



Campaign Manager

Encontrar formas eficazes de reter e fidelizar os clientes atuais e, ao mesmo tempo, atrair novos clientes, é um grande desafio para as empresas.

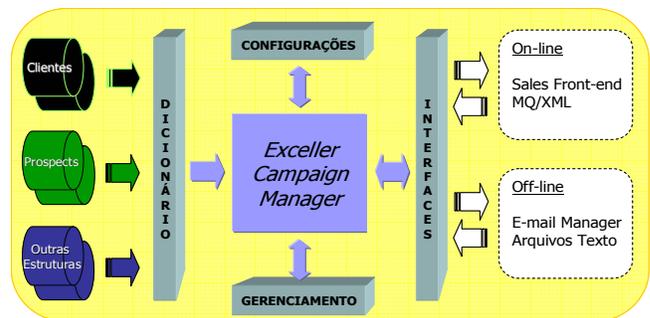
Nestas premissas, o **Exceller Campaign Manager** está baseado em uma estrutura totalmente parametrizada e dicionarizada, que permite ao usuário:

- ✚ Configurar os limites de abordagem que façam com que seja respeitada a vontade do cliente/prospect;
- ✚ Personalizar os resultados de contato por canal e por produto;
- ✚ Parametrizar dicionário de dados para criação das regras da campanha;
- ✚ Priorizar campanhas por categorias;
- ✚ Importar arquivos externos para utilização na segmentação;
- ✚ Segmentar o público-alvo na própria ferramenta;
- ✚ Utilizar informações que o **Exceller Campaign Manager** “aprendeu”;
- ✚ Acoplar pesquisas às campanhas;
- ✚ Definir mecanismos de controle e acompanhamento das campanhas;
- ✚ Criar *Workflows* para aprovação da campanha;
- ✚ Criar canais de contato informando seu custo por abordagem

Aspectos Gerais

O Exceller aliado à estratégia de marketing da organização oferece às empresas oportunidades únicas de se comunicarem com o cliente, assim a ferramenta possui como conceitos gerais:

- ✚ Segue padrão mundial de CRM
- ✚ Multi-idiomas: Português, Inglês e Espanhol;
- ✚ Utilizado em mais de 30 países
- ✚ Possui MIS; fácil adaptabilidade de interface com outros sistemas; flexibilidade na parametrização e navegação; plataforma WEB
- ✚ Multi-Canais
- ✚ Utiliza conceito de alçadas



O **Exceller Campaign Manager** em tempo de desenho da campanha, utiliza o conceito de metadados, o que possibilita a segmentação e visualização do público alvo a partir de uma ferramenta que concilia fontes internas e externas de dados. Esta ferramenta de uma forma inteligente efetua a distribuição deste público entre os diversos canais, permitindo ao usuário efetuar a simulação da distribuição de uma campanha antes da distribuição definitiva.

O diferencial inovador do **Exceller Campaign Manager** é que ele possui uma ferramenta gerencial capaz de pausar e retornar campanhas ou monitorar seus resultados em tempo real, além de diversas outras funcionalidades que conferem a cobertura de todo o ciclo de vida de uma campanha. Vale ressaltar, que a ferramenta incorpora scripts em qualquer formato de arquivo e envia notificações por e-mail.

O **Exceller Campaign Manager** não executa uma campanha, enquanto o Workflow de aprovação associado a ela não estiver completamente aprovado.

Ao final de uma campanha, é necessário que verifiquem às métricas da mesma, assim o aplicativo possui um módulo de metrics ao final de cada campanha.

Descobrir no dia-a-dia as melhores promoções para oferecer ao cliente



R. Haddock Lobo, 347
- 6º Andar
CEP 01414-001
F: (55 11) 3123-0744
www.sof.com.br



Resumo funcional

- ✦ Campanhas do tamanho exato e na velocidade necessária;
- ✦ Respeito às preferências e restrições do cliente no que tange às formas de contato e à sua privacidade;
- ✦ Segmentação do público da campanha feita em níveis de corte para facilitar a construção do filtro, o qual possui completo tratamento de datas;
- ✦ Avaliação da efetividade das campanhas através da análise dos grupos normais *versus* grupos de controle, por período não necessariamente coincidentes aos das campanhas e por indicadores nem sempre ligados diretamente às campanhas;
- ✦ “Teste de aceitação” real da campanha: liberação controlada aos canais de contato, selecionando-se ou não *ranges* de informação;
- ✦ Reconstrução do público de campanhas periódicas em função de mudanças nos conteúdos de campos que façam parte de algum critério da segmentação;
- ✦ Notificação ao usuário quando uma de suas campanha atinge alguns dos limites pré-definidos, com possibilidade de sua suspensão automática;
- ✦ Painel exibindo resumo das situações das campanhas do usuário conectado;
- ✦ Fluxo de Aprovação por categoria *versus* produto, o qual notifica os usuários envolvidos na hora em que eles devem interagir com o sistema.

O **Exceller Campaign Manager** é um produto integrado com o **Exceller Contact Manager**, construído para suprir os canais de contato com o público-alvo adequado para vendas e relacionamento (Inbound ou Outbound), bem como totalmente integrado ao **Exceller Sales Front-End** para efetivação das vendas.

Em um mercado extremamente competitivo, as empresas precisam se empenhar cada vez mais para conquistar os clientes. Uma imagem sólida e produtos de boa qualidade já não bastam: é necessário mostrar confiança, competência e preocupação com o consumidor – que deseja ser tratado como indivíduo, não como número. É justamente nessa área que atua o **Exceller Campaign Manager**. Por meio dele, a empresa atende o cliente com rapidez, eficiência e baixo custo.

Exemplo de telas do **Exceller Campaign Manager**

The image displays two screenshots of the Exceller Campaign Manager software interface. The top screenshot shows the 'Parâmetros Globais' (Global Parameters) configuration screen. It includes a search bar, user selection (John Smith), and various filters. The main area is divided into sections: 'Parâmetros Globais' (Global Parameters) with fields for 'Tipo Target' (Customer), 'Número máximo de campanhas que um cliente pode receber' (7), 'Número máximo de registros para operações real-time' (30004), and 'Número máximo de linhas em um grid (1 - 150)' (150). Below this are sections for 'Configurações' (Configurations), 'Documentação Padrão' (Standard Documentation), 'Definição de Arquivos Externos' (External File Definition), 'Seleção de Campos do Filtro' (Filter Field Selection), 'Log de Informação' (Information Log), and 'Dicionário de Estrutura de Informação' (Information Structure Dictionary). The bottom screenshot shows the 'Administração de Campanha' (Campaign Administration) screen for 'RETENCAO01'. It displays campaign details such as 'Categoria' (Retenção de Clientes), 'Grupo de Campanha' (RETENTION), 'Produto' (Mastercard), and 'Data Inicial' (04/17/2006). It also shows 'Custo Planejado' (0.00), 'Custo Calculado' (272434.95), and 'Data Final' (12/31/2006). The interface includes various buttons for campaign management and a 'Portfólio de Campanha' (Campaign Portfolio) section.

Descobrir no dia-a-dia as melhores promoções para oferecer ao cliente



R. Haddock Lobo, 347
- 6º Andar
CEP 01414-001
F: (55 11) 3123-0744
www.sof.com.br