

My.MPS

Processo de Operação MPS



ACD I I

L A T I N A M E R I C A

Access Control Devices Inc

Uma Parceria de Valor

Modern Design

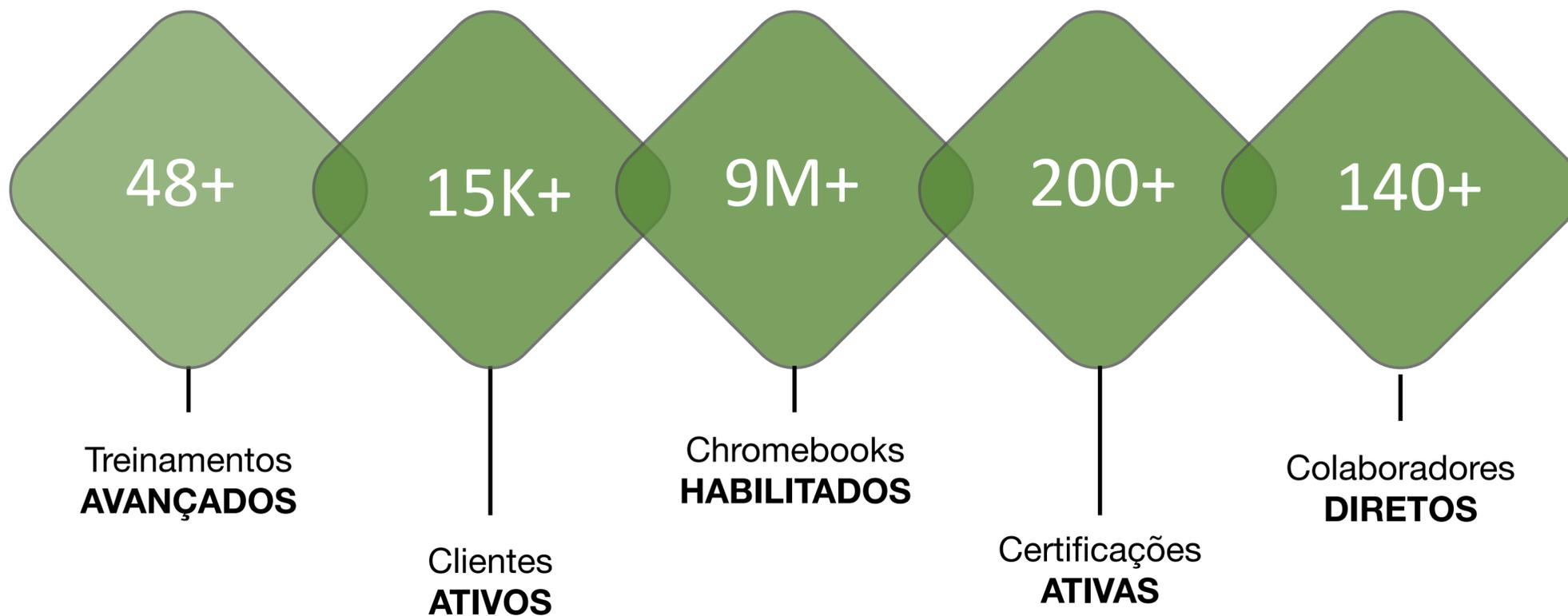
ACDI
LATIN AMERICA

Sobre a ACDI

Com sede em Little Rock, no Arkansas EUA a ACDI comemora seu 27o. Aniversário em 2022 como a maior **ASC** (*Authorized Solution Center*) do mundo e uma das empresas que mais inova em seu segmento reconhecida globalmente como referência de mercado de inteligência da informação.

Net Promoter Score	
Zoom International	77
PaperCut	75
Apple Cloud Storage	62
Microsoft	45
Average software/app company	30
Adobe	25

Source: [customer.guru, April 2021](https://www.customer.guru.com/2021/04/net-promoter-score/)



- ✓ Projetos de Educação
- ✓ PaperLess
- ✓ Digitalização
- ✓ LGPD
- ✓ Segurança
- ✓ Automação
- ✓ Low Code
- ✓ Open-Source

Nosso posicionamento

Softwares & Serviços Encapsulados em **Soluções**

Delivery é "Religião"

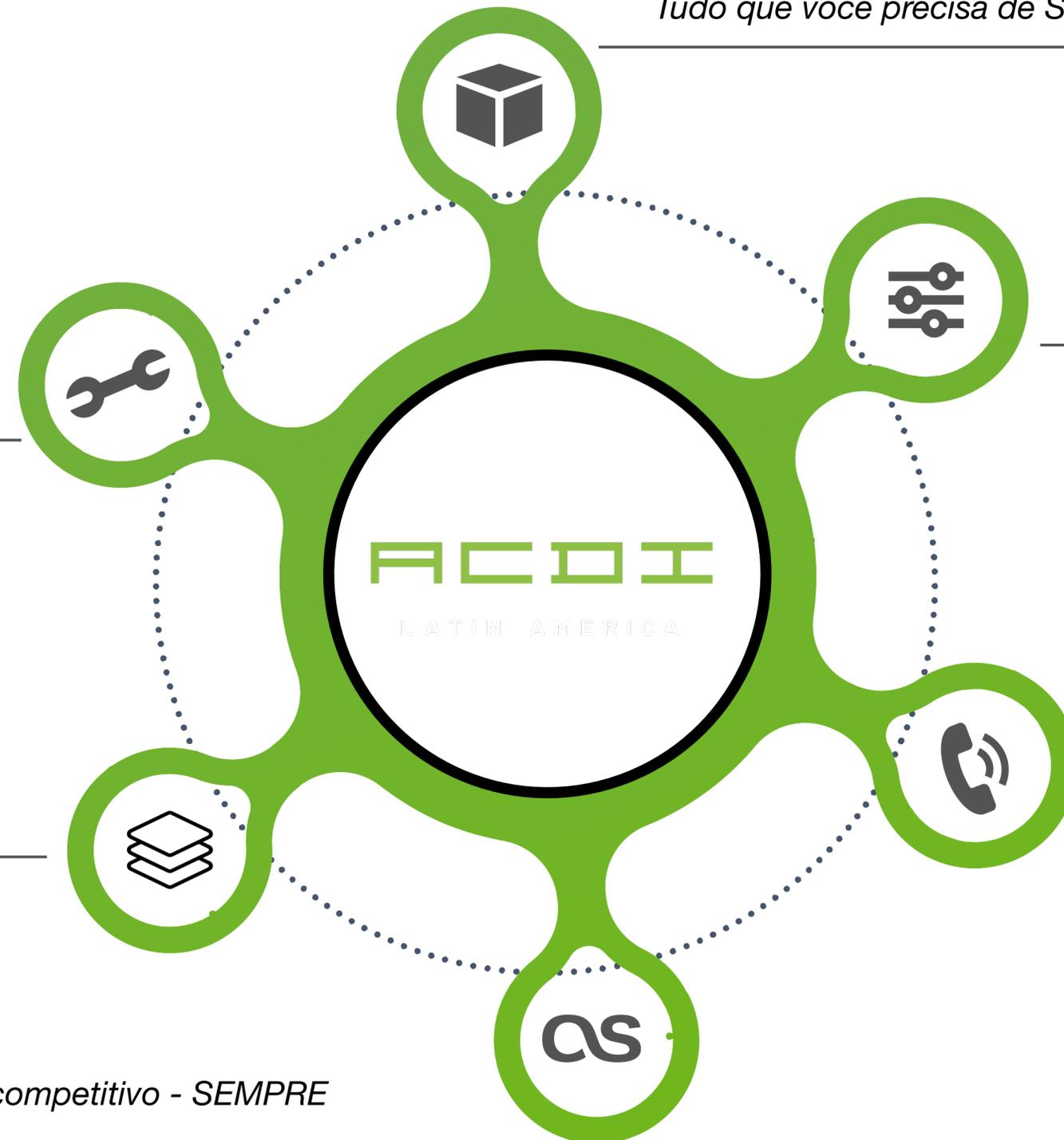
Entregamos com excelência nossos projetos

