

CRM/SAC

O CRM/SAC é um sistema integrado de gestão com foco no atendimento ao cliente, permite uma visão das operações de atendimento, prospecção (orçamentos) e vendas, facilitando o controle e as decisões que envolvam as áreas financeiras e comerciais.

O seu objetivo principal é auxiliar as organizações a captar e fidelizar seus clientes, disponibilizando informações de maneira integrada, e todas as interações que podem ser consultadas e comunicadas ao próprio cliente através do e-mail.



ROTINAS EM DESTAQUE

- Controle de Soluções ao Cliente
- Controle de Atendimentos
- Controle de Agendas
- Análise de Pendências por Operador
- Cobranças por Atendimento Realizado
- Avaliação de Atendimentos



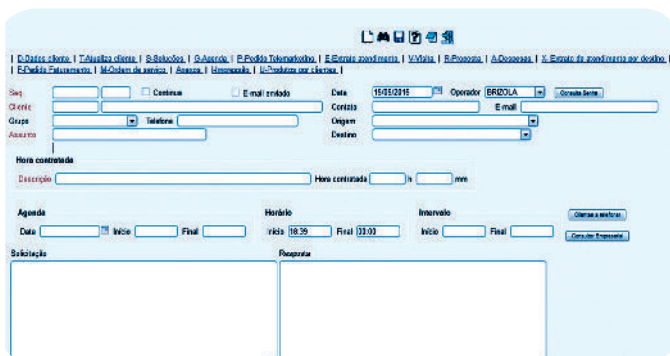
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MÓDULOS

- Faturamento
- Contas a Receber
- Estoque
- Gestão de Serviços

- Telemarketing
- Gerenciamento de Projeto
- Compras

FUNCIONALIDADES

CONTROLE DE ATENDIMENTOS



Todos os contatos que ocorrem na empresa, o CRM/SAC realiza o gerenciamento de origem x destino dos atendimentos, visando o controle e qualidade nas ligações ativas e receptivas.

SACLSCLAT

CONTROLE DE AGENDAS

Controla os compromissos da agenda para clientes e representantes, emitindo relatórios de controles das visitas a realizar e realizadas.

SACLDCLAG

CRIAÇÃO DE PROPOSTAS

Gera propostas contratuais e comerciais, que ao serem aprovadas, se tornarão "minicontratos" possibilitando anexá-los aos pedidos (compras/vendas) e aos contratos de serviços.

SACAICAPP

EMISSÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS

Quando o cliente entra em contato com a empresa ou o representante entra em contato com o cliente, poderá gerar nos registros de atendimento para clientes prestadores de serviço as Ordens de Serviço.

SAEMIODSV

EMISSÃO DE NOTAS FISCAIS

O link de Pedido do Faturamento no CRM/SAC permite a criação de um pedido de venda através do registro de atendimento.

SAEMIAMNF

CADASTRO DE SOLUÇÕES

Para empresas que trabalham com controle de atendimentos, o sistema permite cadastrar grupos de atendimentos, vinculando assuntos aos grupos e soluções referentes aos assuntos cadastrados. Desta forma, ao receber a ligação o operador poderá filtrar por grupo do atendimento e enviar as soluções automaticamente ao cliente via e-mail.

SACAICDSL

GERA COBRANÇA PARA CLIENTES PELO ATENDIMENTO

Opção que permite inserir parâmetros de cobrança para o atendimento realizado, como por exemplo, quando o cliente entra em contato com a empresa para suprir dúvidas e a empresa cobra pelo atendimento realizado. O cliente poderá inserir as formas de pagamento e o mesmo poderá gerar a duplicata no ato da ligação ou determinando um período.

SAEMPGCCA

ANÁLISE DE PENDÊNCIAS DO OPERADOR

Avisos diários de pendências do operador de acordo com o tipo de destino cadastrado, para controles do retorno das solicitações que ficaram pendentes nos atendimentos.

SACOPANPO

AVLIAÇÃO DE ATENDIMENTOS

Todos os atendimentos realizados podem ser avaliados e qualificados, fidelizando assim os clientes. A auditoria indica os níveis de satisfação do cliente gerando fichas de pendências mediante as solicitações.



SAAVPAVAT 

CADASTROS

PARÂMETROS DO ARQUIVO EMPRESA

Refere-se a configuração de como será controlado os atendimentos realizados e envio de e-mails automáticos.

SACAAPRAE 

CADASTRO DE GRUPOS

O Cadastro de Grupos será utilizado para separar os tipos de atendimentos que podem ocorrer na empresa.

