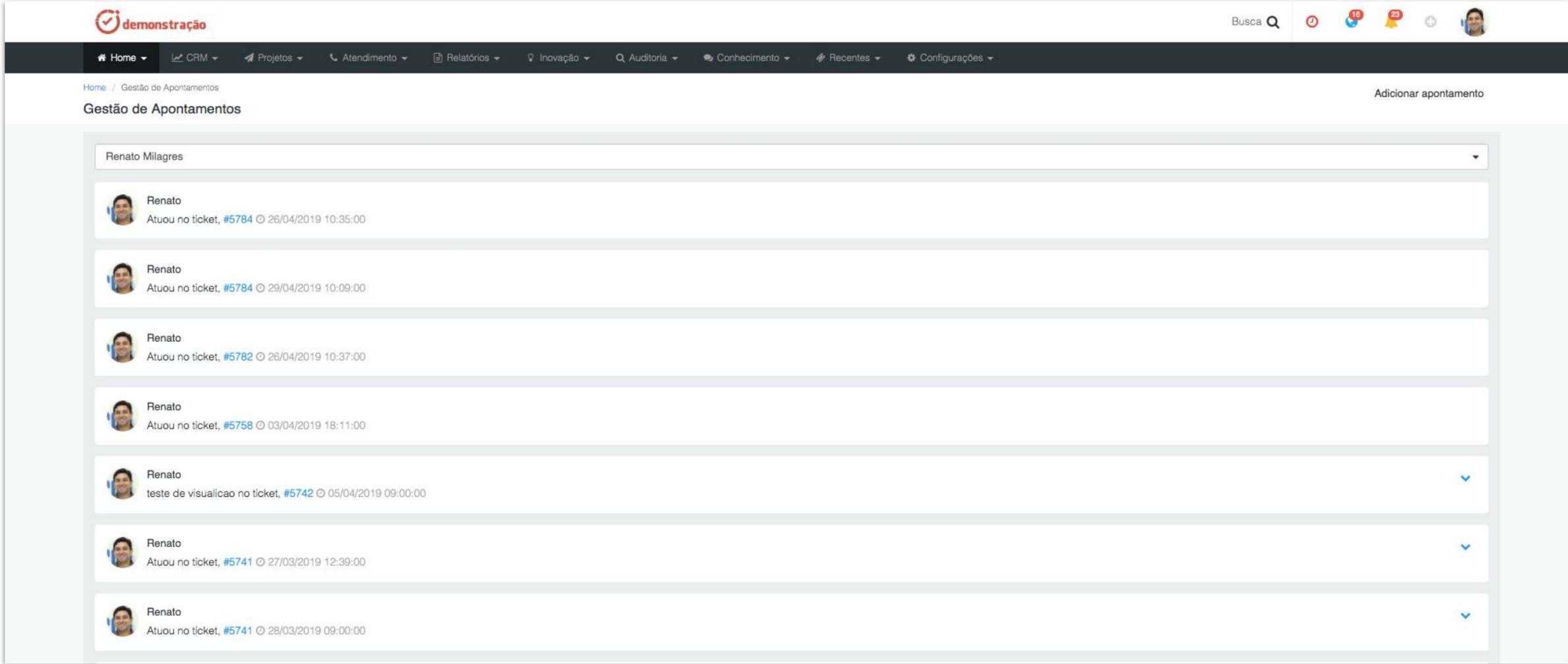
OXAN
.com.br



GESTÃO DE APONTAMENTOS

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.



