



# Gestão de Projetos

Help Desk e Service Desk

# História do Acelerato

## Sistema de Atendimento ao Cliente

O **Acelerato** é uma ferramenta online de **comunicação, colaboração e produtividade**, que possui os **módulos de atendimento ao cliente (help desk e service desk), gestão de projetos e auditoria**. Criado em 2012, o **Acelerato** surgiu de uma necessidade da Bluesoft de integrar a equipe de Produto (desenvolvimento) e Serviços (suporte). Após um ano em operação, atendendo às demandas internas da Bluesoft e sendo testado e aprimorado, foi percebido que o mercado também possuía essa necessidade e, em 2013, o Acelerato foi disponibilizado para ser utilizado por outras empresas.

Para nós, é muito importante que os nossos clientes utilizem **todos os recursos que oferecemos**. Um dos pontos mais fortes do **Acelerato** é possuir um atendimento diferenciado para cada cliente. Para isso, possuímos consultores preparados para apoiá-los e ajudá-los a criar um ambiente mais próximo de sua realidade. O nosso atendimento vai além de simplesmente resolver os problemas e as solicitações de nossos clientes.

Nós escutamos o que eles têm a dizer, e através disso, estamos em **constante evolução**. Possuímos ferramentas de avaliação e análise com todos os recursos que os nossos clientes necessitam em nossa solução, e **desenvolvemos melhorias contínuas em nosso produto** para agregar maior resultado e sucesso para cada cliente. Fazemos isso dentro de uma **metodologia ágil e assertiva**, assim, de forma mútua, temos a certeza de que os nossos clientes estão felizes e de que estamos no caminho certo.

# 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.*



# Nosso Objetivo

## Acelerato

### Sistema de Atendimento ao Cliente

O objetivo é fazer com que cada usuário alcance a integração entre as mais diversas áreas de sua empresa, através de um único e personalizável sistema online.

Para isso, acreditamos que colaboradores que trabalham felizes e satisfeitos farão um trabalho excepcional que manterá os nossos clientes satisfeitos e realizados.

Também prezamos por um excelente ambiente de trabalho que agrega valor a cada entrega realizada por nossos colaboradores.



# Configurações

Nesta etapa irei demonstrar como criar alguns processos como:



Tipos de Tickets;



Categorias;



Subcategorias;



Workflows.

# Tipos de Tickets

Acelerato

Para realizar a criação dos dados, selecione o módulo de configurações > tipos de tickets:



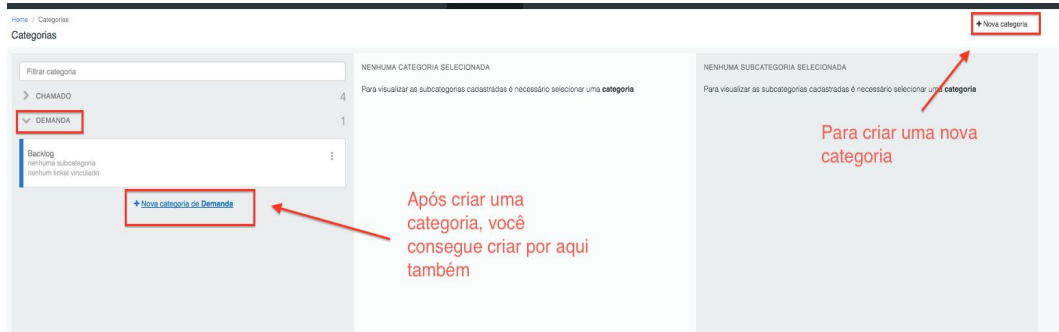
Em tipos de tickets, você vai conseguir criar suas demandas:



# Categorias

Acclerato

Para realizar a criação das categorias, selecione o módulo de **configurações > categorias**:



Home / Categorias

Categorias

Filtrar categoria

> CHAMADO 4

DEMANDA 1

Backlog  
nenhuma subcategoria  
nenhum ítem vinculado

+ Nova categoria de Demanda

NENHUMA CATEGORIA SELECIONADA  
Para visualizar as subcategorias cadastradas é necessário selecionar uma categoria

NENHUMA SUBCATEGORIA SELECIONADA  
Para visualizar as subcategorias cadastradas é necessário selecionar uma categoria

+ Nova categoria

Após criar uma categoria, você consegue criar por aqui também

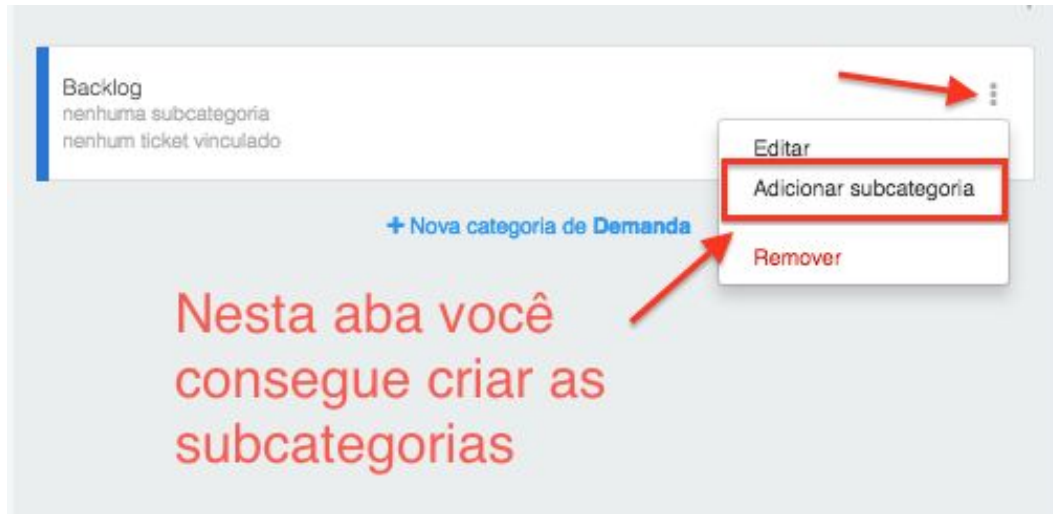
Para criar uma nova categoria



# Criação das Subcategorias

Acerato

Após criação das categorias, você consegue criar as subcategorias, para direcionar suas demandas:



Backlog  
nenhuma subcategoria  
nenhum ticket vinculado

+ Nova categoria de Demanda

Editar  
Adicionar subcategoria  
Remover

Nesta aba você consegue criar as subcategorias

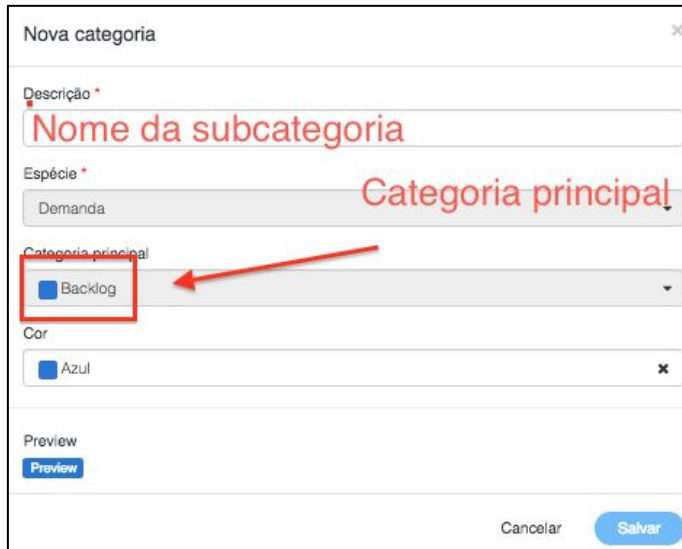




# Criação das Subcategorias

Acelerato

Após selecionar **Adicionar Subcategoria**, o sistema vai abrir uma janela para a criação do mesmo:



Nova categoria

Descrição \*

Nome da subcategoria

Espécie \*

Demanda

Categoria principal

Backlog

Cor

Azul

Preview

Preview

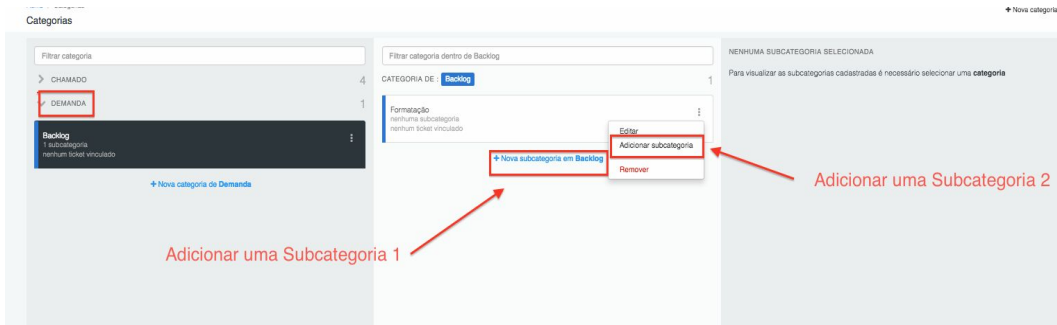
Cancelar Salvar



# Criação das Subcategorias

Acelerato

Após a criação da **Subcategoria 1**, você consegue criar uma nova subcategoria dentro da Subcategoria 1, direcionando ainda mais sua demanda:



The screenshot displays the 'Categorias' management interface. On the left, a list of categories includes 'CHAMADO' (4) and 'DEMANDA' (1), with 'DEMANDA' highlighted. Below it, a 'Backlog' section shows '1 subcategoria' and a '+ Nova categoria de Demanda' button. A red box highlights the 'DEMANDA' category, with an arrow pointing to the text 'Adicionar uma Subcategoria 1'. In the center, the 'CATEGORIA DE' dropdown is set to 'Backlog', and a context menu is open over it, showing options: 'Nova subcategoria em Backlog', 'Adicionar subcategoria', 'Editar', and 'Remover'. A red box highlights the 'Adicionar subcategoria' option, with an arrow pointing to the text 'Adicionar uma Subcategoria 2'. The right panel shows a message: 'NENHUMA SUBCATEGORIA SELECIONADA. Para visualizar as subcategorias cadastradas é necessário selecionar uma categoria'.



# Workflow

Acclerato

Para realizar a criação do workflow, selecione Configurações > Workflows:

Cadastro de workflow

**Dados do workflow**

Nome \*  
Meu Primeiro Workflow

Tipo de workflow \*  
 Linear  Complexo

**Etapas** Para criar uma nova etapa [+ Adicionar etapa](#)

Início					
+ Fazendo					
+ Testando					
Feito					

Legenda: ▶ Etapa de execução ■ Etapa de fila

Etapa de início do leadtime reduzido

Início	Feito
--------	-------

**Ações** [+ Adicionar ação](#)

Descrição  
Mover tickets da espécie **Chamado** para a etapa **Início** ao receber comentários após finalizado.

