

# Integração com WhatsApp

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

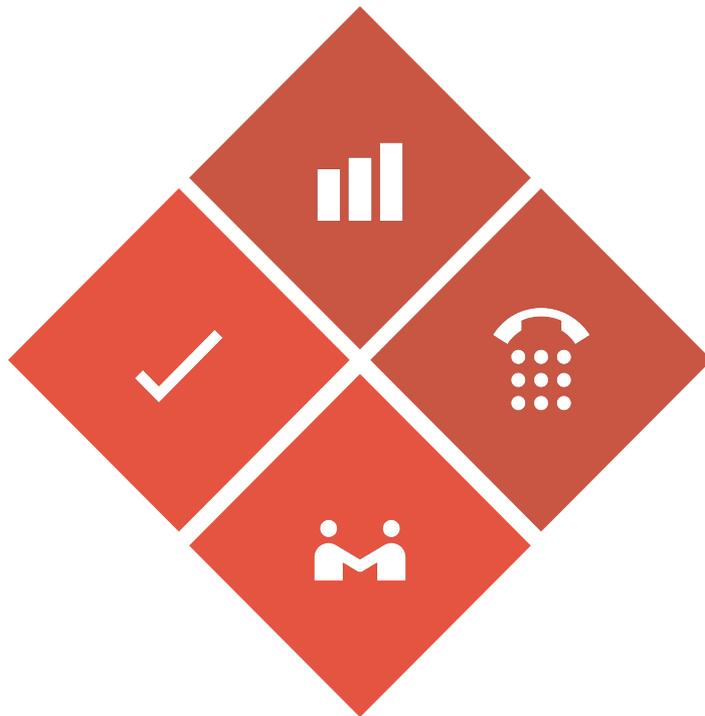
Sistema de Atendimento ao Cliente

## 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.*



# Gerencie seus Atendimentos

Presente em 99% dos mobiles no Brasil e a primeira opção de 55% dos consumidores na hora de entrar em contato com uma empresa, o WhatsApp tem atingido números muito expressivos nos últimos anos.

Com a versão Business oferecida pela aplicativo, as empresas são verificadas e apresentadas como conta comercial para o usuário.

Assim, seu cliente terá a garantia de que está falando com uma empresa séria, e sabe que mesmo que forneça dados pessoais eles estarão seguros.

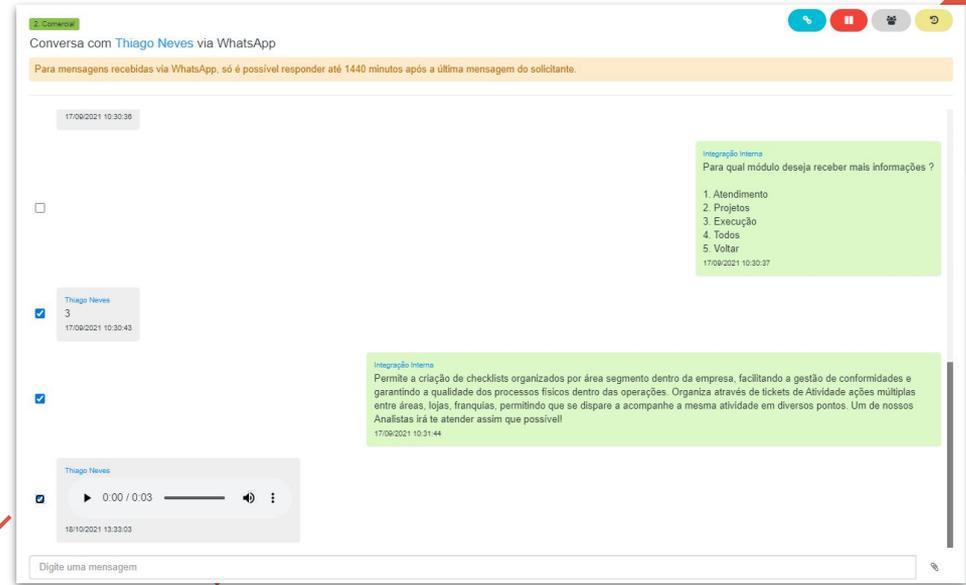


# Pré-atendimento com ChatBot

## Acelerato

### Integração com WhatsApp

- ✓ Ganhe agilidade;
- ✓ Evite esquecer alguma tarefa;
- ✓ Para facilitar o atendimento de dúvidas ou esclarecimentos, o Acelerato permite que o usuário vincule as mensagens da conversa com o cliente;