Impulso no time Comercial

Atividades para Alto Engajamento

Melhoria Contínua

Uso de Tecnologia para deixar você mais competitivo - SEMPRE



One-Stop-Shop

Tudo que você precisa de Soluções

Business Development

Aceleração para Parceiros, Regiões

e Cenários

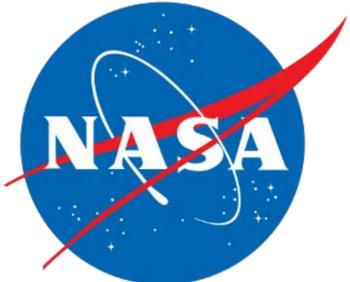
Atendimento Rápido

Resposta Rápida para nossa rede e

One-Channel

Nossos Clientes

Ambientes Exigentes



Muito +
Que apenas
Bilhetagem

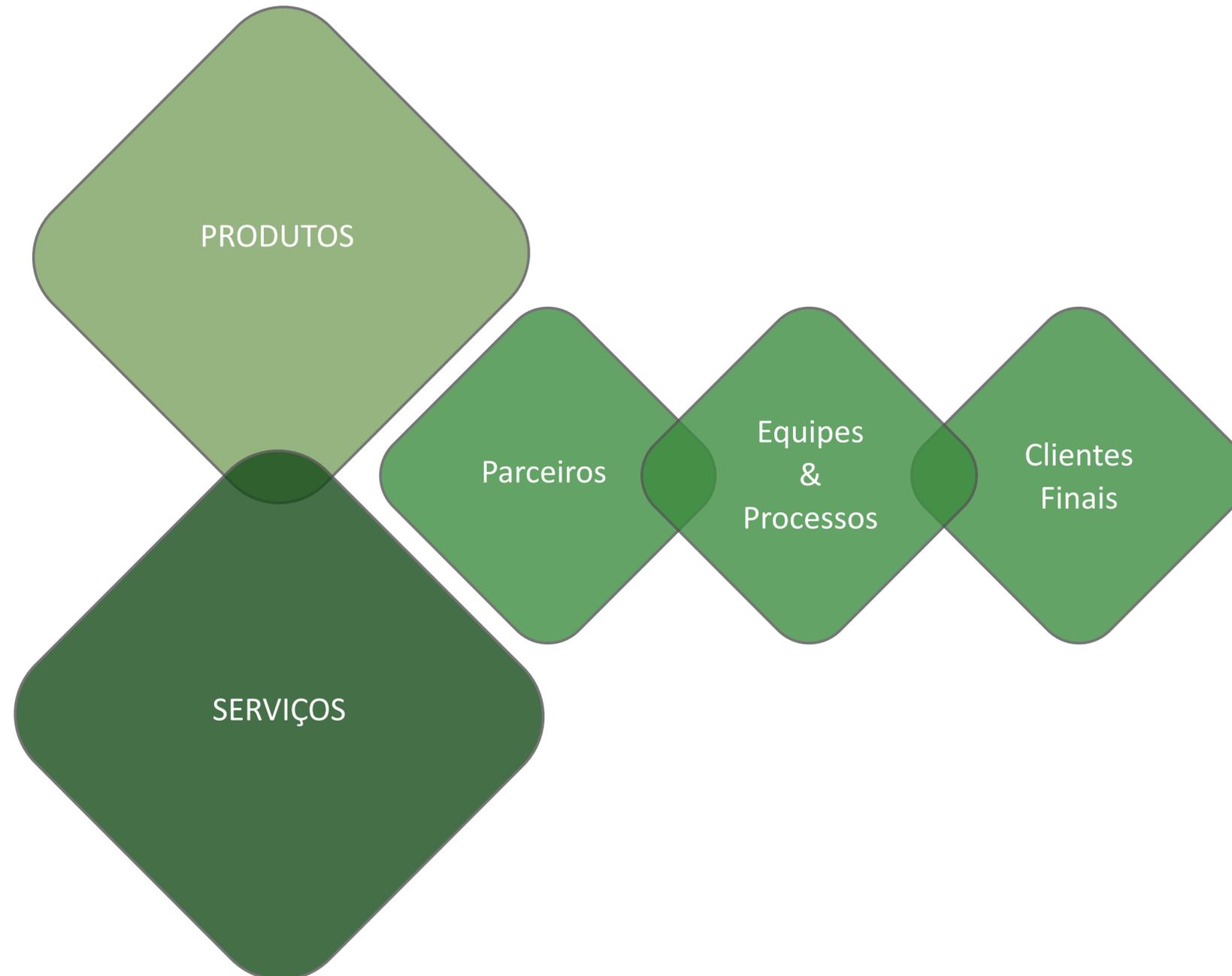


Nossa Linha

Soluções = Produtos + Serviços

Claro que escolhemos produtos que são referência de mercado em suas especialidades mas os que os torna ainda mais especiais é a “**mão**” da ACDI e seu time.

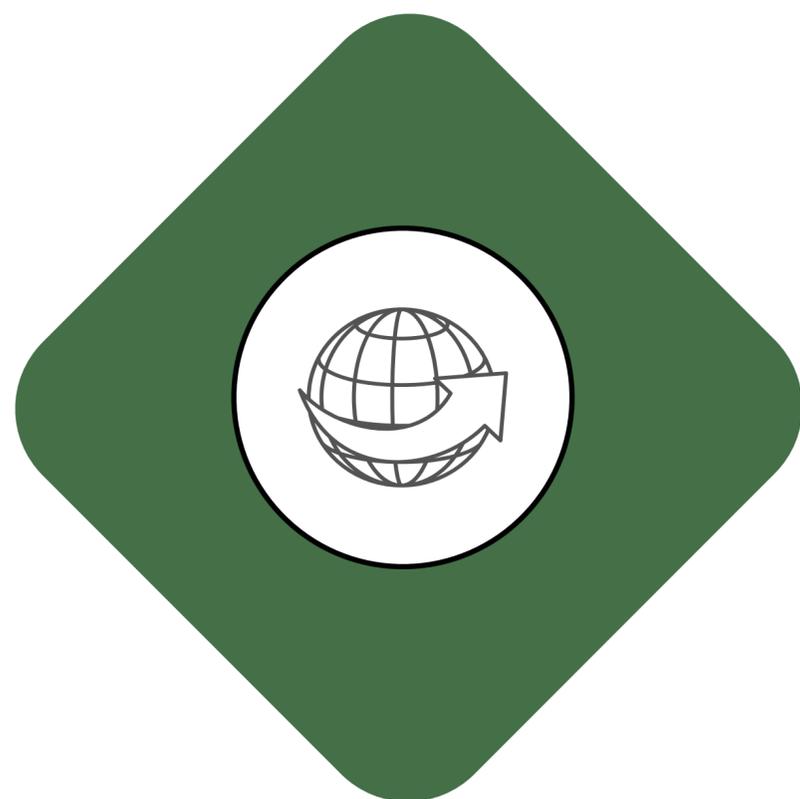
Criamos soluções com nosso conjunto de produtos & serviços que visam acelerar o MPS de dentro para fora.