Votar [Salvar](#)

**Nesta etapa você irá configurar para qual etapa deseja que o sistema crie apontamentos automáticos de seus colaboradores, sendo, play para criar apontamentos e pause para a etapa de espera do cliente.**



# Workflow

Acelerato

Etapas

Início

+ Fazendo

+ Testando

Feito

Nesta etapa você consegue editar a etapa do workflow

Nesta parte, você indica qual etapa deseja calcular os níveis de serviço da sua equipe

Legenda: ▶ Etapa de execução ■ Etapa de fila

Etapa de início do leadtime reduzido

Etapa de término do leadtime reduzido

Início

Feito

Ações

+ Adicionar etapa

+ Adicionar ação

Editar etapa

Edição da etapa do workflow

Nome da etapa \*

Fazendo

Tipo da etapa

Fila  Execução

Ignorar no cálculo de SLA

Ignorar o cálculo do SLA em uma determinada etapa

Cancelar

Salvar Etapa



# Projeto

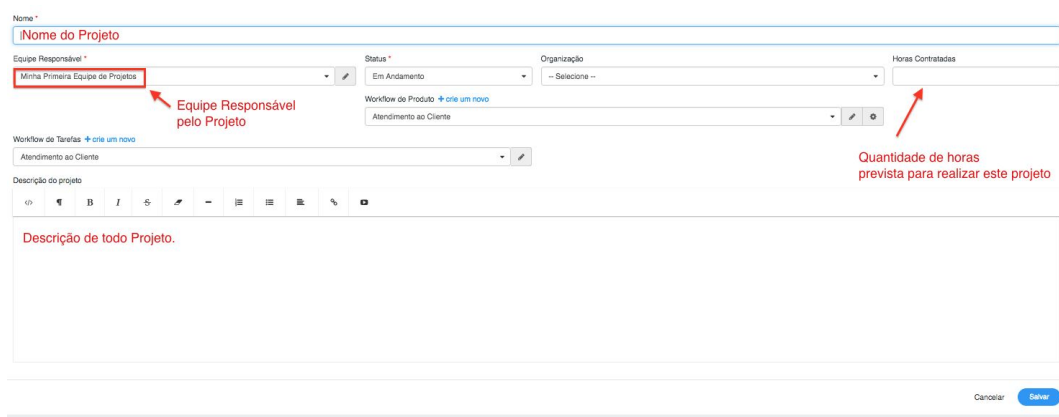
Nesta etapa irei demonstrar o layout e as funcionalidades do Módulo de Projetos:

- ◆ Criação de um novo Projeto;
- ◆ Listas;
- ◆ Releases;
- ◆ Demandas;
- ◆ Data Limite de Entrega;
- ◆ Modo Lista;
- ◆ Modo Quadro.

# Criação de um Projeto

Acclerato

No módulo de Projetos, selecionar novo Projeto:



Nome \*

Nome do Projeto

Equipe Responsável \*

Minha Primeira Equipe de Projeto

Equipe Responsável pelo Projeto

Status \*

Em Andamento

Organização

-- Selecione --

Horas Contratadas

Workflow de Produto [+ cria um novo](#)

Atendimento ao Cliente

Workflow de Tarefas [+ cria um novo](#)

Atendimento ao Cliente

Descrição do projeto

Descrição de todo Projeto.

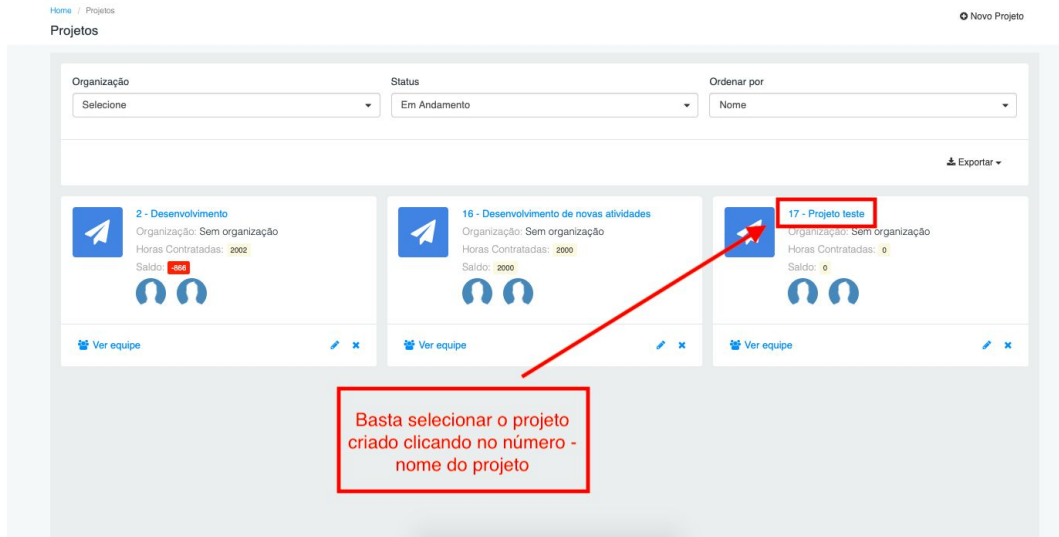
Cancelar Salvar



# Criação de Listas e Sprints

Acelerato

Ao criar um novo projeto, você será direcionado a página que contém todos os projetos em andamento no seu sistema:



Home / Projetos ● Novo Projeto

Projetos

Organização: Seleccione Status: Em Andamento Ordenar por: Nome

Exportar

Projeto	Status	Horas Contratadas	Saldo
2 - Desenvolvimento	Em Andamento	2002	-156
16 - Desenvolvimento de novas atividades	Em Andamento	2000	2000
17 - Projeto teste	Em Andamento	0	0

Basta selecionar o projeto criado clicando no número - nome do projeto



# Criação de Releases

Acclerato

Selecionando o Projeto, você poderá dar início às configurações das listas e releases desse projeto:

The screenshot displays the Acclerato project management interface. On the left, there are two main sections: 'Listas' (Lists) and 'Releases'. The 'Listas' section has a '+' icon and a list of categories: 'Nenhuma(s)', 'Melhorias', 'Defeitos', 'Recursos', and 'Esforço 10'. The 'Releases' section also has a '+' icon and a list of months: 'Março 2019', 'Fevereiro 2019', 'Janeiro 2019', 'Dezembro', and 'Novembro'. The main area shows a table of tasks with columns for 'Título', 'Categoria', 'Prioridade', 'Tipo', 'Valor', and 'Esforço'. A red box highlights the '+' icon in the 'Listas' section with the text: 'Clicando no símbolo "+" você poderá criar suas listas que serão como pastas para poder organizar as demandas e atividades seja por tipos de serviço ou por colaboradores'. Another red box highlights the '+' icon in the 'Releases' section with the text: 'Você também poderá criar suas releases / sprints para planejar a execução das atividades semanais, mensais e etc..'. The table contains several rows of tasks, including 'Bem-vindo ao Acclerato', 'Melhoria de produto x', 'Customização de site', 'Primeiros Passos: Adicionando pessoas no ticket', 'Dúvida sobre produto X', 'Solicitação de orçamento para implantação', 'Dúvida operacional', 'Dúvida no Fim', and 'Solicito n1 DO'. The interface also shows navigation buttons at the bottom and a search filter at the top right.

#	Título	Categoria	Prioridade	Tipo	Valor	Esforço
136	Bem-vindo ao Acclerato	Módulo de Propos	Mandatório	Nova funcionalidade	0	
149	Melhoria de produto x	Módulo de Auditoria	Diferencial	Melhoria	0	
150	Customização de site	Módulo de Auditoria	Diferencial	Melhoria	0	2
153	Primeiros Passos: Adicionando pessoas no ticket	Módulo de Atendimentos	Diferencial	Defeito	0	11
156	Dúvida sobre produto X	Módulo de Atendimentos	Mandatório	Defeito	0	3
160	Solicitação de orçamento para implantação	Módulo de Auditoria	Diferencial	Melhoria	0	1
180	Dúvida operacional	Módulo de Auditoria	Mandatório	Melhoria	0	11
204	Dúvida no Fim			Defeito	0	1
216	Solicito n1 DO			Melhoria	0	3





# Criação de Demandas

Acclerato

Ao criar as listas e releases desse projeto, você pode criar e incluir as demandas no mesmo. Clicando no botão ações (no canto superior direito).



E também para demandas já criadas, você consegue selecionar inúmeras demandas e direcionar para as listas e/ou releases que deseja. Basta selecionar e arrastar para qual lista/release deseja



# Datas Limite de Entregas

Acclerato

No **Projeto > lista de demandas**, você consegue visualizar de forma clara, as demandas que estão **para vencer** (cinza), **vencendo** (laranja) e **atrasadas** (vermelho), assim você consegue verificar o andamento das entregas e cobrar a equipe se necessário.

Pesquisar  Exibir 50 resultados por página

Exibir / Ocultar colunas

#	Título	Categoria	Prioridade	Tipo	Valor	Esforço	Status	Data Limite	Impedimento	Responsável	Release
335	novo recurso	Execução de Rotina	Méds	Melhorias / Novo Recurso	120	9	Em aprovação	15/03/2017	Guto Stahi	Alex_Agente	Outubro
517	Folha de Pagamento	Testes	Alta	Melhorias / Novo Recurso	100	20	Início	18/08/2017	-/-	-/-	Outubro
397	2 via de boleto	Execução de Rotina	Sem prioridade	Alteração / Criação Acesso	50	10	Início	29/09/2017	-/-	-/-	Outubro
518	Folha de Pagamento	Testes	Alta	Melhorias / Novo Recurso	25	-/-	Em desenvolvimento	05/08/2017	-/-	-/-	Outubro
196	analise de requisitos para implantacao	Nenhuma	Méds	Melhorias / Novo Recurso	-/-	8	Em teste	09/11/2016	-/-	Alex_Agente	semana 1
217	titulo	Nenhuma	Sem prioridade	-/-	-/-	-/-	Em aprovação	04/11/2016	-/-	-/-	semana 1
333	desenvolvimento novo	Execução de Rotina	Sem prioridade	Melhorias / Novo Recurso	-/-	-/-	Em teste	17/03/2017	-/-	-/-	Julho
341	titulo shift	Execução de Rotina	Méds	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Início	18/03/2017	-/-	Alex_Agente	Agosto
348	solicitacao	Nenhuma	Baixa	Alteração / Criação Acesso	-/-	-/-	Em aprovação	23/03/2017	-/-	Alex_Agente	Julho
355	titulo cofema	Execução de Rotina	Alta	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em análise	30/03/2017	-/-	Alex_Agente	Julho
376	teste b	Execução de Rotina	Méds	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em teste	13/04/2017	-/-	Alex_Agente	semana 1
384	atividade de rpeojo	Execução de Rotina	Alta	Melhorias / Novo Recurso	-/-	9	Em análise	15/05/2017	-/-	Guto Stahi	Nenhuma
387	titulo do arndimento	Execução de Rotina	Méds	Melhorias / Novo Recurso	-/-	-/-	Início	05/05/2017	-/-	Alex_Agente	Nenhuma
401	titulo	Execução de Rotina	Sem prioridade	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em	12/05/2017	-/-	Guto Stahi	Outubro



# Modo Lista

Acelerato

No modo lista, você consegue verificar todas as demandas que estão no projeto em geral:

Pesquisar  Exibir 50 resultados por página

Exibir / Ocultar colunas

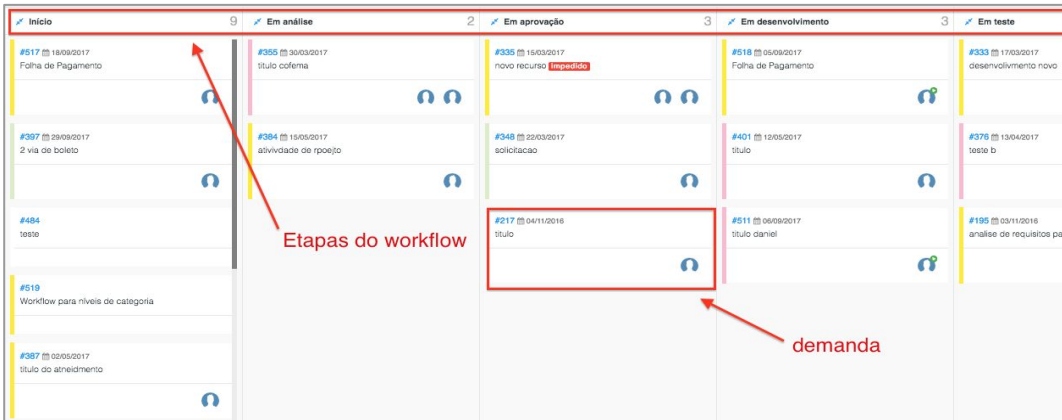
#	Título	Categoria	Prioridade	Tipo	Valor	Esforço	Status	Data Limite	Impedimento	Responsável	Release	
335	novo recurso	Execução de Retina	Média	Melhorias / Novo Recurso	120	9	Em aprovação	15/09/2017	-/-	Guio Stahl	Alex_Agente	Outubro
517	Folha de Pagamento	Testes	Alta	Melhorias / Novo Recurso	100	20	Início	18/09/2017	-/-	-/-	-/-	Outubro
397	2 via de boleto	Execução de Retina	Sem prioridade	Aterção / Criação Acesso	50	10	Início	29/09/2017	-/-	-/-	-/-	Outubro
518	Folha de Pagamento	Testes	Alta	Melhorias / Novo Recurso	25	-/-	Em desenvolvimento	05/09/2017	-/-	-/-	-/-	Outubro
195	análise de requisitos para implantacao	Nenhuma	Média	Melhorias / Novo Recurso	-/-	8	Em teste	03/11/2018	-/-	Alex_Agente	-/-	semana 1
217	titulo	Nenhuma	Sem prioridade	-/-	-/-	-/-	Em aprovação	04/11/2018	-/-	-/-	-/-	semana 1
333	desenvolvimento novo	Execução de Retina	Sem prioridade	Melhorias / Novo Recurso	-/-	-/-	Em teste	17/09/2017	-/-	-/-	-/-	Julho
341	titulo shift	Execução de Retina	Média	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Início	18/09/2017	-/-	Alex_Agente	-/-	Agosto
348	solicitacao	Nenhuma	Baixa	Aterção / Criação Acesso	-/-	-/-	Em aprovação	29/09/2017	-/-	Alex_Agente	-/-	Julho
355	titulo cofema	Execução de Retina	Alta	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em análise	30/09/2017	-/-	Alex_Agente	-/-	Julho
376	teste b	Execução de Retina	Média	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em teste	13/04/2017	-/-	Alex_Agente	-/-	semana 1
384	atividade de projeto	Execução de Retina	Alta	Melhorias / Novo Recurso	-/-	9	Em análise	15/09/2017	-/-	Guio Stahl	-/-	Nenhuma
387	titulo do abnecimento	Execução de Retina	Média	Melhorias / Novo Recurso	-/-	-/-	Início	05/09/2017	-/-	Alex_Agente	-/-	Nenhuma
401	titulo	Execução de Retina	Sem prioridade	Ajustes / Bug	-/-	-/-	Em	12/09/2017	-/-	Guio Stahl	-/-	Outubro



# Modo Quadro

Acclerato

No modo quadro, você consegue visualizar as demandas de cada equipe em uma forma de kanban virtual, selecionando a demanda e arrastando para a etapa que deseja:



# Relatórios

Nesta etapa, irei demonstrar os relatórios para que vocês possam coletar e gerenciar os projetos, a equipe e as datas de entrega:



Demandas;

Tags;

Apontamentos;

Data Limite de Entrega.

# Relatório de Demandas

Acelerato

Neste relatório, você consegue verificar todas as demandas abertas e finalizadas, o tempo de vida, a equipe, colaborador responsável e diversos filtros para direcionar ainda mais, este relatório.