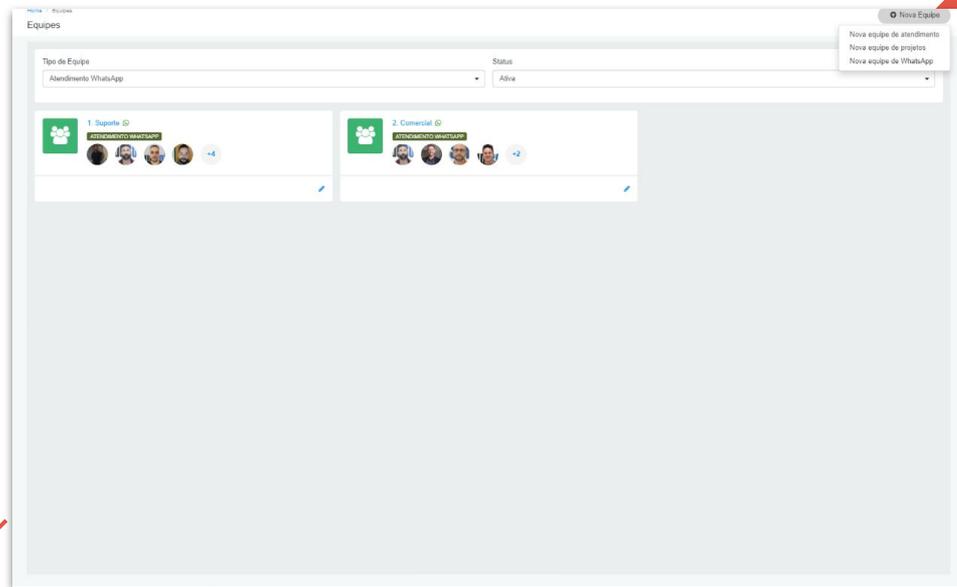


# Monte a sua Equipe

## Acelerato

### Integração com WhatsApp

- ✓ Defina a equipe responsável pelo primeiro atendimento e o tempo de inatividade para o encerramento da conversa;
- ✓ Com o Acelerato é possível fazer a Troca de Equipes após a seleção inicial, assim, a equipe responsável é capaz de prestar um Atendimento mais Assertivo;
- ✓ Encaminhe a conversa para outra equipe;

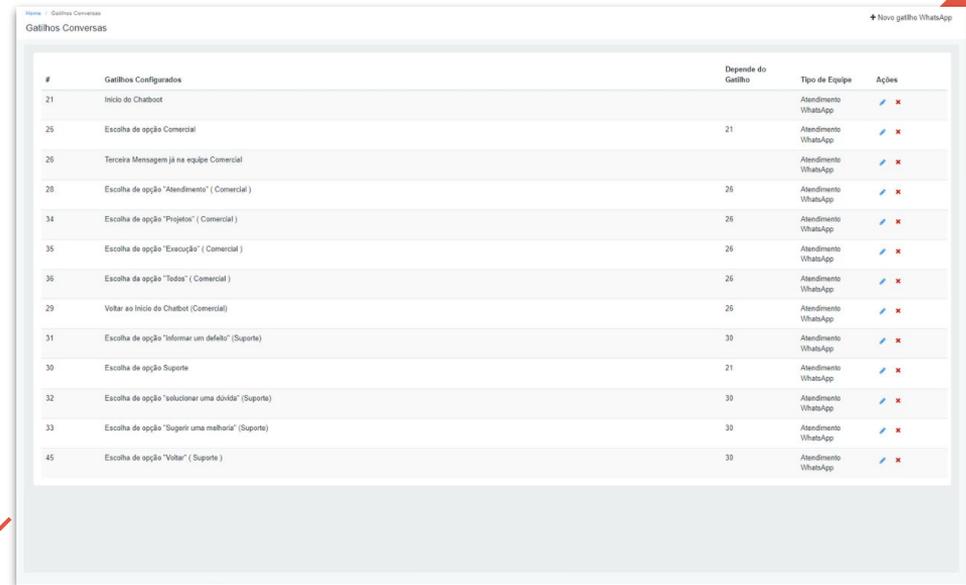


# Crie chamados à partir de mensagens

## Acelerato

### Integração com WhatsApp

- ✓ Tenha o histórico de conversas com o consumidor;
- ✓ Para facilitar o atendimento, você poderá enviar mensagens ao usuário utilizando as mensagens via template;
- ✓ Marque a conversa como Pendente ou Resolvida;
- ✓ Vincule mensagens a um Ticket;