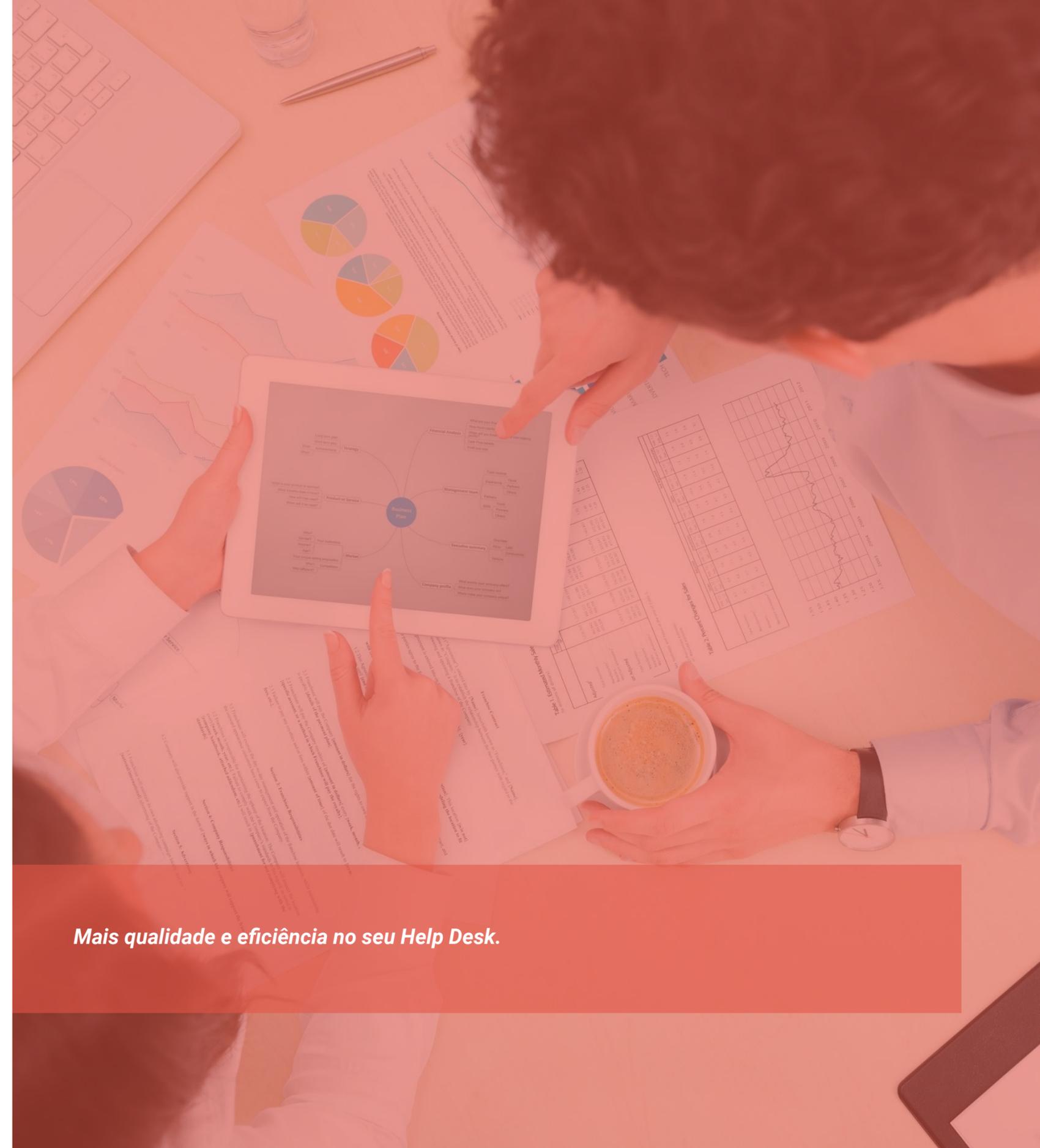
The screenshot displays the 'Gestão de Apontamentos' (Appointment Management) interface. At the top, there is a navigation bar with a search bar and several menu items: Home, CRM, Projetos, Atendimento, Relatórios, Inovação, Auditoria, Conhecimento, Recentes, and Configurações. Below the navigation bar, the page title is 'Gestão de Apontamentos' and there is a button labeled 'Adicionar apontamento'. The main content area shows a list of appointments for 'Renato Milagres'. Each appointment entry includes a profile picture, the name 'Renato', and the text 'Atuou no ticket, #5784' followed by a date and time. The appointments are as follows:

- Atuou no ticket, #5784 @ 26/04/2019 10:35:00
- Atuou no ticket, #5784 @ 29/04/2019 10:09:00
- Atuou no ticket, #5782 @ 26/04/2019 10:37:00
- Atuou no ticket, #5758 @ 03/04/2019 18:11:00
- teste de visualicao no ticket, #5742 @ 05/04/2019 09:00:00
- Atuou no ticket, #5741 @ 27/03/2019 12:39:00
- Atuou no ticket, #5741 @ 28/03/2019 09:00:00



- ✓ 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.