My.MPS

Mais que um Site, um SISTEMA OPERACIONAL DE MPS



Processo Ticketing
Solidez e Agilidade



Suporte +
Multi-Canal
24 x 7 (*)
Seu N.O.C.



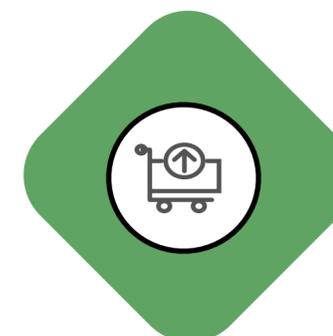
Certificação LGPD
Segurança & Credibilidade
Sua EQUIPE de DPO



Gatilhos
Além de Coleta de Dados
Geração de Demanda Interna



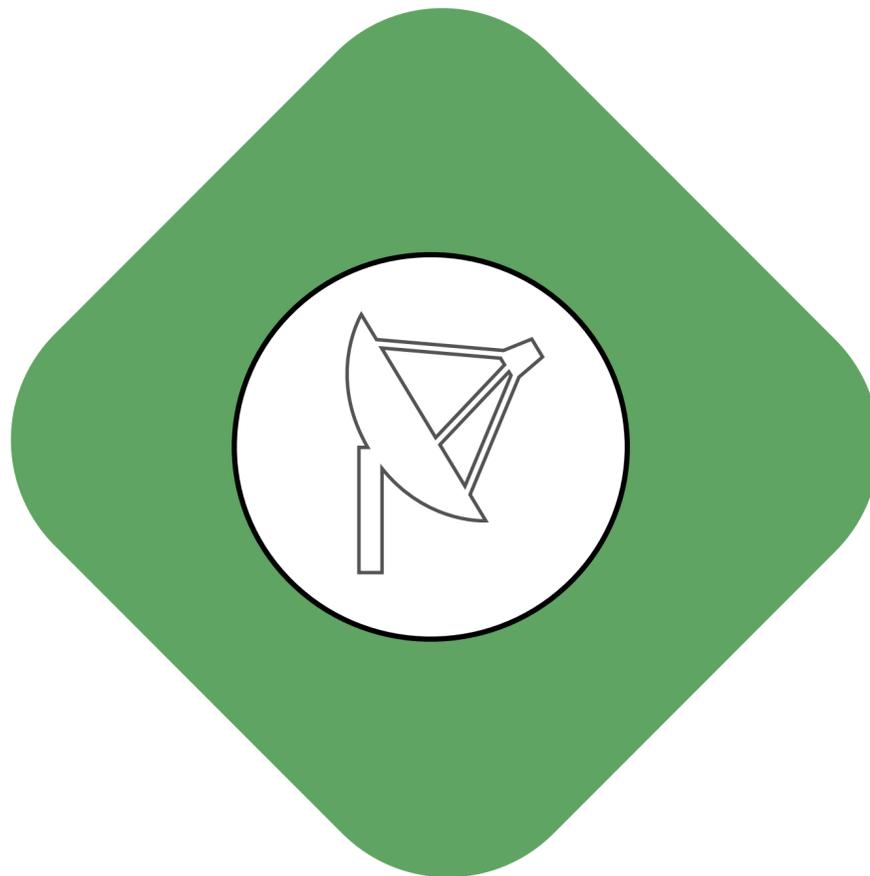
Sistema Digital de Selling
Geração de Leads
Desenvolvimento de Negócios
Sua EQUIPE DE MKT E B.D.



E-commerce
Cross-Selling Direcionado
Novas Portas de Penetração

Pré-Projeto

Essa é a etapa que vai começar a mudar sua empresa



- Definição de Plataforma de Trabalho Adequada (Google, Microsoft e etc)

Eliminação de Assinaturas Desnecessárias

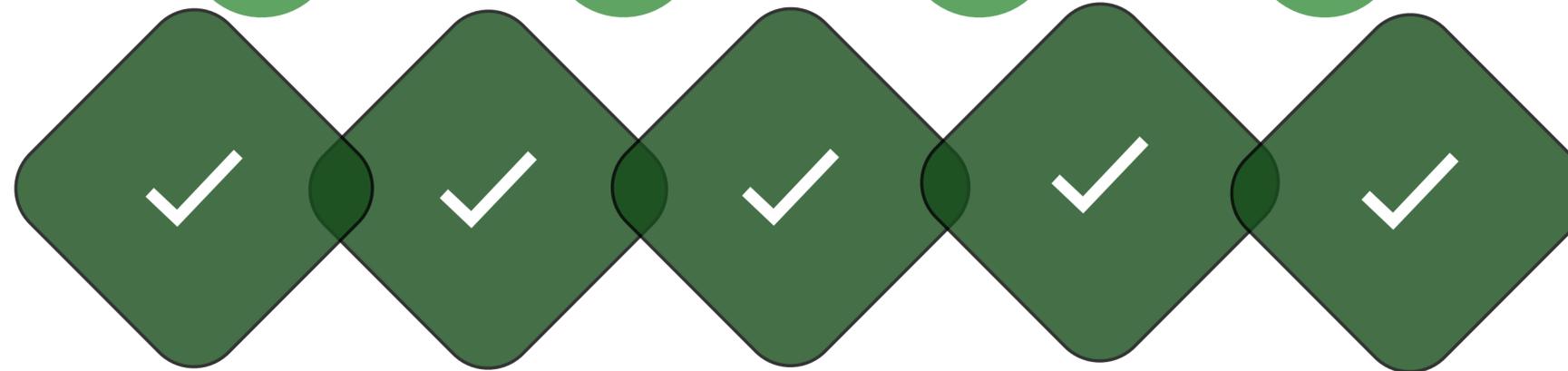
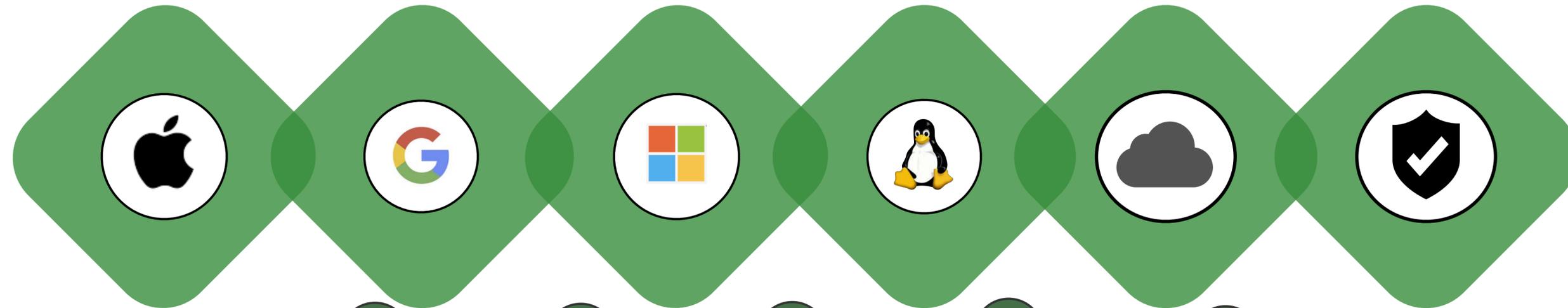
Validação de Infra-Estrutura interna (local ou cloud)