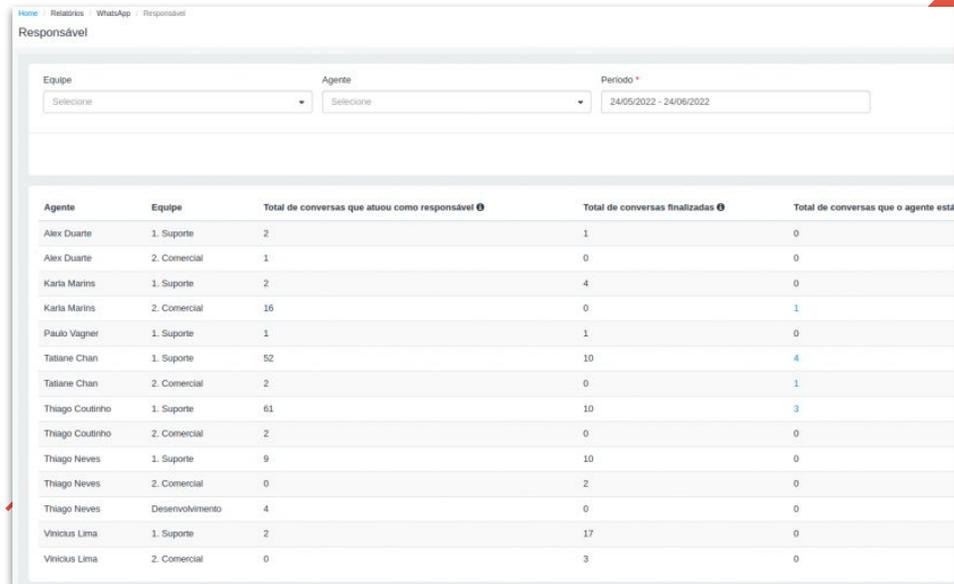
#	Gatilhos Configurados	Depende do Gatilho	Tipo de Equipe	Ações
21	Início do Chatbot		Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
25	Escolha de opção Comercial	21	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
26	Tercera Mensagem já na equipe Comercial		Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
28	Escolha de opção "Atendimento" ( Comercial )	25	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
34	Escolha de opção "Projetos" ( Comercial )	26	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
35	Escolha de opção "Execução" ( Comercial )	26	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
36	Escolha de opção "Todos" ( Comercial )	26	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
29	Voltar ao Início de Chatbot (Comercial)	26	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
31	Escolha de opção "Informar um default" (Suporte)	30	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
30	Escolha de opção Suporte	21	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
32	Escolha de opção "Evolucionar uma dúvida" (Suporte)	30	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
33	Escolha de opção "Sugerir uma melhoria" (Suporte)	30	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>
45	Escolha de opção "Voltar" ( Suporte )	30	Atendimento WhatsApp	<a href="#">↗</a> <a href="#">✖</a>

