



## TACTIUM CRManager

### Guia de Funcionalidades



O TACTIUM CRManager é a base para implementar a estratégia de CRM de sua empresa. Oferece todo o suporte para personalização do modelo de relacionamento, registro, tratamento e análise de operações ativas e receptivas, permitindo a tomada de decisões com informações completas e atualizadas.

Sua estrutura com design personalizado é a ferramenta ideal para implementar:

- Prospecção e fidelização de clientes
- Atendimento a clientes e ao cidadão
- Televendas
- Pesquisas
- Service desks
- Ouvidorias
- Atualizações cadastrais
- Gestão de processos de *backoffice*

O sistema proporciona facilidades para configurar o cadastro de clientes, parceiros e outras pessoa relacionadas, elaborar telas personalizadas, criar consultas e gráficos para análise de informações, com todo suporte para o atendimento receptivo e operações ativas de telemarketing, marketing direto por e-mail, carta, etiquetas, entre outros.

Nas operações ativas, permite a segmentação do público-alvo para cada ação e a alimenta o histórico de relacionamento com o cliente para futuras ofertas de produtos ou serviços. Os scripts e orientações facilitam e dão maior qualidade ao trabalho dos agentes.

Possui diferente perfis de acesso e segurança, com escopo de visualização e atualização de dados para administradores, supervisores, agentes, consultores e colaboradores de *backoffice*.

CRManager.  
Relacionamentos personalizados.  
Soluções flexíveis  
e diferenciadas.

A família TACTIUM CRManager vai dar o suporte necessário ao gerenciamento do relacionamento com o cliente, automatizando os processos em *call centers* ativos e receptivos.

Com o CRManager a empresa monta seu banco de dados de clientes ou cidadãos, parceiros, fornecedores e nele registra todo o histórico de ocorrências e soluções, com modelos de conteúdo customizados para a gestão de contatos.

Cada empresa pode definir os dados a serem gerenciados, personalizando os modelos oferecidos pelo TACTIUM de forma dinâmica, de acordo com o seu perfil de necessidades. Criar e customizar telas, formulários, modelos de cartas e emails, consultas, gráficos: tudo em tempo real com o TACTIUM Design.

O CRManager será a ferramenta ideal para:

### Atendimento receptivo personalizado

- Registro de chamados de usuários e clientes— problemas, dúvidas, reclamações, sugestões, solicitações ou elogios, inclusive ativando funções externas de pesquisa específica em outros softwares;
- Alertas e apresentação de informações relevantes para personalização e agilização dos contatos;
- Montagem de banco de soluções com os problemas e dúvidas mais frequentes para ser utilizado no processo de atendimento;
- Consultas estatísticas de atendimentos receptivos de acordo com critérios definidos pelo usuário;
- Controle de produtividade no atendimento, com análises por múltiplos critérios;
- Definição e revisão de scripts de atendimento pelos próprios supervisores da central.

### Fácil integração com sistemas transacionais e arquivos externos

- Carga de informações de mailings externos, em formatos e layouts variados;
- O TACTIUM Import & Export transfere dados para arquivos texto, planilhas ou outros bancos de dados, com rapidez e segurança;
- Sincronização de tabelas de clientes, dados de vendas, histórico de inadimplência, pondo à mão de cada agente as informações para melhor atender;
- Ativação de sistemas externos com passagem de parâmetros de entrada e recebimento de retornos, para complementação de informações durante o atendimento;

## Gestão de fluxo de trabalho para garantir a solução no prazo

- Gerenciamento do fluxo de trabalho das demandas recebidas na central de serviços e relacionamentos por meio de definição dos processos e suas etapas, com total controle pelo TACTIUM;
- Encaminhamento das solicitações aos setores responsáveis, que são notificados por e-mail e atualizam suas ações por internet ou intranet;
- Acompanhamento de cada etapa, as medidas realizadas para a solução do problema e o tempo gasto para seu encerramento, garantindo o nível de serviço;
- Notificação automática ao atendente e/ou aos gestores em caso de descumprimento de prazos, reduzindo atrasos e aumentando a satisfação de seus clientes;
- Suporte ao posicionamento aos solicitantes sobre a evolução das suas demandas, em cada etapa configurada;

