

É uma ferramenta que serve as empresas que têm uma filosofia de negócio orientada para a satisfação do cliente, onde o mecanismo eficiente da relação com este, abrange todos os departamentos e processos da empresa. É eficaz pois tem integração total nos processos e comportamentos da empresa e é implementado de forma transversal a toda a organização. É o sistema central de suporte à relação com o cliente, com vista à criação de um workflow de trabalho funcional para atrair novos clientes e satisfazer os actuais, com documentação e informação sempre anexada, bem como absoluta transparência nas operações de venda, marketing e de toda a esfera do serviço ao cliente.

## AGENDA

Todos os elementos da empresa conseguem gerir a sua agenda diária, semanal, mensal e anual. Os chefes de equipa/departamento/secção, visualizam e gerem a agenda de todos os recursos que são da sua responsabilidade. Os utilizadores têm a possibilidade de criar/agendar os seus compromissos, rotulá-los consoante a sua natureza, associá-los a mais do que um recurso humano e/ou a uma viatura, identificar a prioridade e o progresso do mesmo, bem como criar lembretes.

## CLIENTES

Além de gerir a informação de todos os clientes já existentes, é possível criar e gerir potenciais clientes: grupos para mailings, sectores de actividade, histórico de contactos, propostas apresentadas, perdas e pendentes, entre outros.

## FORNECEDORES

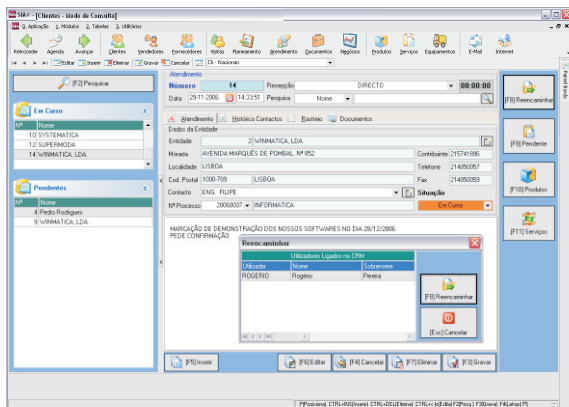
Permite gerir a informação de todos os fornecedores já existentes, com a possibilidade de criação e gestão de potenciais fornecedores: definição de sectores de actividade potenciais, histórico de contactos, entre outros.

## VENDEDORES

Gestão dos vendedores e das equipas. Possibilidade de visualizar todas as propostas realizadas por cada um, o histórico de visitas e contactos telefónicos, bem como os processos de venda em curso e as vendas efectuadas. Possui um painel anual que permite visualizar as vendas face aos recebimentos.

## ATENDIMENTO

Através da ligação a uma central telefónica VOIP, aquando da recepção de uma chamada telefónica a aplicação identifica o número e abre automaticamente a ficha do cliente (com histórico de contactos e documentos associados). Permite fazer reencaminhamento de chamadas, regista a duração da mesma e todos os seus intervenientes internos. A partir do atendimento é possível fazer orçamentos e marcação de serviços. Podem ser configurados avisos para aparecerem no atendimento, após a selecção da entidade e relacionados com esta.



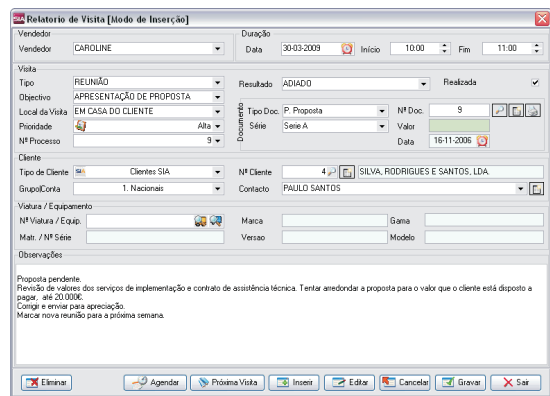
ATENDIMENTO E REENCAMINHAMENTO DE CHAMADA

## DOCUMENTOS

Os utilizadores podem elaborar todo o tipo de documentos comerciais. É sempre possível visualizar o estado dos documentos efectuados. No caso de uma proposta, se está em apreciação, adjudicada, perdida, pendente ou outro. Após adjudicação, é possível descarregar para uma nota de encomenda, o que permite maior facilidade e posterior rastreio. É possível fazer a associação de uns documentos a outros.

## VISITAS

Permite fazer o agendamento de visitas, com indicação da entidade e da finalidade, bem como associar recursos físicos à visita. Aquando da marcação da visita, pode ser gerado automaticamente o compromisso na agenda do interveniente. Posteriormente, deve ser indicado o resultado, com possibilidade de associação de documentos à visita.



GESTÃO DE VISITAS

## EVENTOS

Possibilita a criação de eventos, com visualização da sua duração, da ocupação de recursos humanos e físicos em cada etapa, e o progresso do mesmo.

## NEGÓCIOS

Visualização do histórico de todos os processos de venda, como propostas realizadas, documentos, visitas efectuadas, contactos realizados ou recebidos, concorrentes por processo, etc. Possui análises gráficas totalmente configuráveis.

## PLANEAMENTO

Permite aos responsáveis uma visualização gráfica e abrangente de todos os compromissos/visitas de todos os elementos.

## PRODUTOS

Acesso à ficha de todos os produtos existentes, inserção de novos produtos e gestão de toda a informação associada.

## SERVIÇOS

Através desta ferramenta é possível visualizar, por armazém, a lista de todos os serviços prestados e o histórico de documentos emitidos em cada serviço.

## EQUIPAMENTOS

Além de se visualizar toda a informação relativa aos equipamentos e/ou viaturas existentes, é possível inserir novos registos.

## PREÇÁRIO

Gestão do preço por fornecedor, com consulta directa aos preços de custo dos artigos por fornecedor. Permite actualizar as tabelas de preços.

## CAMPANHAS

Planeamento de campanhas a realizar, com o tipo de cliente que irá beneficiar, tipo de promoção, produtos em campanha, ofertas a conceder, volume de vendas esperado por produto e ofertas por defeito, período de realização, etc.

## MAILINGS

Permite a importação de um ficheiro HTML ou a criação de um pdf para envio automatizado de newsletters (por e-mail ou fax, respectivamente) para determinados tipos de entidade, com listas de distribuição parametrizadas. Guarda em histórico todos os envios efectuados.

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Permite fazer a gestão das reclamações efectuadas pelos clientes. É possível associar as reclamações a qualquer documento ou colaborador.

