



TACTIUM eCRM

Guia de Funcionalidades



Interagir com seus clientes por variados meios de contato, criando uma visão unificada do relacionamento e reduzindo custos. Essa é a missão do TACTIUM eCRM.

As soluções variam desde bate-papo eletrônico via chat, gerenciamento de e-mails e atendimento diretamente pelo site da empresa, com o diferencial de estarem totalmente integradas em um único database corporativo.

A interação por internet reduz o custo de tratamento das demandas, ao mesmo tempo oferecendo comodidade de acesso ao cliente 24 horas por dia.

Por meio das soluções eCRM TACTIUM, o cliente tem acesso a registro de manifestações dos mais variados tipos, com telas customizadas, e os agentes recebem as demandas classificadas, as quais já entram no fluxo de trabalho adequado.

O cliente tem acesso a um banco de soluções e de assuntos de interesse (FAQ) para resolver os problemas mais freqüentes relacionados aos produtos ou serviços oferecidos, eliminando necessidade de algumas interações.

A ferramenta ainda descentraliza o registro das manifestações, que podem ser tratadas via internet ou intranet por unidades remotas ou parceiros designados.

Com o **Chat Server**, o “bate-papo” personaliza e dinamiza o atendimento, melhorando a estratégia de CRM. Por outro lado, reduz os investimentos em infraestrutura telefônica sem prejuízo da qualidade.

Já o **E-Mail Server** registra, responde e repassa ao agente os e-mails enviados pelos clientes, organizando o trâmite e as respostas de acordo com o *workflow* definido para cada caso.

Tactium eCRM.
Comodidade, baixo custo e
personalização dos atendimentos
virtuais.

A linha de soluções para eCRM engloba soluções para registro e acompanhamento de chamados via internet, atendimento de e-mails e contato por meio de *chat*.

Recebimento e tratamento de demandas pela internet

- Atendimento 24 horas, sete dias por semana, tudo de forma rápida e eficiente, via internet ou intranet;
- O cliente pode visualizar e atualizar seus dados básicos, registrar novas ocorrências e consultar seu histórico e pendências;
- No registro de novas demandas, o TACTIUM Web encaminha a pendência automaticamente e notifica por e-mail ao grupo de atendimento responsável, de acordo com o fluxo de trabalho associado;
- Agentes em unidades remotas ou em campo podem acessar ocorrências registradas e direcionadas a eles e assim visualizar suas pendências e registrar as ações realizadas;
- Agentes podem encaminhar mensagens para outros usuários e grupos;
- Está disponível também a pesquisa de banco de dados de assuntos de interesse e de banco de soluções ou FAQ (*Frequently Asked Questions*) facilitando a solução de dúvidas e problemas sem necessidade de registro de chamados, com possibilidade de atualização diretamente pelos usuários autorizados;
- Toda a versatilidade do TACTIUM Design é aproveitada na modalidade de acesso web, com telas customizadas e com regras de acesso especiais para usuários externos;

Independente da origem do meio de registro, os usuários e gestores podem consultar ou imprimir os atendimentos e seu andamento, via internet, de forma detalhada ou sumarizada.

Atendimento de demandas via bate-papo eletrônico

- O **TACTIUM Chat** dá suporte a conexões de clientes via *chat*, criando um novo canal de comunicação com o cliente. O atendimento é realizado em tempo real a partir do site da empresa, com interação direta entre o cliente e o atendente;
- Para solucionar suas dúvidas, obter ajuda ou informações, o cliente/ usuário entrará em um *link* específico do seu site, iniciando uma sessão de chat. A conversa ocorrerá em tempo real, oferecendo um atendimento imediato e personalizado;
- Com os recursos de *chat*, boa parte dos contatos telefônicos pode ser reduzida, diminuindo os investimentos em telefonia e infraestrutura;
- O **TACTIUM Chat** está totalmente integrado ao histórico corporativo do cliente, permitindo o registro e posterior consulta dos diálogos, de forma unificada aos contatos realizados por outros meios;
- Os fluxos de trabalho são seguidos da mesma forma que nos contatos por telefone e e-mail;
- A distribuição de *chats* é automática, por critérios de ocupação e perfil, e os processos e tempos podem ser totalmente gerenciados pelos supervisores.

Automatização do tratamento dos e-mails recebidos

- O TACTIUM **E-Mail Server** é uma ferramenta de gerenciamento de e-mails voltada a automação e agilização do processo de atendimento. As mensagens são priorizadas e classificadas de forma a agilizar as respostas;
- Gerencia a fila de e-mails e identifica os remetentes, validando-os no cadastro do sistema. As demandas são direcionadas aos agentes adequados e classificadas, passando a seguir o fluxo de trabalho correspondente.
- O TACTIUM **E-Mail Server** está totalmente integrado à plataforma CRManager, permitindo uma visão unificada de todos os atendimentos realizados a cada cliente ou usuário;
- As mensagens de e-mail são armazenadas no histórico de relacionamento com o cliente, com classificação e respostas;
- Pelo módulo de supervisão on-line, é feita a gestão de filas de e-mail, tempos de espera e de atendimento, além de estatísticas de todos os atendimentos;
- Os e-mails podem ser configurados para resposta automática, com tratamento de informações de conteúdos pré-formatados, com vinculação de respostas após acesso a informações no banco de dados do cliente.



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.
Servidor(es) de Internet	Servidor Windows 2003/2008 Server, com Internet Information Server 4.0 ou superior, com suporte a Javascript e Java. O servidor internet deve ter endereço IP fixo e válido para publicação das páginas do TACTIUM web e deve ter acesso ao servidor de banco de dados via rede local. Para maior segurança, a solução apresenta a possibilidade de publicação das páginas em três camadas, onde é necessária a utilização de dois servidores IIS, um para as páginas de apresentação e outro para os objetos de acesso ao banco de dados. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de acessos e usuários conectados.
Estações de trabalho	Estação com Windows 7, Vista ou XP Professional. Compatíveis com Internet Explorer na versão 7 ou superior.
Outros	As estações e servidores deverão estar conectados a 100 Mbits, de preferência por switches.