



## Exceller Contact Manager - Ouvidoria

Um dos grandes desafios das empresas é sempre tornar o cliente o foco de suas estratégias. Na dinâmica da economia atual, empresas, em todos os ramos de atividades, buscam caminhos para aumentar a satisfação dos clientes e conseqüentemente a fidelização dos mesmos.

É necessário, primeiro conquistar, depois manter e então começar um processo de fidelização que é construído a cada dia, a cada visita, a cada contato.

As unidades de atendimento têm buscado esta fidelização para suas empresas, procurando através da tecnologia, melhor conhecer o cliente, agilizar o tempo de resposta e garantir que o cliente seja atendido.

Apesar de todo esforço, algumas situações não se resolvem dentro dos mecanismos estabelecidos pelas unidades de atendimento e seus processos de back-office, e é neste ponto que surgem as Ouvidorias.

A Ouvidoria é a última instância que o Cliente tem para ver sua demanda resolvida.

A Ouvidoria é o elo entre o cliente e a empresa, é seu representante dentro da empresa, é um órgão com independência que tem o único objetivo de resolver a demanda de um cliente.

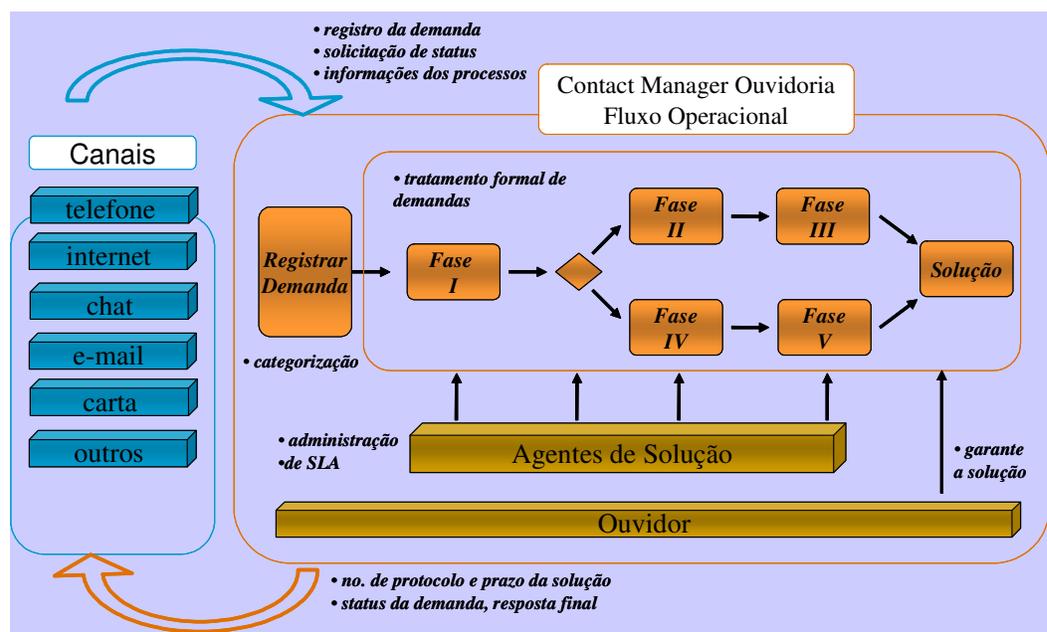
### Sistemas para Gestão da Ouvidoria

Várias empresas dos segmentos Financeiro, Securitário e Serviços têm se notabilizado pelas suas estruturas de Call Center e o cuidado que têm no atendimento aos seus Clientes. Um sistema eficaz para gestão da Ouvidoria, deve atender, entre outros, os seguintes pontos:

- ✓ Registro da demanda e do encaminhamento;
- ✓ Geração de número de protocolo e data de compromisso na finalização do registro;
- ✓ Registro do andamento realizado por todas as áreas envolvidas na solução do problema;
- ✓ Administrar prazos e envia notificações;
- ✓ Manter em repositório de dados: dados dos clientes, informações da demanda, evidências das providências, documentação e soluções adotadas;
- ✓ Facilidades para consulta imediata de um processo: histórico e estágio de solução;
- ✓ Workflow parametrizado com categorização das demandas;
- ✓ Extração de relatórios gerenciais e indicadores quantitativos e qualitativos.

