

Live Chat

Help Desk e Service Desk



O Acelarato

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 feitos 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 **Acelarato** 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,



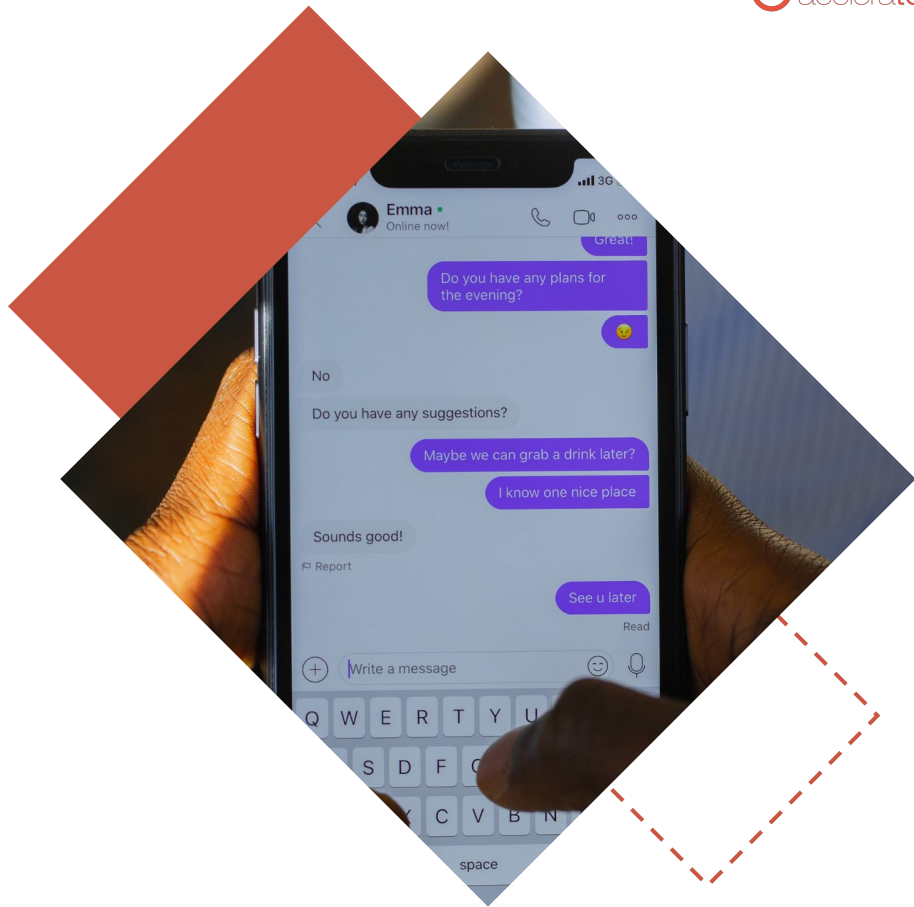
**todos os tipos de empresas que atendem clientes, desenvolvem projetos ou ambos os casos.*



Não deixe seu cliente Esperando

De acordo com algumas [pesquisas sobre Live Chat](#), este canal tem os maiores níveis de satisfação dentre outros meios de atendimento ao cliente – 73% contra 61% do e-mail e 44% do telefone.

Ainda de acordo com as pesquisas, 42% dos consumidores dizem que '*Não ter que esperar*' é a principal razão de preferirem o Live Chat.



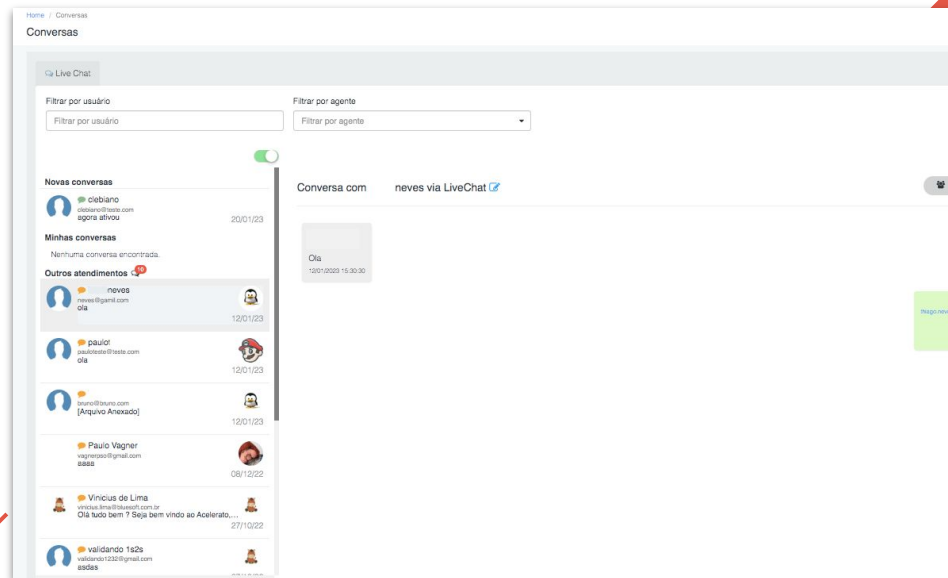
Visão de Live Chat para Administradores

Acelerato

Live Chat

✓ Para os administradores ou usuários que possuem a permissão “*Visualizar todas as conversas*”, será possível visualizar as conversas e interagir com as conversas que seus atendentes estão atuando.