Equipe
Projeto
Status

Seleção

Responsável

Referência

Data Inicial

Seleção

Seleção

14/08/2017

até 14/09/2017

Seleção

Tipo de Ticket

Ordernar por

Data de Criação Decrescente

Seleção

Categoria

Agrupar por

Sem Agrupamento

Diversos filtros

## Demandas

#	Título	Projeto	Equipe	Tipo de Ticket	Categoria	Status	Responsável	Data Limite	Tempo de vida	Leadtime Reduzido
519	<a href="#">Workflow para níveis de categoria</a>	Projeto F	Equipe de Projeto	Melhorias / Novo Recurso	Alteração / Criação de Acesso	Início			8d 2h	
518	<a href="#">Folha de Pagamento</a>	Projeto F	Equipe de Projeto	Melhorias / Novo Recurso	Testes	Em desenvolvimento		05/09/17	8d 5h	
517	<a href="#">Folha de Pagamento</a>	Projeto F	Equipe de Projeto	Melhorias / Novo Recurso	Testes	Início		18/08/17	8d 6h	
511	<a href="#">Bilhete daniel</a>	Projeto F	Equipe de Projeto	Ajustes / Bug	Ajustes / Bug	Em desenvolvimento	Alex_Agente	06/08/17	20d 2h	
505	<a href="#">Instalação do Software</a>	Projeto C	Equipe de Projeto	Alteração / Criação Acesso	Alteração / Criação de Acesso	Em Aberto	Alex_Agente	04/08/17	22d 4h	1d 23h
504	<a href="#">Estrutura do projeto</a>	Projeto C	Equipe de Projeto	Alteração / Criação Acesso	Execução de Rotina	Em Aberto	Alex_Agente	07/08/17	22d 4h	1d 23h
503	<a href="#">análise de requisitos</a>	Projeto C	Equipe de Projeto	Análise / Relatórios	Execução de Rotina	Em Aberto		04/08/17	22d 4h	1d 23h
502	<a href="#">desenvolvimento de novo recurso modulo</a>	Projeto A	Equipe de Projeto	Melhorias / Novo Recurso	Execução de Rotina	Para Testar	Alex_Agente	06/08/17	22d 4h	1d 23h
498	<a href="#">Estrutura do projeto</a>	Projeto D	Equipe de Projeto	Alteração / Criação Acesso	Execução de Rotina	Em Aberto	Alex_Agente	07/08/17	22d 23h	5m 45s

Tempo de vida da demanda

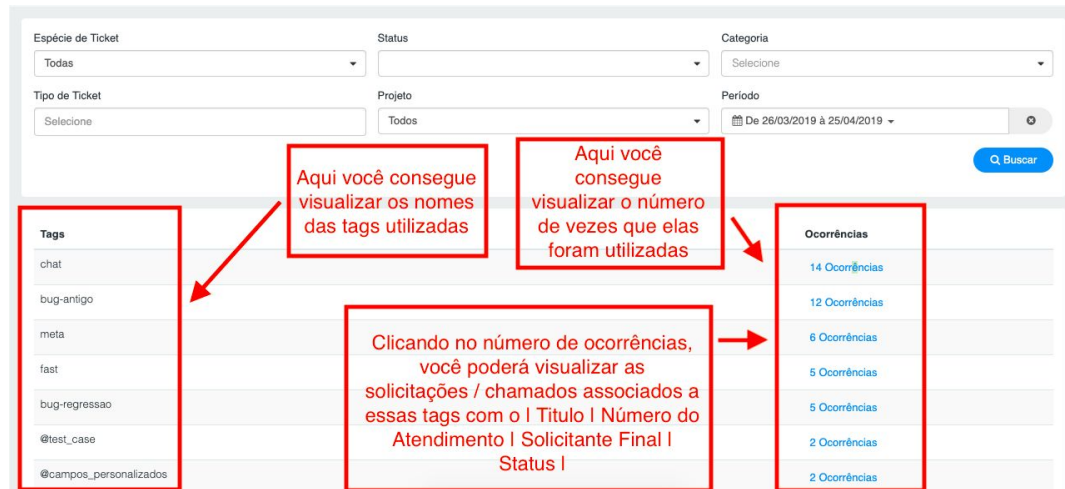
Exportar - Q. Busca



# Relatório de Tags

Acelerato

Neste relatório, você conseguirá visualizar quais tags foram utilizadas nas demandas e quantas vezes ela foi utilizada nos chamados.



The screenshot shows a dashboard for the 'Relatório de Tags' with various filters and two main data columns. Red boxes and arrows highlight key features:

- Filters:** Espécie de Ticket (Todas), Status, Categoria (Selecione), Tipo de Ticket (Selecione), Projeto (Todos), Período (De 26/03/2019 à 25/04/2019), and a 'Buscar' button.
- Tags Column:** Lists tags such as chat, bug-antigo, meta, fast, bug-regressao, @test\_case, and @campos\_personalizados. A red box notes: "Aqui você consegue visualizar os nomes das tags utilizadas".
- Ocorrências Column:** Shows counts for each tag: 14 Ocorrências, 12 Ocorrências, 6 Ocorrências, 5 Ocorrências, 5 Ocorrências, 2 Ocorrências, and 2 Ocorrências. A red box notes: "Aqui você consegue visualizar o número de vezes que elas foram utilizadas".
- Interaction:** A red box explains: "Clicando no número de ocorrências, você poderá visualizar as solicitações / chamados associados a essas tags com o | Título | Número do Atendimento | Solicitante Final | Status |".



# Relatório de Apontamentos

Acelerato

Neste relatório, você consegue acompanhar todas as interações e apontamentos feitos por cada membro da sua equipe:

Filtrar Por \*

Projeto F

Projeto F

Selecionar

Período

De 15/08/2017 à 14/09/2017

Podendo exportar para Excel e PDF

[Exportar](#) [Buscar](#)

Projeto F

Título por tipo de apontamento: **Atuação**

**Quantidade total apontada pelo agente** Quantidade: 38:55 Hrs

Valor: R\$ 0,00      Quantidade debitável: 38:55 Hrs      Valor debitável: R\$ 0,00

**Alex\_Agente** ← **Qual agente realizou este apontamento**      Total Valor R\$ 0,00 Horas 38:55 Hrs      Debitável Valor R\$ 0,00 Horas 38:55 Hrs

Tipo de apontamento: **Atuação**

Descri...	Ticket	Categoria	Bonificado	Data de Lançamento	Tempo	Valor Total
Atuou	#496 Itulo claudia	Execução de Rotina	Não	22/08/2017 16:36:00	01:24 Hrs	R\$ 0,00
Atuou	#496 Itulo claudia	Execução de Rotina	Não	23/08/2017 09:00:00	00:28 Hrs	R\$ 0,00
Atuou	#511 Itulo daniel	Ajustes / Bugs	Não	25/08/2017 14:30:00	03:30 Hrs	R\$ 0,00
Atuou	#511 Itulo daniel	Ajustes / Bugs	Não	28/08/2017 09:00:00	07:12 Hrs	R\$ 0,00
Atuou	#518 Folha de Pagamento	Testes	Não	06/09/2017 12:32:00	05:28 Hrs	R\$ 0,00
Atuou	#518 Folha de Pagamento	Testes	Não	07/09/2017 09:00:00	09:00 Hrs	R\$ 0,00
Atuou	#518 Folha de Pagamento	Testes	Não	08/09/2017 09:00:00	09:00 Hrs	R\$ 0,00
Atuou	#518 Folha de Pagamento	Testes	Não	11/09/2017 09:00:00	02:53 Hrs	R\$ 0,00
<b>Total</b>						<b>38:55 Hrs</b>
						<b>R\$ 0,00</b>