A Ouvidoria só existe para valorizar a opinião do Cliente

A SOF Informática, atenta a esta realidade, disponibiliza um novo módulo em sua plataforma de CRM Exceller : **Contact Manager - Ouvidoria**.

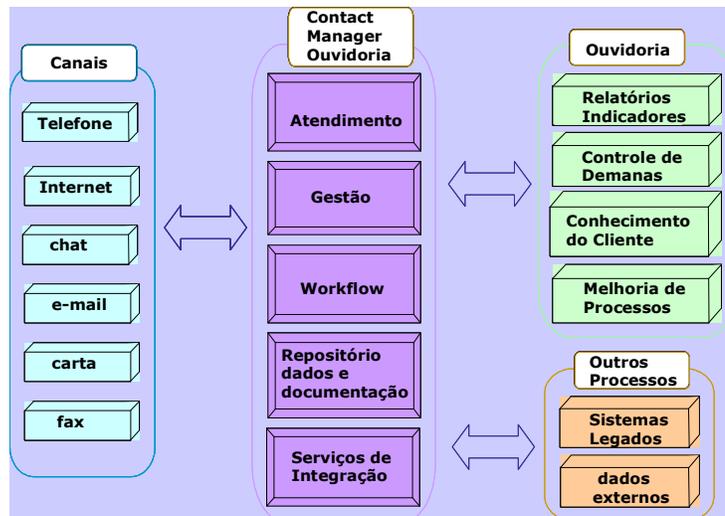




## Exceller Contact Manager Ouvidoria

O **Exceller Contact Manager - Ouvidoria** é uma plataforma de gerenciamento de contatos que permite aos diversos canais de uma empresa e, eventualmente, a sistemas produto, incluir e acompanhar solicitações de serviços e investigações.

Ele permite atender o cliente de forma personalizada, acompanha as solicitações, disponibiliza estatísticas e outras informações que permitem identificar os temas críticos para os clientes, além de acumular uma base de dados sobre clientes que permite historiar, evidenciar e fundamentar toda a relação com o cliente.



O módulo **Contact Manager – Ouvidoria** é composto de 3 módulos:

### Gerenciador de Contato

É um gerenciador de relacionamento com os clientes através de **multi-canais**.

Atende **todos os Requisitos do Bacen para um sistema de Ouvidoria** com os diferenciais:

- ✓ Instituições Financeiras: geração automática do Relatório Semestral da Ouvidoria no formato exigido pelo Bacen;
- ✓ gestão das medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações;
- ✓ Categoriza os assuntos (produtos, processos) e eventos de interesse do SAC e Ouvidoria;
- ✓ 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;

### Gerenciador de E-Mail

Este módulo permite o gerenciamento da comunicação entre cliente-empresa, administrando as caixas postais que recebem os e-mails dos clientes.

O **Gerenciador de E-Mail** se mantém ativo no servidor interceptando todos os e-mails que chegam às caixas postais determinadas, criando para cada e-mail um atendimento e garantindo pronta resposta ao cliente.

Este módulo permite manter 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

### Integrator

Caso a Ouvidoria venha a estabelecer um canal via Portal da Instituição com o cliente, o **Contact Manager Ouvidoria** disponibiliza um conjunto de serviços que permite que o registro de uma demanda à Ouvidoria seja realizada diretamente pelo site. Estes serviços permitem ao Cliente registrar sua reclamação conforme a categorização já estabelecida internamente pelo Gestor de Relacionamento com o Cliente.

A Ouvidoria só existe para valorizar a opinião do Cliente



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