



## Exceller Contact Manager

*Conhecimento sem aplicação não tem valor nenhum, mas a questão da valoração não está no conhecimento em si e sim na maneira em que se aplica a seu favor.*

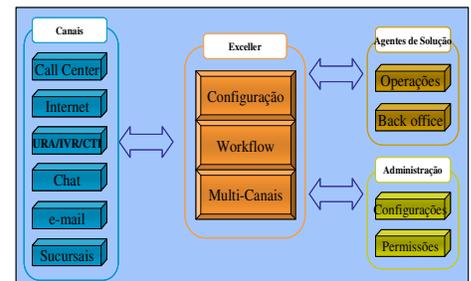
O **Exceller Contact Manager** é um gerenciador de relacionamento com os clientes, através de multi-canal, que permite o cadastramento e atendimento categorizado e segmentado dos clientes, integrando em uma única ferramenta o acompanhamento e gerenciamento dos contatos efetuados. Disponibiliza estatísticas e outras informações que permitem identificar os temas críticos para os clientes, além de acumular uma base de dados sobre clientes e *prospects* que pode ser utilizada pelo **Exceller Campaign Manager** e **Exceller Sales Front-End**, possibilitando criar oportunidades reais de fomentar a lealdade dos clientes, diferenciar sua empresa diante dos concorrentes e aumentar as vendas.

*O objetivo é encantar e fidelizar o cliente.*

*Oferecer mais do que o esperado, surpreender, é extremamente importante para que as diferenciações sejam notadas e para que os clientes tornem-se cada vez mais propensos a adquirir seus produtos e/ou serviços, por motivos estes, que vão além do aspecto material.*

O Exceller Contact manager é composto de 4 módulos:

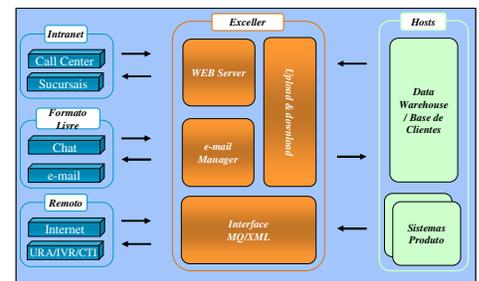
- **Contact Manager** – gerenciador de contatos
- **Chat Manager** – gerenciador de chat
- **E-mail manager** – gerenciador de e-mails
- **Integrator** – integração com sistemas e/ou mídia



### 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



### Macro Funcionalidades

- Registra todo relacionamento com o cliente destacando o tipo de atendimento;
- Geração automática de protocolo de registro e data prevista de entrega ;
- Permite pesquisa flexível do cliente e seu histórico por diferentes argumentos;
- Categoriza os assuntos (produtos, processos ) e eventos de interesse do SAC;
- Permite criar workflow de back-office para cada assunto/evento;
- Exige a determinação de responsáveis para cada ação de back-office;
- Administra *Workflows* e SLA's de solicitações de clientes;
- Permite criação de formulário de atendimento específico para cada assunto/evento;
- Permite anexação de documentos em qualquer fase do atendimento;
- Permite associar cartas/textos padrões de relacionamento e resposta;
- Permite criação de Script de orientação ao atendente;
- Consultas em real-time por vários argumentos, relatórios e estatísticas;
- Atende todos os Requisitos do Bacen para um sistema de Ouvidoria.

Gestão do  
relacionamento  
com o cliente

**sof**  
INFORMÁTICA

R. Haddock Lobo, 347  
- 5º Andar  
CEP 01414-001  
F: (55 11) 3123-0744  
[www.sof.com.br](http://www.sof.com.br)



### Chat Manager

Atenda seu cliente Internet em tempo real. O sistema de atendimento on-line reduz gastos e agiliza o atendimento com seu cliente deixando-o satisfeito. O **Chat Manager** é um aplicativo para atendimento on-line Web para Call Center, utilizando canais privativos de Chat individualizados em Tempo Real.

### Macro Funcionalidades

- A solução pode ser comercializada isolada ou integrada a Plataforma Exceller;
- Integração das conversas com todas as demandas do Cliente, de todos os canais, ao workflow de atendimento;
- As informações trocadas são controladas e documentadas;
- Permite a parametrização de frases configuráveis, controle de censura, configuração, acessos, gravação de conversas e relatórios - quantitativos e qualitativos;
- Permite pesquisa dos atendimentos efetuados;
- Cada atendimento pode gerar um número de protocolo;
- O Operador pode conversar com até oito usuários do Chat ao mesmo tempo, além de poder trocar informações com o supervisor e outros operadores, em sala exclusiva.

### E-Mail Manager

Este módulo permite o gerenciamento da comunicação entre cliente-empresa, administrando as caixas postais que recebem os e-mails dos clientes. É especialmente apropriado para negócios que recebem uma grande quantidade de e-mails.

O **E-Mail Manager** se mantém ativo no servidor interceptando todos os e-mails que chegam às caixas postais determinadas e criando para cada e-mail um atendimento no **Exceller Contact Manager**. Assim, ele é o responsável por administrar todos e-mail's recebidos, garantindo pronta resposta ao cliente e se responsabilizando pela inclusão de cada e-mail na base de atendimento.

### Macro Funcionalidades

- Gerencia os e-mails recebidos;
- Encaminha para atendimento;
- Envia respostas automáticas;
- Consultas em real-time, relatórios e estatísticas;
- Mantém a comunicação com o cliente durante toda a vida de um atendimento, disponibilizando funcionalidades automáticas de retorno, tais como: agradecimento, cancelamento, solicitação de novas informações, consulta detalhada e retorno final.

Todos os passos de comunicação, que tenham sido efetuados, em um processo de atendimento de um cliente, têm seu registro guardado na base de atendimento. Isto é, o software guarda uma cópia de todos os e-mails trocados.

### Integrator

Formado por ferramentas que facilitam a integração da plataforma Exceller com outros sistemas/mídias.

O Integrator consiste em um conjunto de serviços, que usando protocolo XML e de gerenciadores de fila tais como MS MQ e IBM MQ Series, permite que outros sistemas recebam determinado conjunto de atendimentos realizados, bem como insiram novos atendimentos ou devolvam solução de um determinado atendimento.

Fazem parte deste conjunto, as interfaces com:

- CTI
- MQ-Series
- URL
- WebServices

Gestão do  
relacionamento  
com o cliente

**sof**  
INFORMÁTICA

R. Haddock Lobo, 347  
- 5º Andar  
CEP 01414-001  
F: (55 11) 3123-0744  
[www.sof.com.br](http://www.sof.com.br)