Previsão de investimentos a curto, médio e longo prazo

- Alinhamento de Equipe
- Revisão de Fluxos Operacionais
- Departamentos & Atores no seu Negócio
- Status Atual de Fluxos, Vida Digital e NPS
- Validação da Maturidade Digital (Comercial, Técnica e Administrativa)
- Renovação / Aquisição de Certificações

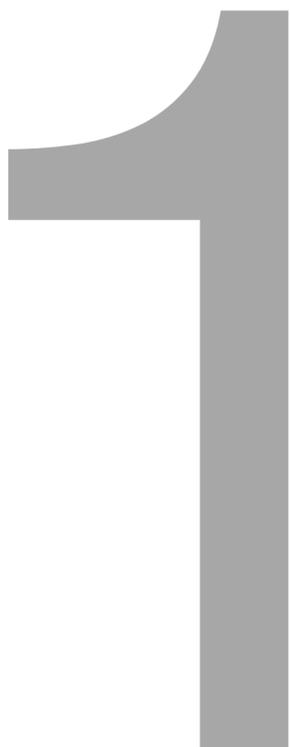
Certificações

Herdadas contratando o ACDI My.Place



LGPD PaperLess Digitalização Segurança Automação





PROCESSO SÓLIDO

Escolhemos o processo de **Ticketing** para a melhor operação, aproveitamento de recursos e excelência operacional

O processo de ticketing atua em todos os departamentos gerando demanda com base em decisões tomadas por usuários em processos anteriores ou por sistemas que geram a demanda para determinadas etapas de processo. Também são chamados de "gatilhos"



Onde Se aplica?

O modelo de Ticketing



(*) Opcional para seu pacote My.MPS

Vendas / Comercial

- Geração de Leads
- Gestão de Negócios (Etapas & Temperatura)
- Indicadores & Performance de time e sistemas
- Desempenho de Conversão
- Cross-Selling Maximizado

Financeiro

- Controle de Prazo de Faturamento
- Solidez no processo
- Transparência
- Flexibilidade em Faturamentos Especiais
- Simplicidade de Uso
- Checklist de Faturamento por Cliente
- Processos de Transbordo

Técnico

- Controle de chamados em tempo real
- Geolocalização de equipamentos e técnicos
- SLA Gerenciado ativamente
- Aviso em repetições em clientes e equipamentos
- Checklist para cliente final e nível 1
- Possibilidade de atividade técnica externa
- Direcionamento para parceiros melhorado
- Amplia atendimento (*)

Marketing / B.Develop.

- Demandas de Campanhas
- Atividades de Desenvolvimento de Negócios
- Campanhas & Programas de Aceleração
- Direcionamento de Speech (**novas portas**)
- Engajamento de Clientes e Equipe

Logística

- Melhor Controle de Envios de Suprimentos
- Decisões com Base em Checklist
- Operação automática ou semi-automática
- Painel Dedicado a Suprimentos
- Decisão Compartilhada
- Alertas com Base em Configuração de Contratos
- Comportamentos “fora da curva” Sinalizados

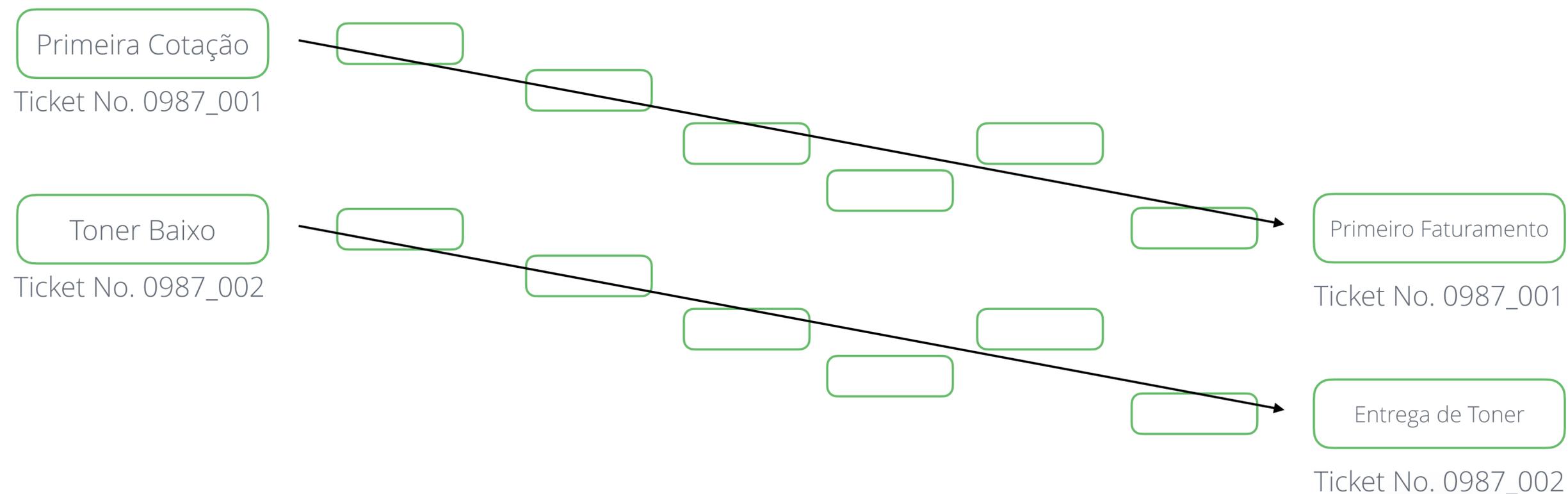
Administração

- Controle do Negócio Total
- Avisos e Alertas de Violações e Comportamentos
- Tarefas e/ou Compartilhamento de Decisão
- App Mobile
- Fluxo Facilitado
- Maior Valor de Empresa com gestão (**exit**)
- Dashboards de Negócios

Processo

De "Ticketing"

Engana-se quem pensa que Ticket é um conceito apenas para help desk. **O ticket pode trafegar por todas as áreas da empresa** e ter apoio em cada etapa de maneira efetiva, rastreável e auditável.