*Nesta parte fica os tipos de categorias de cada demanda, a data, o horário e o tempo atuado de lançamento deste apontamento.*






# Relatório de Datas Limite

Acclerato

Neste relatório, você consegue verificar de forma rápida, quais demandas foram entregues em dia e as que foram entregues em atraso, em qual projeto foi e quem foi o responsável por resolver esta demanda.

#	Título	Projeto	Etapa	Responsável	Status	Data Limite
195	análise de requisitos para implantação	Projeto F	Em teste	Alex_Agente	Atrasado	03/11/16
217	titulo	Projeto F	Em aprovação	Alex_Agente	Atrasado	04/11/16
335	novo recurso	Projeto F	Em aprovação	Alex_Agente	Atrasado	15/03/17
341	titulo shift	Projeto F	Início	Alex_Agente	Atrasado	16/03/17
333	desenvolvimento novo	Projeto F	Em teste	Alex_Agente	Atrasado	17/03/17
348	solicitacao	Projeto F	Em aprovação	Alex_Agente	Atrasado	22/03/17
355	titulo cofema	Projeto F	Em análise	Alex_Agente	Atrasado	30/03/17
376	teste b	Projeto F	Em teste	Alex_Agente	Atrasado	13/04/17
387	titulo do atendimento	Projeto F	Início	Alex_Agente	Atrasado	02/05/17
401	titulo	Projeto F	Em desenvolvimento	Gufo	Atrasado	12/05/17
384	atividade de apoio	Projeto F	Em análise	Gufo	Atrasado	15/05/17
518	Folha de Pagamento	Projeto F	Em desenvolvimento	Alex_Agente	Atrasado	05/09/17
511	titulo daniel	Projeto F	Em desenvolvimento	Alex_Agente	Atrasado	06/09/17
517	Folha de Pagamento	Projeto F	Início	Alex_Agente	Atrasado	18/09/17
397	2 via de boleto	Projeto F	Início	Alex_Agente	Atrasado	29/09/17

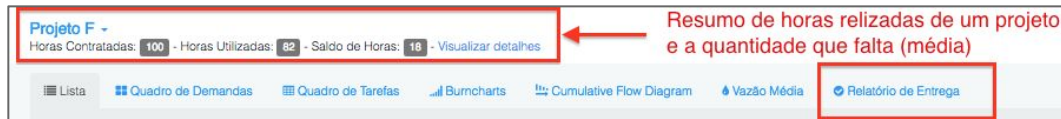

Status de finalização da demanda



# Relatório de Entregas

Acelerato

Este relatório fica disponibilizado em uma das abas do Projeto:



Projeto F -  
Horas Contratadas: 100 - Horas Utilizadas: 82 - Saldo de Horas: 18 - Visualizar detalhes

Resumo de horas realizadas de um projeto e a quantidade que falta (média)

Lista Quadro de Demandas Quadro de Tarefas Burncharts Cumulative Flow Diagram Vazão Média Relatório de Entrega

Neste relatório, você consegue acompanhar como está o andamento deste Projeto e se sua equipe está dando conta das demandas e tarefas a serem realizadas.



# Relatório de Entregas

Acelerato

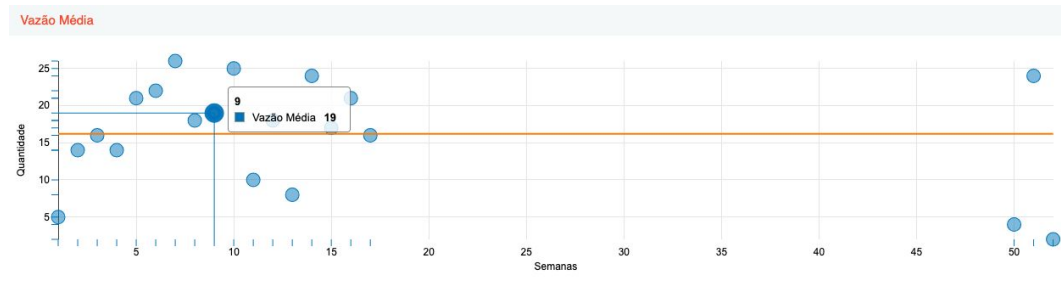
Neste relatório é disponibilizado o Gráfico de Entregas por Tipo de Demanda. Você consegue visualizar em um determinado período, qual foi e a quantidade de demandas por tipo que foram entregues pela sua equipe.



