



Exceller CRM

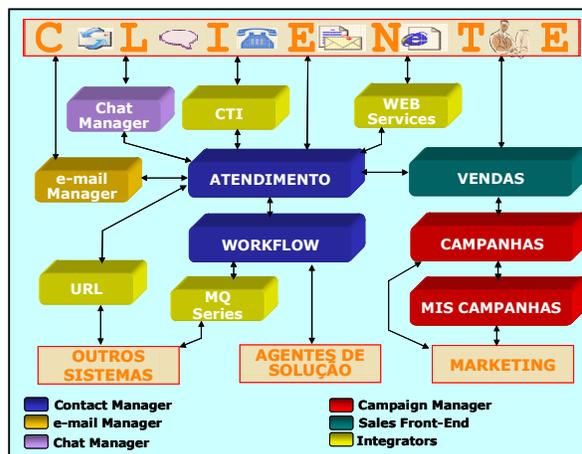
Introdução

O **CRM** não se resume a um Software que a empresa compra, instala e começa a usar. Se isto fosse verdade, bastaria a empresa instalar o software de CRM para dizer que faz o marketing de relacionamento. O marketing de relacionamento, antes de resumir-se a um software, é na verdade uma filosofia da empresa, cuja premissa resume-se: *É necessário haver relacionamento com o cliente para que só então ele possa ser gerenciado.*

Todos os momentos em que um cliente ou prospect estiver em contato com a organização, serão momentos privilegiados de praticar marketing no sentido de “construir uma marca em sua mente”, e uma coisa é certa, tudo que se faz, de bom ou de ruim é percebido pelo cliente.

O **Software Exceller** e a **Consultoria de Processos e Negócios** que a **SOF Informática** oferece, tem como objetivo um conjunto de métodos e ações, de responsabilidade dos profissionais que atendem direta ou indiretamente os **CLIENTES**, de forma criativa e rentável, capaz de agregar valor aos clientes externos e aos resultados da organização.

Fluxo geral da solução:



Aspectos Gerais Exceller

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:

1. Constituído de 3 módulos independentes:
 - 1.1. Contact Manager
 - 1.2. Campaign Manager
 - 1.3. Sales Front-End
2. Segue padrão mundial de CRM

3. Solução modularizada e integrada
4. Multi-idiomas
 - 4.1. Português
 - 4.2. Inglês
 - 4.3. Espanhol
5. Utilizado em mais de 30 países
6. Todos os módulos possuem MIS
7. Fácil adaptabilidade de interface com outros sistemas
8. Flexibilidade na parametrização e navegação
9. Multi-Canais
10. Utiliza conceito de alçadas
11. Plataforma WEB
12. Comercialização por módulos ou solução integral.

O **Software Exceller** aliada a estratégias de marketing, oferece às empresas oportunidades únicas de se comunicarem com o cliente, mas para isso é preciso saber como, quando e através de qual meio.

Para fidelizar, é necessário primeiro conquistar, para depois manter e depois começar um processo de fidelização que é construído a cada dia, a cada visita, a cada contato, a cada venda.

É através do marketing de relacionamento, que as organizações podem projetar e lançar ações voltadas aos clientes, buscando sempre que estes se tornem cada vez mais próximos de seus produtos e/ou serviços, de forma a utilizá-los e recomendá-los a inúmeras pessoas.

Criar e manter vantagens competitivas significa orientar toda a organização para o cliente, baseando-se em informação, relacionamento e confiança.



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



Exceller CRM

Estes clientes, indiretamente e imperceptivelmente, reconhecem o valor e o esforço a eles disponibilizado e que em todo momento se preocupa com seu bem estar e atende prontamente suas solicitações.

Contact Manager

Módulo que faz a gestão do relacionamento com os clientes através de multi-canal. Registra o relacionamento pelo tipo de atendimento, administra *Workflow's* e *SLA's*, avalia performance do agente, garante o retorno ao cliente através da gestão e permite MIS do processo. Faz integração com outros sistemas e/ou mídias usando CTI, MQ-Series, WEB Services e URL.

Garante através de processos de comunicação a escalabilidade de atrasos, as informações aos atendentes e o retorno aos clientes. Para isto, é constituído de 4 componentes: Contact manager, Chat manager, E-mail manager e Integrator.

Campaign Manager

Módulo que cria através de filtros definidos pelo próprio usuário, campanhas a serem efetuadas em uma base de clientes selecionada ou prospect, cruzando as mais variadas estruturas de dados (internas ou externas).

A ferramenta distribui a campanha pelos canais de contato sem, no entanto, por em risco a relação com o cliente ou seu nível de stress, além de evitar custos desnecessários de entrega. É possível estabelecer um MIS da campanha, que mostrará, como se comportaram as pessoas que foram abordadas e as que não foram. Além de tudo isto, é possível a partir de disparos de ação, configurar o sistema para que uma campanha seja automaticamente pausada e o usuário notificado.

Sales Front-End

Produtividade é o sinônimo para o "motor" de campanhas Inbound e Outbound. Eficiente, ele se baseia na distribuição de campanhas e nos limites atribuídos pelo supervisor, além do perfil do usuário, para "decidir" qual o próximo cliente ou prospect será contatado. Possui MIS para gestão de vendas e uma ferramenta de controle desenvolvida especificamente para os supervisores.

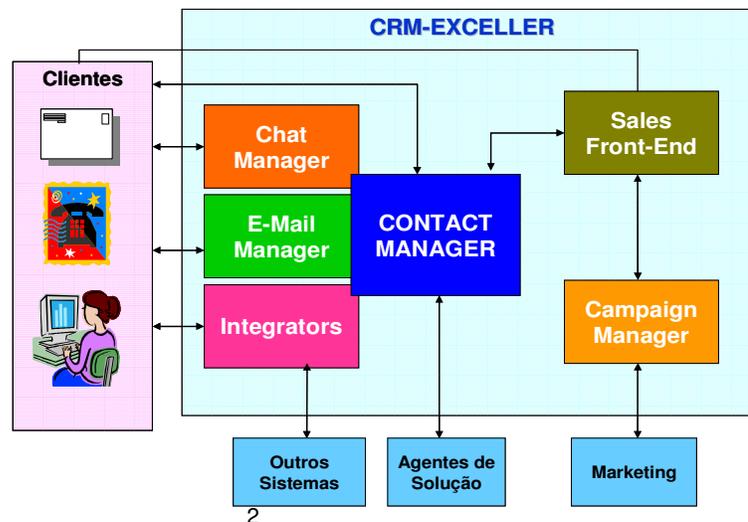
É alimentado por campanhas provenientes do Campaign Manager ou outra interface que propicia aos canais de contato a abordagem do cliente ou prospect.

O relacionamento é uma forma presente no sistema de comercialização, pois faz parte do processo existente na venda, em suas três fases: pré-venda, venda e pós-venda, sendo nestes estágios que o trabalho começa. Com o conhecimento sobre os hábitos e costumes de seu cliente é, que você pode antever-se a qualquer ação, surpreendendo e fazendo-se presente em seu cotidiano. Com os dados em mãos, você poderá oferecer ou até mesmo realizar a manutenção de compra de seu cliente, pois você possui as informações, históricos de grande valia que tornam sua comercialização mais personalizada, mais próxima e informal.

Criar e manter vantagens competitivas significa orientar toda a organização para o cliente, baseando-se em informação, relacionamento e confiança.

Diagrama de Contexto da solução EXCELLER

O **Software Exceller** aliada a estratégias de marketing, oferece às empresas oportunidades únicas de se comunicarem com o cliente, mas para isso é preciso saber como, quando e através de qual meio.



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