Algumas empresas
que trabalham no
sistema de Ticket

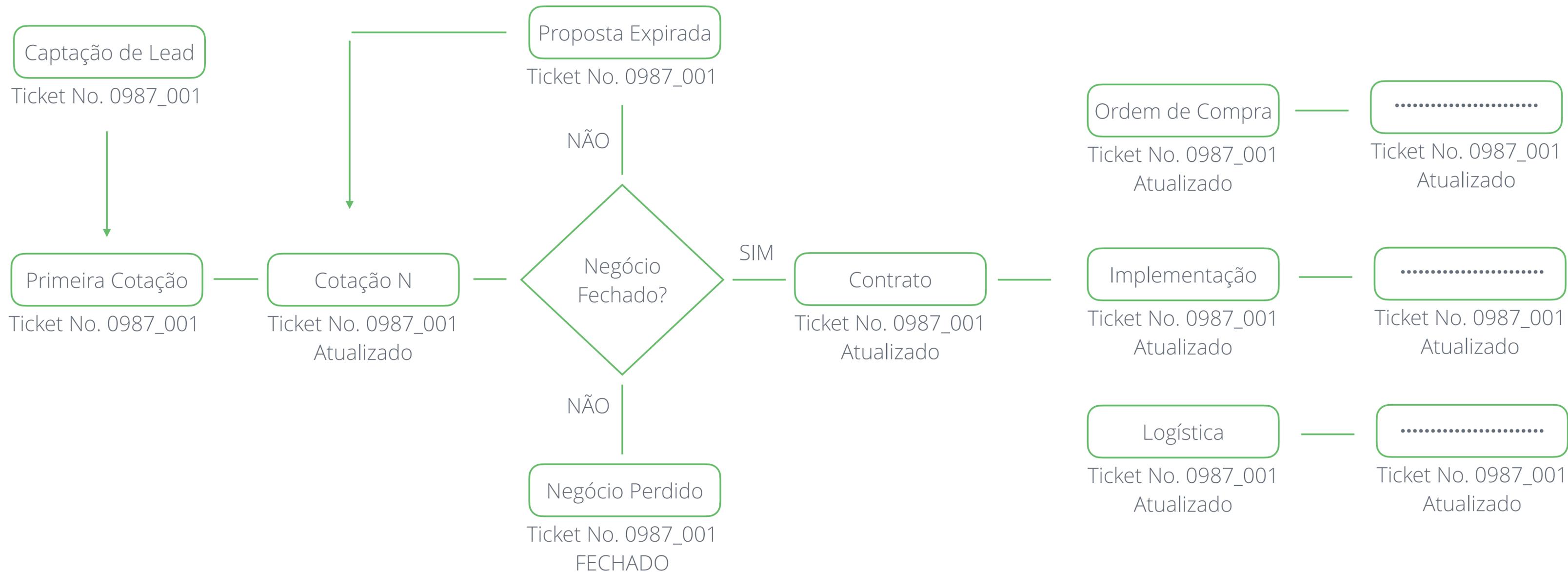


Processo

De "Ticketing"

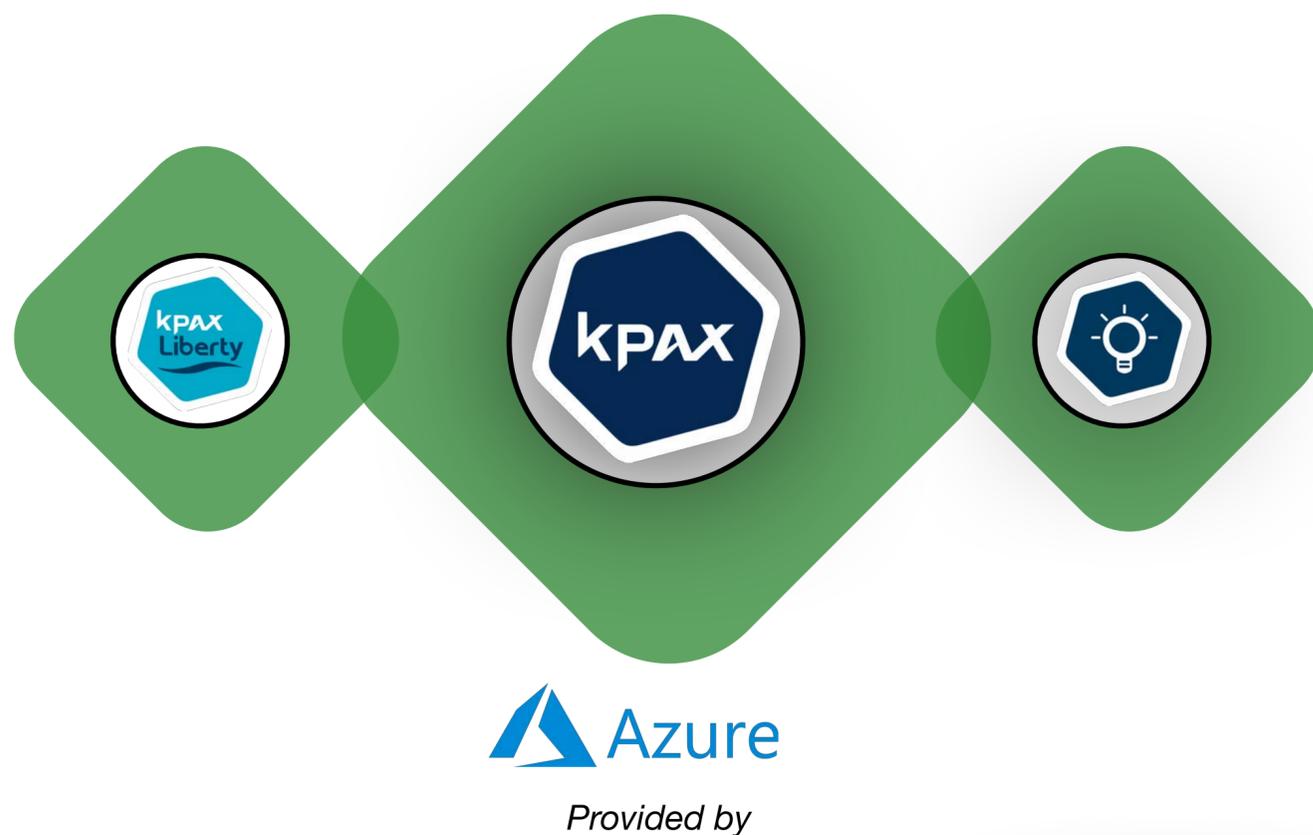
CONTRATO DE MPS PADRÃO

Perceba que o mesmo ticket corre pelas etapas desde o primeiro processo até o pós-venda/implementação



Processo

Com Gatilhos KPAX



Com os **Custom Fields** você pode criar quantas regras desejar no console admin do **KPAX** e ainda fazer cálculos como subtrair do estoque local um toner que foi substituído pelo cliente, preencher um **Custom Field** para auditoria de contador colorido e muito mais...

É a flexibilidade que sua operação precisa...que qualquer operação precisa de maneira **NO-CODE**

Com treinamento, seu time mesmo pode implementar ou modificar qualquer regra

Algumas empresas
que trabalham no
sistema de Ticket



LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados

Sua empresa no Compliance



Powered by



Todos os colaboradores ACDI são membros ANPPD

"Privacidade é um direito
Fundamental de todo cidadão"

O MPS não está livre de ações LGPD.