✓ Também será possível visualizar ao lado de “*Outros Atendimentos*” a quantidade de atendimentos de todos atendentes, caso necessite identificar a quantidade de conversas por um usuário específico.



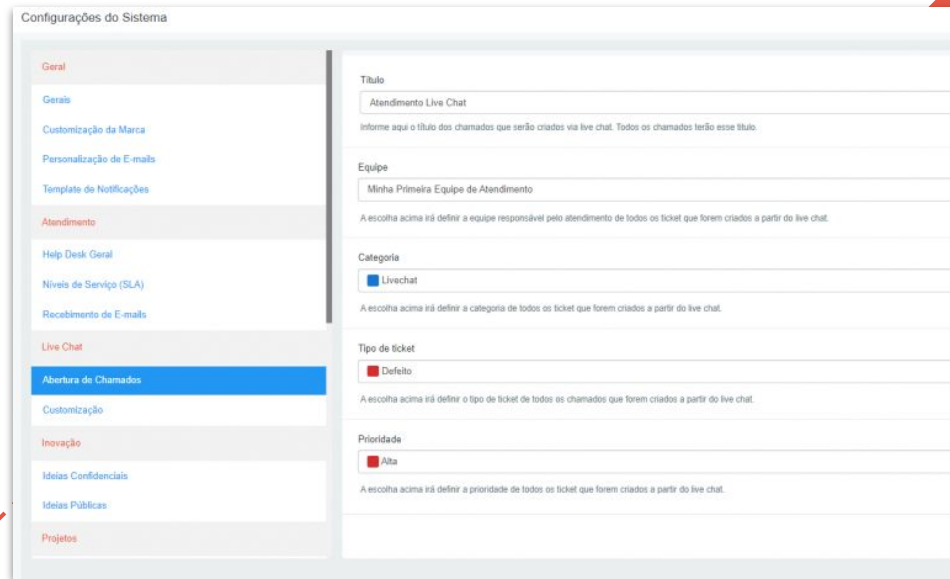
Abertura de Chamados

Acelerato

Live Chat

Defina o título dos chamados criados via livechat, equipe responsável pelo primeiro atendimento, categoria do chamado criado, tipo de ticket e prioridade do chamado.

- ✓ Título dos chamados criados via livechat;
- ✓ Equipe de atendimento;
- ✓ Categoria;
- ✓ Tipo de Ticket;
- ✓ Prioridade;
- ✓ Atribuir Agente.



Configurações do Sistema

Geral

- Gerais
- Customização da Marca
- Personalização de E-mails
- Template de Notificações

Atendimento

- Help Desk Geral
- Níveis de Serviço (SLA)
- Recebimento de E-mails

Live Chat

- Abertura de Chamados**
- Customização

Inovação

- Ideias Confidenciais
- Ideias Públicas

Projetos

Título

Atendimento Live Chat

Informe aqui o título dos chamados que serão criados via live chat. Todos os chamados terão esse título.

Equipe

Minha Primeira Equipe de Atendimento

A escolha acima irá definir a equipe responsável pelo atendimento de todos os ticket que forem criados a partir do live chat.

Categoria

☒ Livechat

A escolha acima irá definir a categoria de todos os ticket que forem criados a partir do live chat.

Tipo de ticket

☒ Defeito

A escolha acima irá definir o tipo de ticket de todos os chamados que forem criados a partir do live chat.