FUNCCIONALIDADES

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.

Home / Atendimento / Quadro de Chamados / Atendimento

Lista Sou Agente Quadro Suspensos Lixeira

Tipo de ticket * Todos Equipe Equipe de suporte Agente Todos Organizaçao Todas

* Tickets que possuam tipo de ticket com workflow diferenciado serao exibidos somente quando utilizar este filtro

Primeiro contato + 2	em atendimento + 3	Aguardando Retorno do Cliente + 2	resolucao + 2	Finalizado 3	Arquivar
<p>#5547 Urgente bertura de chamado via API as 0: 01 em 6/11/2018</p>	<p>#5742 Sem Prioridade Compra N° 2247690</p>	<p>#5649 Media Pesquisa sobre o satisfacao com o Produto X</p>	<p>#5722 Media Erro no envio de emails</p>	<p>#5731 Sem Prioridade Boleto com a data incorreta</p>	
<p>#5537 Urgente tualizar o Sistema de Vendas</p>	<p>#5734 Sem Prioridade Duvidas sobre o sistema de vendas</p>	<p>#5721 Baixa Solicito a troca do mouse usb pelo wireless</p>	<p>#5780 Sem Prioridade Sistema esta solicitando atualizaçao</p>	<p>#5738 Alta Sistema esta solicitando atualizaçao</p>	
	<p>#5714 Urgente Erro ao mudar de equipe</p>			<p>#5729 Urgente Sistema operacional travando</p>	



FUNCIONALIDADES



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 necessidades da sua empresa. E extrair relatórios de como anda a velocidade do seu atendimento.