## Contatos ativos com maior qualidade e produtividade

- Montagem de campanhas de telemarketing, malas diretas e e-mails com critérios definidos pelo usuário ou listas provenientes de sistemas externos;
- Criação de scripts para campanhas de telemarketing: televendas, cobrança, atualização cadastral, com regras de decisão para navegação;
- Suporte para pesquisas de satisfação, consultas sobre assuntos de interesse, pesquisas de mercado, via telefone ou tabuladas a partir de formulário preenchido por pesquisador;
- Gestão de telemarketing com controle de discagens, retornos, indicações e análise de produtividade;
- Consultas, gráficos e relatórios de desempenho dos agentes;
- Consultas gerenciais e operacionais parametrizadas para tabulação de informações dos contatos;
- Divulgação de eventos, promoções ou pesquisas através de campanhas de fax ou mala direta para um grupo de pessoas selecionadas de acordo com seu perfil ou segmentação.



CRMManager

CRM  
Receptivo  
Ativo  
Malas Diretas  
Workflow  
E-mail marketing

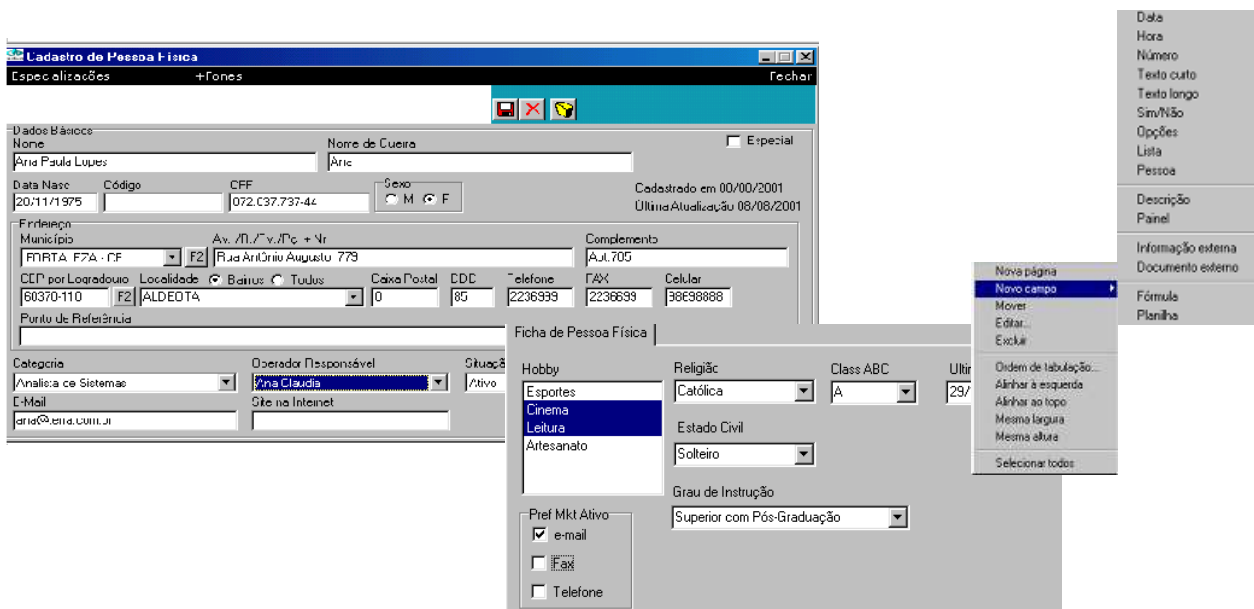


## Design Personalizado

A própria organização personaliza seu database:

- Configura o perfil do cliente
- Cria scripts de atendimento
- Formulários de relacionamento
- Define fluxo de trabalho e feedback
- Consultas estatísticas e filtros de segmentação

Cada empresa tem um modelo único em um produto personalizado, sem necessidade de programação.



## Scripts de Atendimento e Status

Os scripts de atendimento receptivo e contatos ativos podem ser personalizados pela sua empresa e registrado no sistema, com definição de roteiros de navegação de acordo com a solicitação ou resposta dada pelo cliente.

É feita a identificação automática do cliente, na entrada de ligação, podendo direcionar para scripts diferentes de acordo com o serviço ou ação de telemarketing.

Você define os status de cada manifestação e o TACTIUM controla o seu andamento.