# Relatório Responsável

## Acelerato

### Integração com WhatsApp

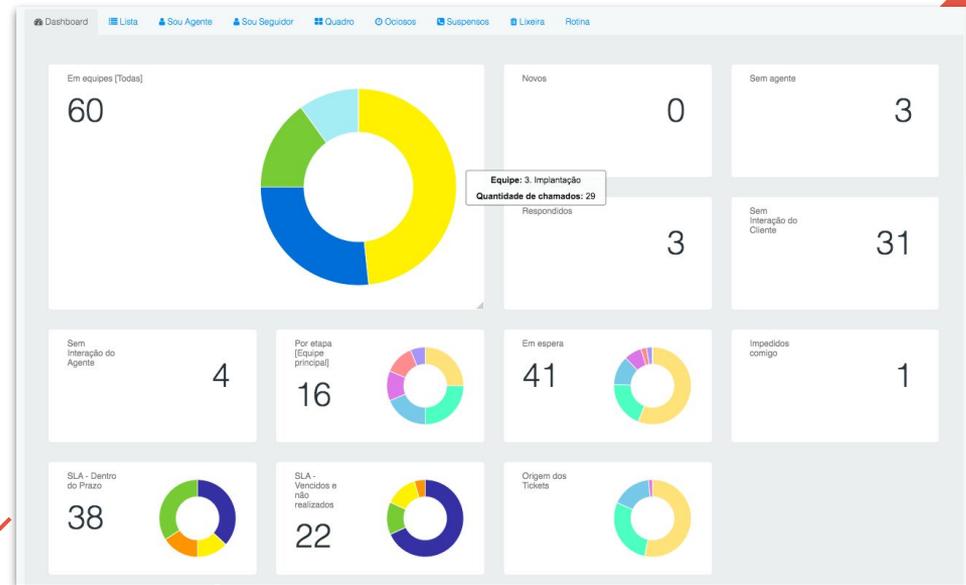
- ✓ Agente;
- ✓ Equipe;
- ✓ Total de conversas que atuou como responsável;
- ✓ Total de conversas finalizadas;
- ✓ Total de conversas que o agente está como responsável:
  - Exibe as informações do dia atual, independente do período;
  - Exibe um link para a tela de conversas com os filtros já selecionados, de equipe de atendimento e responsável.



Agente	Equipe	Total de conversas que atuou como responsável	Total de conversas finalizadas	Total de conversas que o agente está
Alex Duarte	1. Suporte	2	1	0
Alex Duarte	2. Comercial	1	0	0
Karla Martins	1. Suporte	2	4	0
Karla Martins	2. Comercial	16	0	1
Paulo Wagner	1. Suporte	1	1	0
Tatiane Chan	1. Suporte	52	10	4
Tatiane Chan	2. Comercial	2	0	1
Thiago Coutinho	1. Suporte	61	10	3
Thiago Coutinho	2. Comercial	2	0	0
Thiago Neves	1. Suporte	9	10	0
Thiago Neves	2. Comercial	0	2	0
Thiago Neves	Desenvolvimento	4	0	0
Vinicius Lima	1. Suporte	2	17	0
Vinicius Lima	2. Comercial	0	3	0

# Relatório de Atendimento

- ✓ Totalizador de sessões
- ✓ Média geral do tempo de primeira resposta
- ✓ Média geral do tempo de resposta
- ✓ Totalizador de Templates enviados
- ✓ Totalizador de tickets criados
- ✓ Total de sessões (total de conversas que foram iniciadas após 24hs)
- ✓ Mensagens enviadas
- ✓ Templates enviados
- ✓ Tickets criados pelo agente
- ✓ TPR (Tempo médio de primeira resposta)
- ✓ TR (tempo médio de resposta, desconsiderando qualquer mensagem automática.)



# Relatório Estatístico

## Acelerato

### Integração com WhatsApp

- ✓ Visualize a navegação do usuário pelo chat bot e facilite a tomada de decisões;
- ✓ Possível filtrar as equipes;
- ✓ Palavra Chave;
- ✓ Período;
- ✓ Veja o total de vezes que o chat foi acessado.

Home > Relatórios > WhatsApp > Estatísticas de Navegação Chatbot

Estatísticas de Navegação Chatbot

Equipe: Seleccione | Palavra Chave: Seleccione | Período: 03/07/2022 - 04/09/2022

Mostrar todas as quantidades de acesso?

Menu	Sub Menus	Quantidade
1. Pessoa Física		
4. Conta		
	5. Abertura de Conta	
	6. Envio de Dados Pessoais	4
2. Pessoa Jurídica		
7. Conta		
	8. Abertura de Conta	
	9. Solicitações	
	10. Envio de Dados da Empresa	3
	11. Status da Abertura de Conta	10
1. Dívidas		
4. Conta		
	6. Dados Necessários Para Abertura de Conta	20