Você sabia que um dia de um usuário de MPS o tráfego gerado é 1.000x maior que um dia do mesmo usuário no Gmail ou no email corporativo?

O MPS trafega, em 100% das vezes, dados sensíveis, confidenciais e restritos.

Sem uma implementação que tenha a LGPD & Segurança como prioridade não apenas o fornecedor mas toda a cadeia pode sofrer com problemas de LGPD.

Processo

100%



Uma vez que o método esta entendido e ACEITO, vamos falar de uma vida Digital ATIVA

Próxima Etapa: My.PLACE

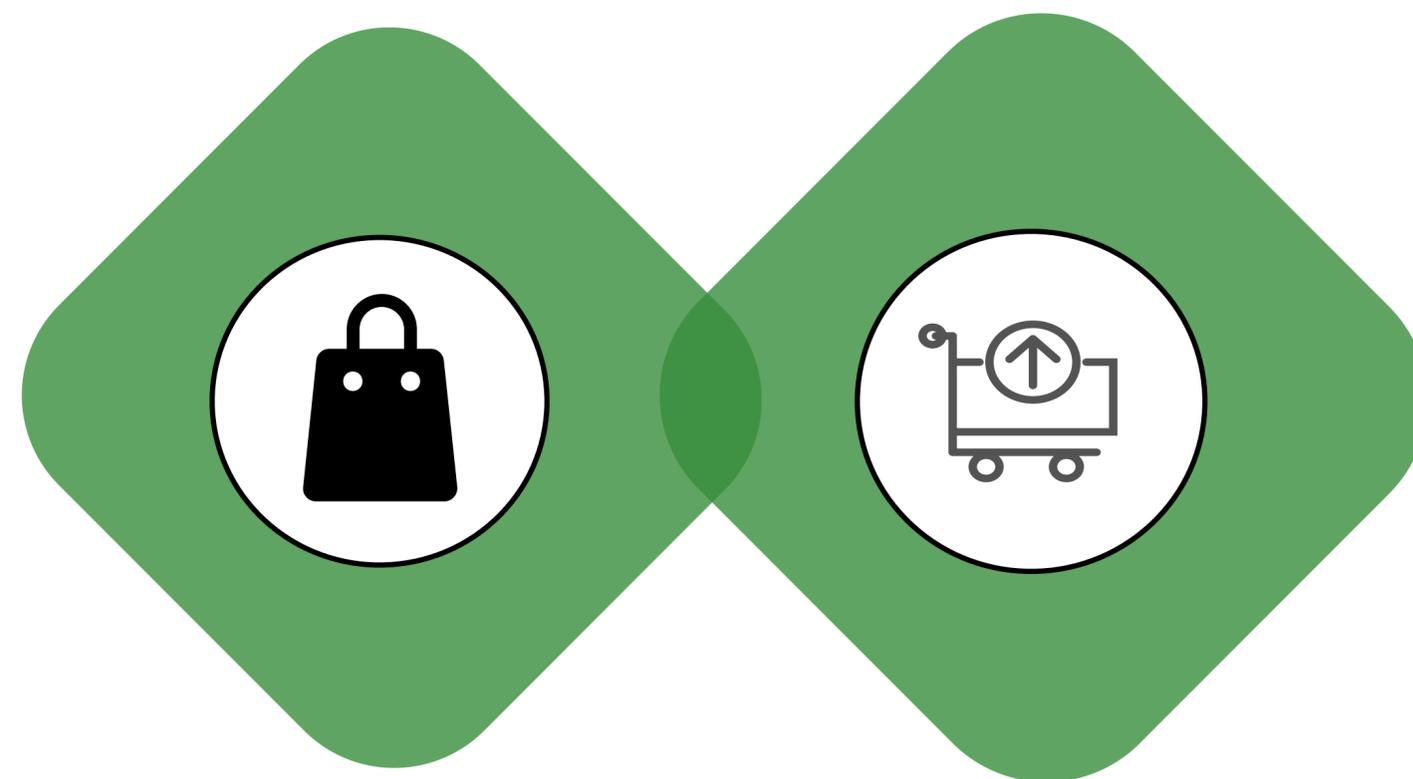
My.Place

2

VIDA DIGITAL ATIVA

Nosso grande objetivo é gerar mais demanda para sua área comercial e girar mais negócios!

Esse processo é feito com nossa equipe e nossas soluções trazendo uma equipe de Marketing & Desenvolvimento de Negócios Profissional para sua empresa



Digital Selling

Sua Geração de Leads



- WebSite Modernizado atuando como um sistema e não como algo estático & desatualizado
- Compact WebSite (QRCode incluso)
- CTA website + Orgânico Google
- Gestão de Trafego + Gestão de Leads
- Opção de Área do Cliente
- Gestão de Tarefas de Comunicação
- Plataforma única para campanhas de emailMKT
- Engajamento de Leads & Clientes da base
- Site Mobile
- App Mobile (iOS + Android + WebApp) (*)
- Fluxos de captação de leads até a gestão pós-venda
- Botão WhatsApp (com opção de Robô de atendimento) (*)
- Botão de agendamento com link e agenda publicada (cliente escolhe a hora que quer falar) (*)
- Aplicativo multi-tarefa
- Cartões de Visita Virtuais para todos (QRCode + Link) (*)
- Equipe de Triagem de Leads para Detectar motivos de contato (*)

(*) Opcional para seu pacote My.MPS

ENGAJAMENTO

- Agradeça aos visitantes por email ao enviarem um formulário [Configurar automação](#)
- Dê as boas-vindas por email aos novos membros do site [Configurar automação](#)
- Envie lembretes quando uma fatura estiver vencida [Configurar automação](#)

Crie um relacionamento com os clientes [Ver tudo](#)

- [Nova automação](#)
- Agradeça aos visitantes que enviarem um formulário Funciona com Formulários Wix
- Envie um email e crie uma tarefa quando um formulário for enviado Funciona com Formulários Wix
- Agradeça aos clientes que aceitarem uma cotação Funciona com Orçamentos

Interaja com seus membros

- Dê as boas-vindas aos novos membros do site Funciona com Área de Membros
- Dê as boas-vindas aos novos membros e faça o acompanhamento após 1 semana Funciona com Área de Membros
- Envie um email aos membros 14 dias após a inscrição Funciona com Área de Membros

Crie lembretes personalizados [Ver tudo](#)

- Notifique os clientes que uma fatura está 1 semana atrasada
- Envie lembretes 1 semana antes do vencimento da
- Lembre os clientes 1 dia antes do vencimento da fatura
- Envie lembretes 1 dia antes do vencimento da cotação

Gerencie o seu negócio com tarefas e lembretes

- Crie uma tarefa quando um formulário for enviado**
Funciona com Formulários Wix
- Crie uma tarefa 2 dias antes do orçamento expirar**
Funciona com Orçamentos
- Crie uma tarefa 2 dias antes do vencimento da fatura**
Funciona com Faturas

Recursos de marketing

Use esses recursos para direcionar tráfego para seu site e alcançar um público mais amplo. [+ Criar novo](#)