## Gestão de Atendimento Receptivo

O TACTIUM Manager gerencia atendimentos presenciais e por telefone, apresentando ao atendente o cadastro do cliente e o seu histórico de forma automática pela identificação de telefonia ou URA, ou por pesquisa de alguns dados de controle.

Utiliza scripts de navegação, alertas de atendimento, e apresenta formulários para preenchimento com as informações referentes aos contatos, que podem ser de solicitação, reclamação, dúvida, sugestão, chamados de suporte, ouvidoria, televendas e muitos outros.

Cada ocorrência recebe um número único de controle e tem registrado todas as suas etapas e responsáveis, da abertura ao fechamento, de forma a agilizar respostas e identificar facilmente para o demandante tudo o que ocorrer durante sua evolução.

A interação com o cliente é constante. As manifestações podem ser confirmadas por e-mail, no momento do registro, com informações de todos os itens relevantes da ocorrência, de acordo com parametrização.

## Controle de Fluxos de Trabalho

O TACTIUM Workflow, as manifestações dos clientes são tratadas de forma estruturada, com definição de fluxos de trabalho para sua resolução, com etapas definidas e prazos para solução.

Assim, quando uma demanda não é resolvida pelo primeiro atendente, o Workflow providencia seu encaminhamento à área ou pessoa responsável.

O grupo ou responsável destino recebe notificação automática por e-mail no encaminhamento e o próprio solicitante também pode ser avisado.

A solução é compatível com servidores de e-mail no padrão SMTP.

Apoiando na gestão dos contratos de nível de serviço, possíveis atrasos em cada etapa são notificados por meio de alerta ao gestor do processo.

A vinculação de fluxos a cada tipo de demanda é feita dinamicamente, com base em regras de negócios.

Além do controle por notificações, o TACTIUM Workflow apresenta consultas e relatórios sobre o desempenho, apresentando chamados abertos e fechados, dentro do prazo acordado ou com tempo ultrapassado.

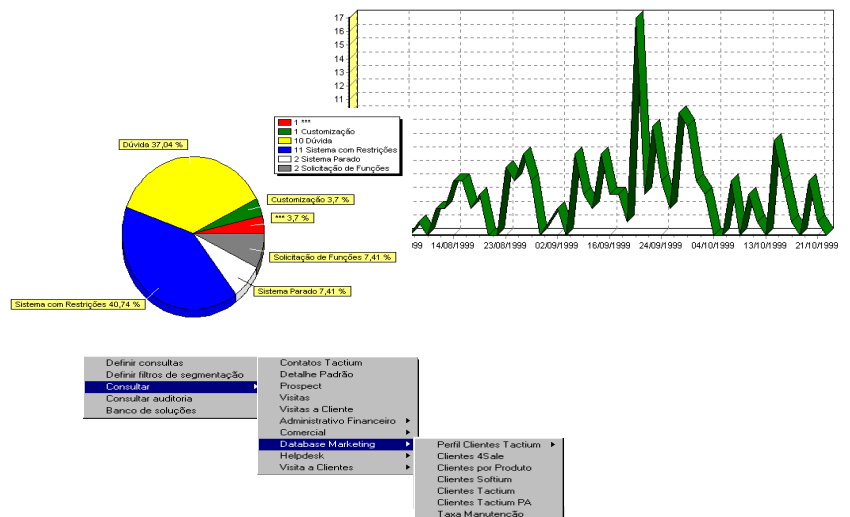
## Consultas e gráficos

Já incorporando um rico módulo de consultas na ferramenta, o TACTIUM dispensa processos complexos de acesso para montagem de relatórios e consultas.

A interface é flexível: o administrador é quem escolhe os campos e os tipos de consultas, sem necessidade de conhecer linguagens de programação.

Campos como tipo de chamado, classificação, status, cliente, assunto e outros a serem definidos pelo usuário são exemplos de dimensões disponíveis para consulta.

Os indicadores de sumarização englobam desde a quantidade, o percentual em relação ao total e evoluções percentuais no tempo.