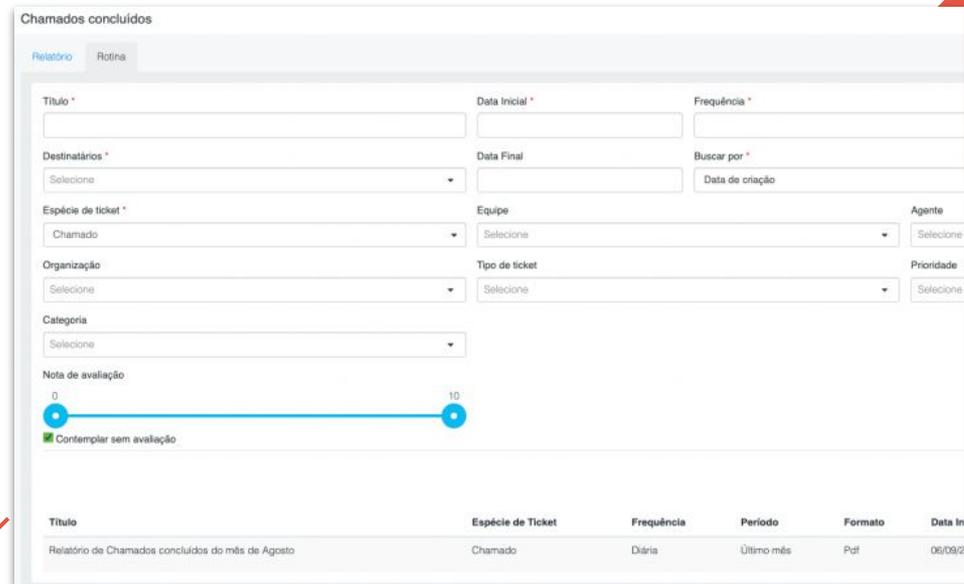
# Relatório de Avaliações

## Acelerato

### Integração com WhatsApp

Se você quer acompanhar o índice de satisfação e qualidade do atendimento finalizado, no Relatório de Avaliação você poderá avaliar variáveis como:

- ✓ Avaliação por Equipe;
- ✓ Avaliação por Atendente;
- ✓ Avaliação por Tipo de Ticket;
- ✓ Avaliação por Organização;
- ✓ Tempo de Vida do Chamado;
- ✓ Tempo de Espera.



Chamados concluídos

Relatório Rotina

Título \* Data Inicial \* Frequência \*

Destinatários \* Data Final Buscar por \*  
Selecione Data de criação

Espécie de ticket \* Equipe Agente  
Chamado Seleção Seleção

Organização Tipo de ticket Prioridade  
Selecione Seleção Seleção

Categoria  
Selecione

Nota de avaliação  
0 10  
Contemplar sem avaliação

Título	Espécie de Ticket	Frequência	Período	Formato	Data In
Relatório de Chamados concluídos do mês de Agosto	Chamado	Diária	Último mês	Pdf	06/09/2

# Funcionalidades

Acelerato

## Informações Importantes Sobre A Empresa

O perfil comercial pode conter informações como: categoria, uma breve descrição, horário de funcionamento, endereço, site, e-mail etc. Servindo como cartão de visita sobre a empresa, essas informações ajudam o cliente a entender melhor o funcionamento antes de abordar o atendente. Além disso, algumas empresas contêm o selo de verificação sobre pertencerem à pessoas jurídicas.

## Respostas Automáticas

Com o WhatsApp Business a empresa pode automatizar respostas para iniciarem assim que o cliente entrar em contato, também é possível estabelecer o horário comercial avisando que não há disponibilidade de atendimento. Outra funcionalidade é configurar respostas rápidas (atalhos) para as perguntas mais comuns. Assim, o texto fica salvo no aplicativo e ganha-se mais agilidade para tirar as dúvidas dos consumidores.



# Funcionalidades

Acelerato

## Catálogo De Produtos

Quem utiliza o serviço pode criar um catálogo de produtos e serviços dentro do mensageiro. É possível cadastrar seus itens separadamente adicionando fotos, preço, descrição e um link para cada produto, que pode ser desde roupas a alimentos, a depender do estabelecimento. A plataforma também permite enviar os detalhes dos produtos para os clientes, facilitando a venda e economizando tempo.

## Etiquetagem Das Conversas

As etiquetas têm a função de categorizar as conversas de modo que facilite a localização das mesmas quando necessário, ao utilizar os marcadores, seja utilizando as sugestões do app ou criando as próprias.



# 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](mailto:comercial@acelerato.com)

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

Obrigado!

