



# Acerato

## (Atendimento + Projetos)

Help Desk e Service Desk



“

Acelerato é uma  
plataforma online de  
Helpdesk e Gestão de  
Projetos Ágeis.

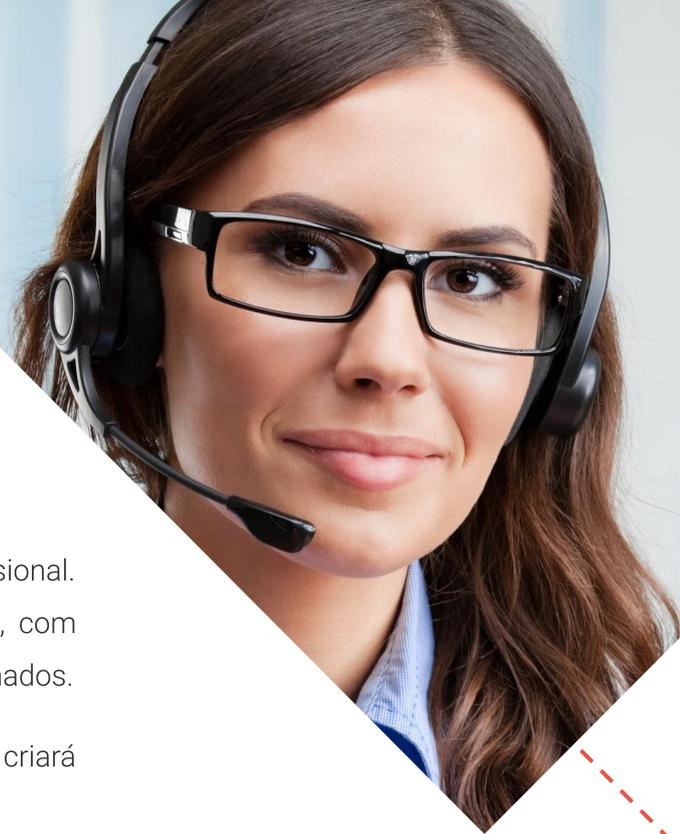
# O Acelerato

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.

# 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.*



# Atendimento + Projetos

O Acelerato fornece para o mercado uma solução integrada entre serviços de atendimento e processos internos/desenvolvimento.

Hoje, uma das maiores dores no mercado de tecnologia é integrar os times que lidam com o cliente e as áreas que apoiam internamente, como Equipes de Desenvolvimento, Implantação, Infraestrutura etc.

O Acelerato permite, dentro do mesmo ambiente, os módulos de Atendimento e Projeto. A vantagem estratégica disso é que de forma muito mais simples e facilitada, podemos unir as áreas através dos tickets. Na prática, o ticket em que a Equipe de Atendimento está tratando com o cliente é o mesmo que a Equipe abre novos tickets internos nas áreas de apoio.

Esse modelo de uso tem como característica aumentar a produtividade, rastreabilidade e desempenho dos times e tarefas entre as áreas, além disso, o cliente fica mais satisfeito com o serviço prestado.



# Funcionalidades

Acelerato

## Promova a Colaboração entre Times de Desenvolvimento e Suporte

Sua equipe de suporte pode criar demandas de defeito ou melhorias para a equipe de desenvolvimento a partir de chamados ou ideias criados por clientes, e tudo fica vinculado.

## O Suporte será Avisado quando o Desenvolvimento Entregar

Quando a equipe de desenvolvimento entregar, a equipe de suporte é notificada automaticamente.

## Controle seus Chamados

Seus clientes poderão abrir chamados via e-mail ou portal online, e você gerenciará tudo isso através da central de atendimento do Acelerato.



# Funcionalidades

Acelerato

## Abra Chamados via E-Mail

Toda vez que uma mensagem for recebida em seus e-mails de suporte, um chamado será aberto automaticamente no Acelerato.

## Use Menos Telefone e Tenha Tudo Registrado

Toda a comunicação com seus clientes fica registrada no Acelerato, e você sempre poderá buscar o histórico das conversas.

## Responda Dúvidas de Clientes

Crie uma central de dúvidas para responder aos seus clientes. É possível cadastrar respostas prontas para perguntas frequentes, agilizando o tempo de atendimento.



# Funcionalidades

Acerato

## Crie Fóruns para Equipes e Clientes

Facilite a comunicação de suas equipes, e de seus clientes criando fóruns de discussão sobre negócios, tecnologia e inclusive sobre o uso dos produtos que você desenvolve.

## Saiba se seus Clientes estão Satisfeitos

Seus clientes poderão avaliar o atendimento ao fechar o chamado. Há um relatório para você analisar como anda a satisfação de seus clientes e criar ações para melhoria.

## Visualize o Atendimento

Veja um Quadro Kanban da Equipe de Suporte identifique o que é mais importante, quem está atuando em quais chamados, e em etapa do processo do atendimento se encontra.



# Funcionalidades

Acerato

## Estimule o Autoatendimento

Crie uma base de conhecimento online para que seus clientes possam consultar e tirar dúvidas frequentes.

## Gerencie sua Equipe de Suporte

Analise através de relatórios e gráficos o tempo de atendimento, quantos atendimentos são realizados por dia, e quais clientes demandam mais tempo de sua equipe.

## Tenha um Backlog Priorizado

Mantenha o backlog do seu projeto sempre organizado e priorizado com o Acerato.



# Funcionalidades

Acerato

## ◆ Planeje suas Entregas

Crie iterações, sprints, milestones, e releases com o Acerato.

## ◆ Visualize tudo no Quadro do Projeto

Defina o workflow de cada projeto, e visualize a evolução do trabalho através do quadro Kanban.

## ◆ Saiba o que sua Equipe está Fazendo Agora

Com poucos cliques você saberá o que cada membro de sua equipe está fazendo, e quais foram as entregas de cada um deles.



# Funcionalidades

Acerato

## Acompanhe a Evolução do Projeto

Conheça a velocidade de suas equipe, e acompanhe a evolução dos projetos através de gráficos Burndown ou Burnup.

## Equipes Ilimitadas e Projetos Ilimitados

Controle quantos projetos e quantas equipes você precisar.



# 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 **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.



# Acelerato

Help Desk e Service Desk

 (11) 5543-5406

 comercial@acelerato.com

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

Obrigado!