Sugestões para você

- SEJA ENCONTRADO NO GOOGLE**
Impulsione o SEO do seu site com SEO Wiz. Siga o seu plano passo a passo. [Começar](#)
- Crie uma campanha de email**
Envie atualizações, ofertas ou newsletters para manter contato com seus visitantes. [Enviar campanha](#)

Acompanhe as suas campanhas recentes

- Email Marketing**
 - Entregues
 - Abertos
 - Clicados

Crie e envie emails com facilidade para manter as pessoas interagindo com a sua marca. [Começar campanha](#)

Verifique sua performance no Google

Todas as conversas [...](#)

- Protegido LGPD** Jun 26
- RT** Fale Conosco Jun 10
- JS** Fale Conosco Jun 6
- CG** Fale Conosco May 23
- Protegido LGPD** May 4

Formulários

Crie e gerencie formulários online e visualize as informações enviadas por seus visitantes. [+ Novo formulário](#)

Seus formulários do site (2)

- Criado em 17 de fev. de 2022 | Publicado | [Visualizar](#) | [Ver tabela de envios](#)
- Fale Conosco**
Criado em 17 de fev. de 2022 | Publicado | [Visualizar](#) | [Ver tabela de envios](#)

[+ Criar formulário do site](#)

Seus formulários externos

Crie seu primeiro formulário externo
Crie um formulário aqui e compartilhe-o online com um link.
[+ Criar formulário externo](#)

Adicionar elementos

- Adicionar: Texto, Imagem, Botão, Separador, Redes sociais, Colunas, Logo, Video, Inscrição, Link, Música

Insira um título atraente



Comece a escrever a sua mensagem aqui. Conte em algumas frases o que você deseja e incentive as pessoas a interagirem.

[Botão](#)

Endereço | Telefone | Compartilhar | Confira o nosso site

Crie e gerencie atividades de marketing

Planejador de marketing Hoje | julho de 2022 [Adicionar atividade](#)

3 DOM. 4TH OF JULY	4 SEG.	5 TER.	6 QUA.	7 QUI.	8 SEX. EID AL-ADHA	9 SÁB.
--------------------	--------	--------	--------	--------	--------------------	--------

Bem-vindo ao seu planejador de marketing
Aqui você verá suas atividades de marketing sugeridas, agendadas e publicadas. Clique nas sugestões para personalizar e agendar campanhas e posts sociais.

Mostrar sugestões

Configure emails automatizados [Ver automações](#)

- Envie 2 emails quando a fatura estiver vencida Faturas
- Envie 2 emails quando uma cotação expirar Orçamentos
- Agradeça aos clientes que pagarem uma fatura Faturas
- [Explorar mais automações](#)

Alcance o público certo no Facebook e Instagram

- ✓ Mostre seu anúncio para leads
- ✓ Implemente, teste e analise seus anúncios
- ✓ Otimize seu orçamento para obter melhores resultados

Vamos começar

Promova o seu negócio na Pesquisa Google e no Google Maps

- ✓ Atraia tráfego local usando o Perfil da empresa no Google.
- ✓ Ofereça aos clientes informações potenciais sobre o seu negócio
- ✓ Garanta que os clientes possam entrar em contato facilmente
- ✓ Crie e gerencie seu perfil de negócio no painel de controle do seu site

Comença

Integrações de marketing

Use esses recursos para tornar seu marketing mais eficiente.

Google Analytics

Descubra de onde vêm os seus visitantes e o que eles fazem no seu site.

Conectar

Facebook Pixel & CAPI

Acompanhe as conversões e meça o sucesso das campanhas do Facebook.

Conectar

Google Tag Manager

Use o Gerenciador de Tag do Google para atualizar tags e códigos no seu site.

Conectar

Google Ads

Faça campanhas de anúncio de remarketing e obtenha informações úteis com o acompanhamento de conversões.

Conectar

Facebook Catalog

Promova os produtos da sua loja no Facebook através de diferentes canais de vendas.

Conectar

Yandex Metrica

Acompanhe as atividades do seu visitante com relatórios visuais, gravações de vídeo e mais.

Conectar

App mobile

Veja análises, fique em contato com os membros e aumente sua comunidade mobile no Spaces by Wix. O que é Spaces by Wix?

ACDI - Platform no Spaces

https://www.acd-inc.com.br/

Código de convite do app: OGOV1V

83 ↑ 6% Membros no app mobile

4 ↑ 100% Novos membros nos últimos 30 dias

1 ↑ 100% Visitas no app nos últimos 30 dias

Obtenha mais membros

ESSENTIAL

Add an invite banner to your mobile site

Transforme visitantes do site mobile em membros de "ACDI - Platform" no app Spaces by Wix adicionando um banner de convite no seu site mobile.

Preview Banner Add Banner

Reach out to your members

Use announcements to send push notifications and share updates.

Transforme contatos em membros com uma campanha de email

Use um template de email e convide contatos para ACDI - Platform no Spaces by Wix.

Permita que os visitantes façam download do app no seu site

Adicione "Download My App" ao seu site e permita que os visitantes acessem o site ACDI - Platform por mensagem de texto.

Visão geral do comportamento

Últimos 30 dias (6 de jun. - Hoje) em comparação com o período anterior (7 de mai. - 5 de jun. de 2022)

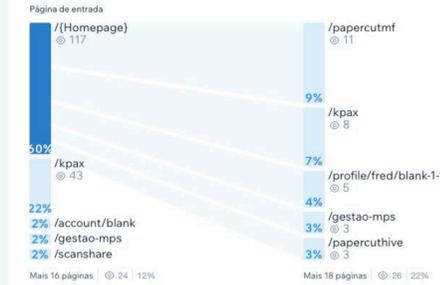
Engajamento do visitante

Média de páginas por sessão: 1,6

Taxa de rejeição: 60,5%

Duração média da sessão: 4m 52s

Principais fluxos de navegação



Leads

Clicques para entrar em contato: 2

Clicques por canal de contato

Novos leads: 5 ↑ 400%

Principais fontes de leads

Site members: 60% ↑ 3

Wix Forms: 40% ↑ 2

Informações de leads

- Eliezer Azevedo - 9 de jun. de 2022 - Site members
- Bruno Paqueta - 20 de jun. de 2022 - Site members
- fabritreviso@gmail.com - 25 de jun. de 2022 - Site members
- Juliana Soares dos Santos - 5 de jun. de 2022 - Wix Forms

Visão geral do tráfego

Últimos 30 dias (6 de jun. - Hoje) em comparação com o período anterior (7 de mai. - 5 de jun. de 2022)

Sessões do site: 76

Visitantes únicos: 48

Duração média da sessão: 4m 52s

Sessões ao longo do tempo



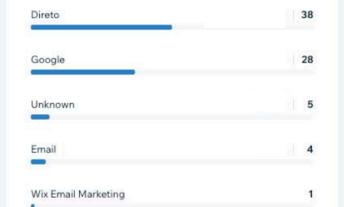
Visitantes novos vs. recorrentes



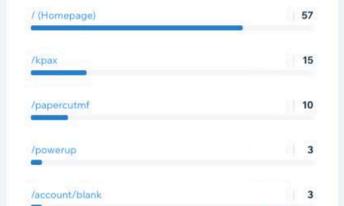
Sessões por dispositivo



Principais fontes de tráfego por sessões



Principais páginas por sessões



Velocidade do site

Verifique o tempo de carregamento do seu site e saiba como otimizá-lo.