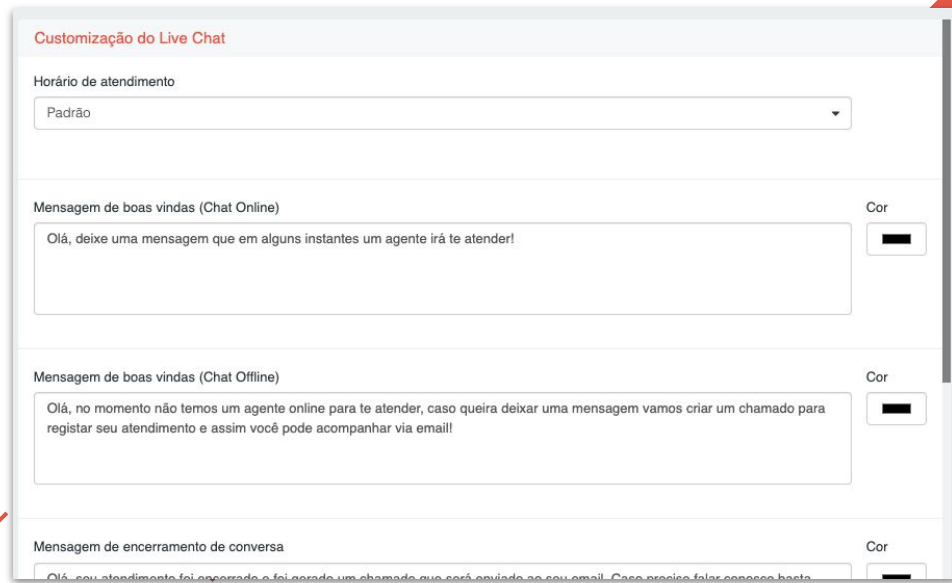
Prioridade

☒ Alta

A escolha acima irá definir a prioridade de todos os ticket que forem criados a partir do live chat.

Customização

- ✓ Definição de horário de atendimento;
- ✓ Mensagem de Boas Vindas com o Chat Online e Offline;
- ✓ Cor da Mensagem Enviada;
- ✓ Mensagem de Encerramento de Conversa;
- ✓ Visualizar na Tela de Login;
- ✓ Cor da Fonte, Fundo e Borda.



Customização do Live Chat

Horário de atendimento

Padrão

Mensagem de boas vindas (Chat Online)

Olá, deixe uma mensagem que em alguns instantes um agente irá te atender!

Cor

Mensagem de boas vindas (Chat Offline)

Olá, no momento não temos um agente online para te atender, caso queira deixar uma mensagem vamos criar um chamado para registrar seu atendimento e assim você pode acompanhar via email!

Cor

Mensagem de encerramento de conversa

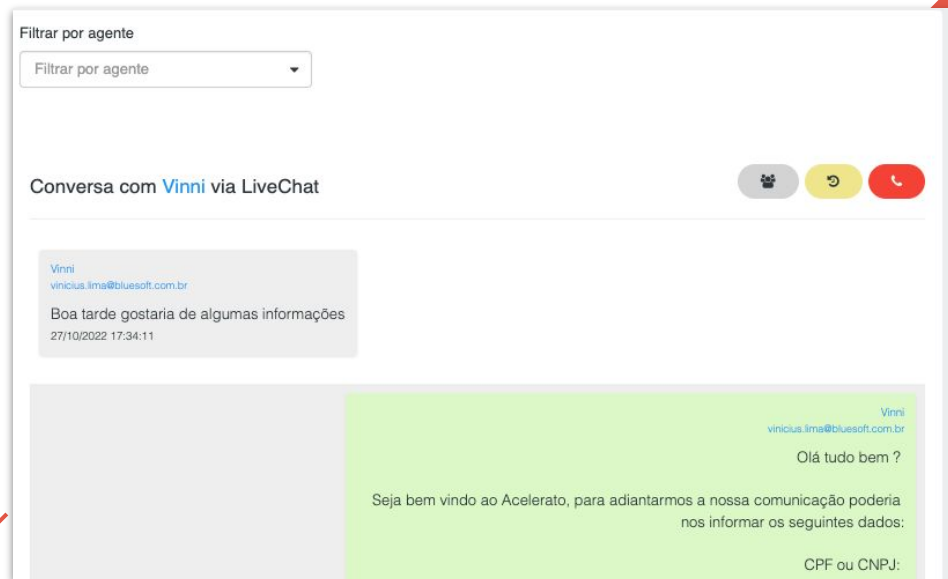
Olá, seu atendimento foi encerrado e foi gerado um chamado que será enviado no seu email. Caso precise falar conosco basta

Respostas Prontas

Acelerato

Live Chat

✓ Para facilitar o atendimento o atendente poderá realizar o envio de respostas prontas clicando no ícone de balão ao lado da caixa de texto, caso não haja nenhuma resposta cadastrada não exibirá nenhuma mensagem pronta para ser incluída na conversa.



Funcionalidades

Acelerato

Atendente Offline/Online

Offline: Caso todos os atendentes estejam offline, o cliente ao acessar o livechat receberá a notificação de que não há nenhum atendente online no momento e será aberto um chamado automaticamente.

Online: Caso um ou mais atendentes estejam online, o cliente quando acessar o live chat logo irá ser notificado para deixar sua mensagem pois em instante algum atendente irá responder, essa mensagem será apresentada para o agente em novas conversas.

Editar dados do Solicitante

Podemos realizar a alteração dos dados dos clientes que ainda não possuem cadastro no Acelerato, tais como: Nome e E-mail para anteciparmos e realizarmos o cadastro do cliente no Sistema.



Funcionalidades

Acelerato

Histórico de Conversa

No histórico de conversa com o cliente o atendente poderá visualizar os encaminhamentos de equipe que o atendente realizou para a conversa do cliente e o primeiro atendente que interagiu com o cliente.

Encerrar conversa e Criar Chamado

Para facilitar o atendimento o atendente poderá encerrar a conversa e criar o chamado, para isso basta clicar em Encerrar conversa e criar chamado



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!