# Relatório de Entregas

Acelerato

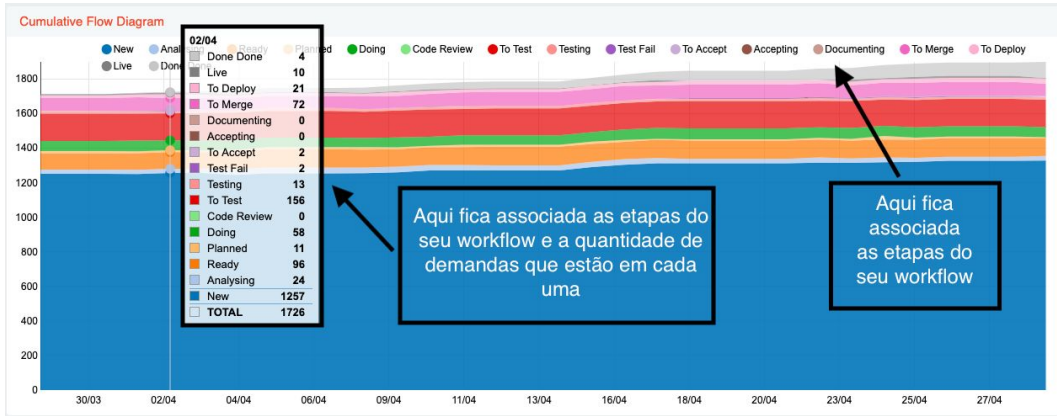
Neste relatório gráfico é voltado a Análise de Entrega de Desenvolvimento, nele podemos observar a média de entrega do time nas últimas 20 semanas, na linha central indicamos a média de todas elas, assim podemos comparar o desempenho do time.



# Relatório de Entregas

Acelerato

Neste relatório gráfico, você poderá medir o volume de demandas contidas em cada processo do seu workflow. Passando o mouse e vendo a evolução dia à dia!



# Relatório de Entregas

Acelerato

Aqui você conseguirá analisar todas as demandas que já foram entregues no período que você selecionar. Analisando as demandas com as datas limites e podendo verificar se a mesma foi entregue na data prevista, em atraso ou adiantado.

#	Título	Categoria	Prioridade
100927	[CASO DE TESTE] Criando campos com filtros por espécie de ticket <code>@campos_personalizados</code>	Geral	Baixa
100942	[CASO DE TESTE] Validar edição e utilização dos campos com filtros <code>@campos_personalizados</code>	Geral	Sem Prioridade
94891	Acelerato Chat - Integração com Rocket Chat <code>feature/94891-rocket-chat-integracao</code> <code>feature/poc-rocket-chat</code> <code>trata</code>	Atendimento	Alta
100790	Adicionar parâmetro de Tipo de Ticket para campos personalizados no Workflow <code>feature/100790-campo_pers_workflow_tp_ticket</code>	Projetos	Alta
100875	Alguns chamados aparecem com fontes diferentes da padrão <code>bug-antigo</code> <code>hotfix/100875-Ticket_com_fonte_diferente_do_padrao</code>	Atendimento	Baixa
100773	Alguns emails não abrem chamados e retornam com o log	Atendimento	Sem Prioridade
100857	Alteração de Plano de Mensal para Anual	Geral	Média
100704	Alterar boleto de pagamento Netvistas	Monitor / Financeiro	Sem Prioridade
100641	Alterar texto na opção Permitir comentario ao enviar feedback <code>feature/100642_texto_configuracoes_help_desk</code>	Atendimento	Sem Prioridade
100796	Anexos do email daniel@techmag.com.br não estão salvando nos chamados.	Atendimento	Sem Prioridade
89444	Campos customizáveis nos tickets (demandas/chamados/opportunidades) por tenant <code>epic</code>	Atendimento	Média
100364	Campos Personalizados (Fase 1): Criar tela de Campos Personalizados para Tickets do tipo	Projetos	Alta



# Relatório de Entregas

Acelerato

Aqui você conseguirá analisar todas as demandas que já foram entregues no período que você selecionar. Analisando as demandas com as datas limites e podendo verificar se a mesma foi entregue na data prevista, em atraso ou adiantado.

#	Título	Categoria	Prioridade
100927	[CASO DE TESTE] Criando campos com filtros por espécie de ticket @campos_personalizados	Geral	Baixa
100942	[CASO DE TESTE] Validar edição e utilização dos campos com filtros @campos_personalizados	Geral	Sem Prioridade
94891	Acelerato Chat - Integração com Rocket Chat feature/94891-f-rocket-chat-integracao feature/poc-rocket-chat mta	Atendimento	Alta
100790	Adicionar parâmetro de Tipo de Ticket para campos personalizados no Workflow feature/100790-campo_pers_workflow_tp_ticket	Projetos	Alta
100875	Alguns chamados aparecem com fontes diferentes da padrão bug-antigo hotfix/100875-Ticket_com_fonte_diferente_no_padrao	Atendimento	Baixa
100773	Alguns emails não abrem chamados e retornam com o log	Atendimento	Sem Prioridade
100857	Alteração de Plano de Mensal para Anual	Geral	Média
100704	Alterar boleto de pagamento Netvistas	Monitor / Financeiro	Sem Prioridade
100641	Alterar texto na opção Permitir comentario ao enviar feedback feature/100642_texto_configuracoes_help_desk	Atendimento	Sem Prioridade
100796	Anexos do email daniel@techmag.com.br não estão salvando nos chamados.	Atendimento	Sem Prioridade
89444	Campos customizáveis nos tickets (demandas/chamados/opportunidades) por tenant epic	Atendimento	Média
100364	Campos Personalizados (Fase 1): Criar tela de Campos Personalizados para Tickets do tipo	Projetos	Alta



# Acerato

Help Desk e Service Desk

Gostaria primeiramente de agradecer pelo interesse em nossa ferramenta e contato.

Creio que o **Acerato** poderá ajudá-los e muito na criação, estratégia e desenvolvimento de novos projetos, interagindo um colaborador com o outro, gerenciando todo o projeto e a equipe responsável.

Espero que tenham gostado da apresentação e me coloco a disposição para ajudá-los nas dúvidas, treinamentos e configurações da conta.


**Obrigado!**






# Accelerato

Help Desk e Service Desk

 (11) 5543-5406

 comercial@accelerato.com

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

Obrigado!