Time To Interactive (TTI) do site

Veja o quão rápido os visitantes puderam interagir com o seu site nos últimos 30 dias: 5 de jun. - 4 de jul.

5,3 SEGUNDOS

Seu site é muito rápido.

A maioria dos visitantes podem interagir com seu site em 5,3 segundos ou menos.

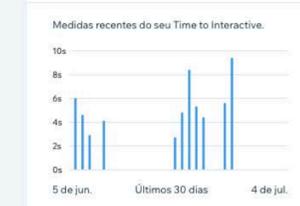
Como isso é calculado?

Acelere seu site

Texto e imagens estáticas carregam mais rápido. Tente manter galerias e vídeos embaixo do vinco.

Saiba mais

Velocidade ao longo do tempo



Análise comparativa de velocidade



Velocidade da landing page

Essa é a velocidade na qual suas landing pages se tornam utilizáveis.

Nome da página	Sessões	Tempo
/ (/Homepage)	54	5,4s
/kpac	13	7,2s

Vida Digital
100%



Com a sua Vida Digital em andamento e em “boas mãos” agora é hora de pensar no atendimento ao seu cliente

Próxima Etapa: Suporte+

Atendimento ao *cliente*

3

SUPORTE +

Credibilidade & Segurança são imagens que sua empresa, principalmente de serviços precisa passar com solidez

Manter operações no ar, com excelência, processos de contingência inteligentes e usando a tecnologia a seu favor de maneira inteligente além de contar com uma rede de parceiros certificadas e até mesmo equipes terceirizadas de quem entende de atendimento ao cliente e manter serviços no ar!



Excelência

No Atendimento



- Multicanal (WhatsApp., Skype, Chat ao-vivo, email e área do cliente)
- Projetos com HyperCare
- Equipe multi-disciplinar
- Estratégias de Deploy inteligentes visando continuidade da operação e amplitude
- Atendimento 24 x 7 (**)
- Abrangência América Latina (***)
- Atendimento nativo em Português do Brasil, Espanhol e Inglês
- Atividades de Contingência Aplicadas
- Terceirização de atendimento nível 1, 2 e 3
- Atendimento em numero dedicado (*) ou NOC compartilhado
- Software de Controle já incluso
- Atendimento a equipamentos (***)
- Crédito para Replatio de Árvores (*)
- Crédito para entrega de Suprimento Automatizado (****)
- Transbordo para atendimento interno

(*) Opcional para seu pacote My.MPS

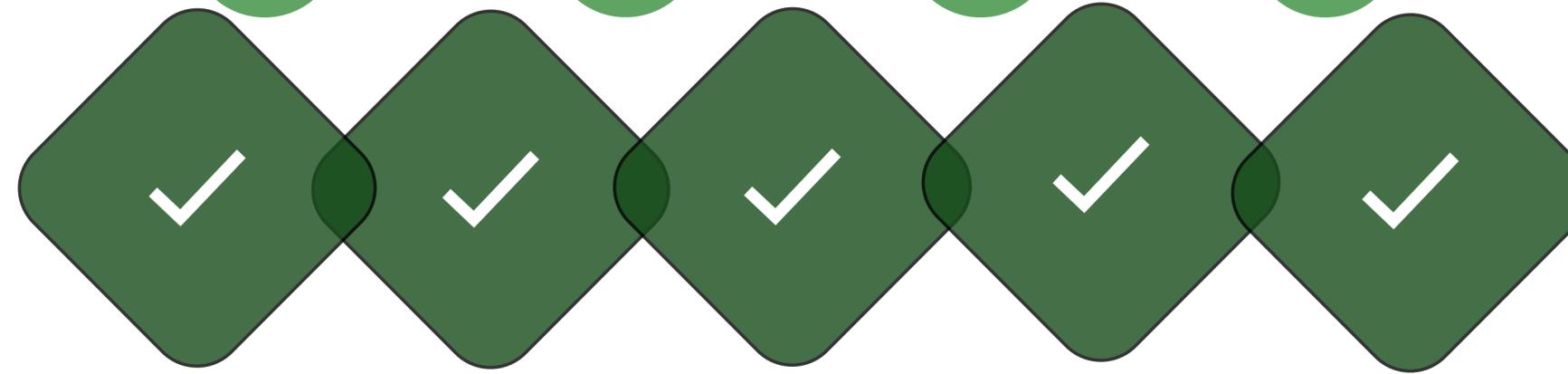
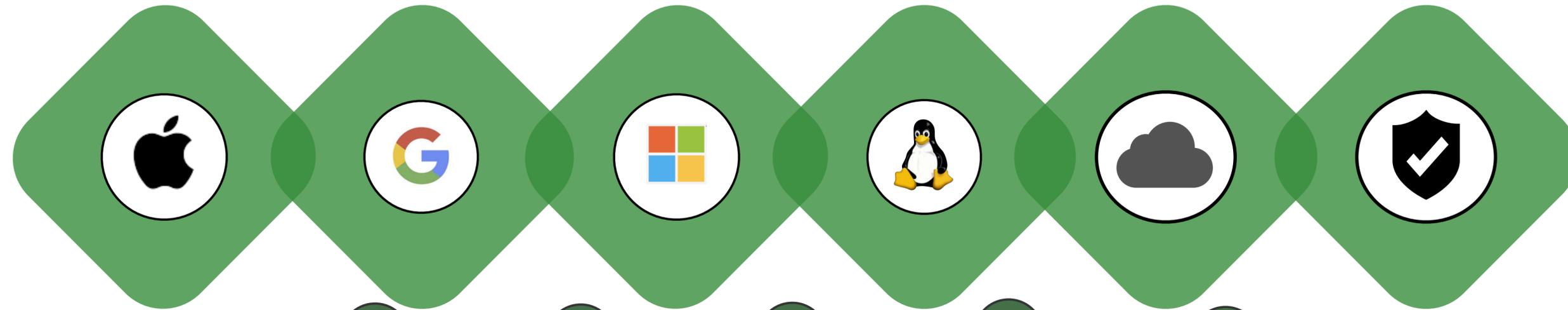
(**) Atendimento 24 x 7 via robô ou equipe humana, horário padrão das 08:30 as 20:30 de 2a.feira a 6a.feira

(***) Cobertura LATAM 100% para software, equipamentos verifique área de cobertura

(****) Verifique área de cobertura para software e crédito sujeito a analise

Certificações

Herdeadas contratando o ACDI My.MPS



LGPD

PaperLess

Digitalização

Segurança

Automação



Parceiros



Com um fluxo bem completo, chegou a hora de fornecer **MAIS** soluções para
clientes da base

Conheça as nossas ofertas de negócios

Verticais

Produtos

Aplicações / Negócios



Obrigado | Gracias | *Thank You*



Fale Conosco...



+55 11 98920-5835



suporte@acd-inc.com



www.acd-inc.com.br