## Telemarketing para pesquisas, televendas, cobrança e muitos outros

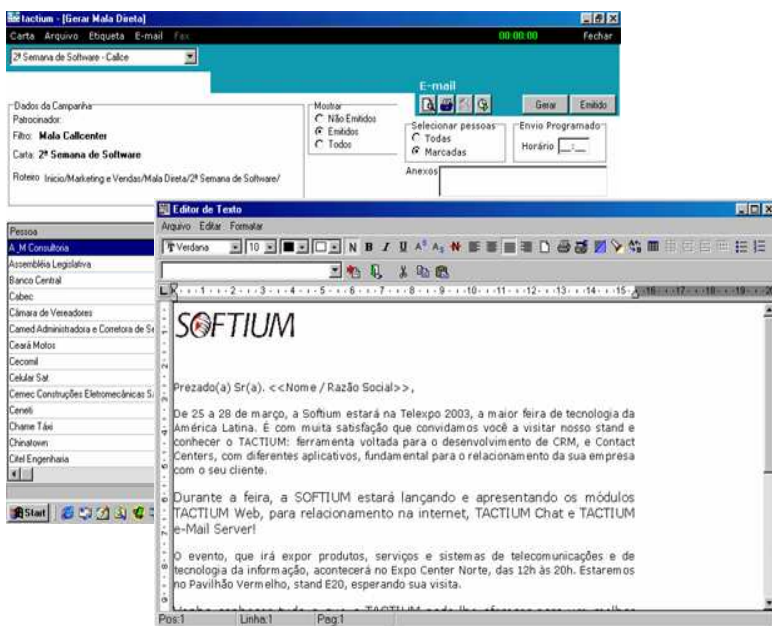
O TACTIUM Manager oferece recursos para montagem de operações/campanhas de telemarketing ativo com segmentação de pessoas dentro da base de dados de clientes registrados.

O telemarketing pode atuar integrado ao discador automático do TACTIUM IP ou com controle e discagem manual/modem.

Todo o tratamento e distribuição das listas entre os agentes é feito de forma automática, respeitando critérios de vinculação de agentes, indicações, horários de vigência de cada campanha. Durante os contatos, o TACTIUM controla a quantidade de tentativas realizadas e os retornos agendados, realizando automaticamente a ligação de retorno no respectivo horário e direcionando para o agente correto.

Durante a campanha, o agente utiliza scripts de abordagens e de barreira, para que possa melhor interagir com o cliente.

A qualquer momento, o supervisor pode consultar on-line os resultados das operações em andamento, de forma a avaliar a produtividade, a qualidade do mailing e o tempo / número de pessoas que restam para finalização da campanha.



## Marketing Direto Multimeios

O TACTIUM é uma ferramenta completa para CRM e integra não só o atendimento presencial / telefonia como também as ações por outros meios.

O banco de dados pode ser filtrado por vários critérios e a ação de marketing direto realizada de forma muito mais fácil.

Permite o envio de cartas com mesclagem, etiquetas e fax personalizados. A mesclagem é feita automaticamente e o usuário pode escolher os campos desejados.

O TACTIUM E-mail marketing faz total acompanhamento de resultados. O e-mail é personalizado e não é tratado como SPAM, pode ser agendado para envio durante a noite.

Todo o envio de cartas, e-mails, faxes, etiquetas fica vinculado ao histórico de relacionamento.

## INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

Equipamento/Software Básico	Descrição
Servidor controlador de domínio	Servidor Windows 2003/2008 Server controlador de domínio com os logins cadastrados para todos os usuários do sistema. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de usuários e tráfego.
Servidor de banco de dados	Servidor Windows 2003/2008 Server com gerenciador de banco de dados Microsoft SQL Server 2005 ou 2008. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de ocorrências, ligações e usuários conectados. Para pequenas operações de até 15 posições de atendimento, pode-se avaliar o uso do Microsoft SQL Server Express, sem custo de licenciamento.
Estações para uso local	Estação com Windows 7, Vista ou XP Professional, na mesma rede do servidor de banco de dados, ou via acesso remoto com Windows Terminal Services ou Citrix.
Outros	As estações e servidores deverão estar conectados a 100 Mbits, de preferência por switches. Para as soluções que englobam e-mails, é necessário um software servidor de correio padrão SMTP / POP3 ligado à Internet, que poderá estar instalado em um dos servidores acima ou em outro existente na empresa. Para a solução de e-mail marketing é necessário um servidor com IP válido para publicação dos links e figuras dos e-mails enviados. A conta configurada para envio de e-mail marketing deve ter permissão para envio de e-mails em alto volume. Observar restrições do provedor de e-mails da empresa, caso existam.