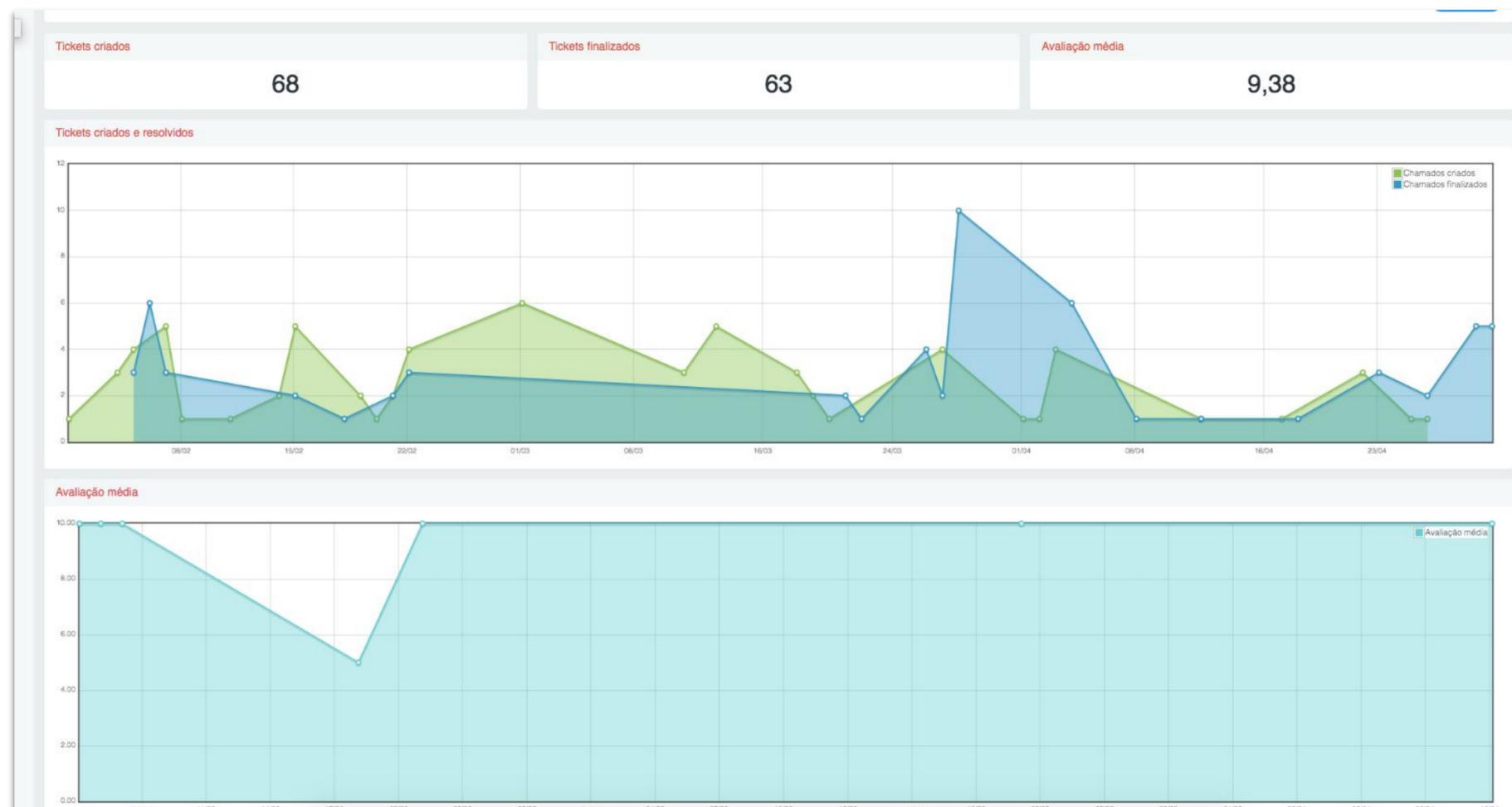


FUNCIONALIDADES



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



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

Gerencie uma Base de Conhecimento e crie Fóruns tanto para sua equipe quanto para seus clientes, organize e incentive o compartilhamento de conhecimento na sua empresa.



FUNCIONALIDADES



ETAPAS DE ATENDIMENTO

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

Home / Workflows / Cadastro de workflow

Cadastro de workflow

Dados do workflow

Nome *
Fluxo de atendimento

Tipo de workflow *
 Linear Complexo

Etapas [+ Adicionar etapa](#)

Primeiro contato				
+ em atendimento				
+ Aguardando Retorno do Cliente Ignorar no calculo de SLA				
+ resolucao				
Finalizado				

Legenda: ▶ Etapa de execução || Etapa de fila

Etapa de início do leadtime reduzido: em atendimento

Etapa de término do leadtime reduzido: Aguardando Retorno do Cliente

Ações [+ Adicionar ação](#)

Descrição		
Mover tickets da espécie Chamado que estão na etapa Aguardando Retorno do Cliente para a etapa Finalizado ao ficar inativo por 1 horas.		
Mover tickets da etapa Aguardando Retorno do Cliente para a etapa em atendimento ao receber comentários de um usuário final.		
Mover tickets da espécie Chamado para a etapa em atendimento ao receber comentários após finalizado.		
Incluir comentário de maneira privada Felto os ajustes no relatório de chamados, aguardando a validação ao mover para etapa resolucao nos vinculados de espécie Chamado		
Mover tickets da espécie Chamado para a etapa Primeiro contato ao receber comentários após finalizado.		

Voltar [Salvar](#)



FUNCIONALIDADES



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.





ACCELERATO

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

Acesse www.acelerato.com, agende uma **demonstração** e dê um tom mais profissional ao seu Suporte Help Desk.





BLUESOFT

O **Acelerato** 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.





(11) 5543-5406

comercial@acelerato.com

acelerato.com

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

Obrigado!