SACDICDGR 

CADASTRO DE DESTINO X ORIGEM

No Cadastro de Destino e Origem do atendimento, o cliente configura suas origens e destinos de ligações, permitindo:

- Cobrança para atendimentos prestados via contato telefônico;
- Envio de e-mail a partir do atendimento realizado;
- Visitas de representantes a partir do atendimento realizado;
- Gerar agenda programada;
- A partir de um atendimento, o cliente realiza uma solicitação para a empresa, gerando uma pendência em nome do operador.

SACDICDDO 

CADASTROS DE SOLUÇÕES

Quando o cliente entra em contato com a empresa para esclarecimento de dúvidas, a empresa poderá cadastrar soluções prévias para o envio automático ao cliente.

Se a solução para o atendimento não está cadastrada, o operador poderá registrar o atendimento e com a resolução da rotina, gerará automaticamente uma solução.

SACDICDSL 

CADASTRO DE ASSUNTOS

Os assuntos são utilizados como dúvidas comuns do cliente que é vinculado ao grupo. Oferece soluções referentes a estes assuntos. Dentro do grupo, há vários assuntos.

SACDICDAS 

CADASTRO DE AGENDA

A agenda controla todas as visitas, o que será tratado e

analisa todas as visitas pendentes com avisos automáticos de compromissos e visualização dos dias com suas legendas (dia sem compromisso, dia com compromisso, etc).

SACDICDAG 

CADASTRO DE REPRESENTANTE

Cadastra os representantes (vendedores externos) de acordo com a empresa que o mesmo é responsável. Poderá definir: nome, telefone, e-mail, dias do rodízio de seu automóvel, etc.

SACDICDRP 

CADASTRO DE VISITAS

Ficha para análise de visita realizada do representante ao cliente.

SACDICDVS 

CADASTRO DE PROPOSTAS

Quando os clientes trabalham com prospecções (orçamentos) ou envio de propostas ao cliente, o Cadastro de Propostas gerencia o status de aprovação, anexando o acordado ao cadastro de clientes e na Ordem de Serviço.

SACDICDPP 

RELACIONAMENTO GRUPO X OPERADOR

Com o cadastro do grupo x operador, poderá relacionar o grupo de atendimento ao operador, de forma que visualizará somente o que terá vínculo a ele.

SACDIRLGO 

RELACIONAMENTO GRUPO/ASSUNTO E CLIENTES

Para facilitar o registro de atendimentos, o sistema permite que se crie relacionamentos de grupos de atendimentos e assuntos relativos aos clientes, de forma que ao entrar em contato com o cliente, ou o cliente entrar em contato com a empresa, diversos assuntos estarão vinculados facilitando o registro de atendimento pelo operador.

SACDIRLGA 

CADASTRO DE DESPESAS

Controle de despesas geradas pelos atendimentos e visitas realizadas.

SACDIDPOO 



RELATÓRIOS PRINCIPAIS

RELATÓRIOS DE EXTRATO DE ATENDIMENTO POR CLIENTE

Relatórios para análises de atendimentos por clientes ou por operadores. Com a emissão destes relatórios o gestor visualizará os índices de atendimento e a qualidade aplicada por meio da auditoria.

SAREPEXAC



RELATÓRIOS DE LISTAGEM DE SOLICITAÇÃO

A Listagem de Solicitações permite análise de quais foram as solicitações de clientes, para gerenciar as necessidades levantadas através dos atendimentos realizados.

SAREPLTSO



RELATÓRIOS DE REMARCAÇÕES

Analisa se ocorreram desmarcações de visitas ou remarcações. Através deste relatório o gestor visualiza todos os compromissos que não foram efetivados e suas justificativas.

SAREPRMOO



CONSULTAS EM TELA

CONSULTA CLIENTES

Consulta a todos os dados de clientes de forma sintética (resumida) para análise geral, possibilitando até mesmo a inclusão de novos clientes no momento dos atendimentos.

SACOPCLOO



CONSULTA DE ATENDIMENTOS

Os atendimentos ao serem registrados, salva um número de sequência (Protocolo de Atendimento) e podem ser consultados para análise, auditoria ou apenas validação de ligações realizadas, essa rotina ficará disponível para gestores ou auditores.

SACOPATOO



CONSULTA DE EXTRATO DE ATENDIMENTO REALIZADO

Exibe atendimentos realizados utilizando variados filtros, como por exemplo:

- Análise de atendimentos que foram realizados para determinados clientes;
- Quais atendimentos o operador realizou e para quem realizou;
- Para quem foi destinado o atendimento;
- Quais são os vendedores que estão vinculados a estes clientes.

SACOPEXAR



CONSULTA DE AGENDA

Consulte a agenda geral de sua empresa em apenas um clique, analise os compromissos em uma única tela e os feriados existentes no mês.

SACODAGOO



GERADORES DE RELATÓRIO PADRÃO JOTEC

GERA RELATÓRIOS DE CLIENTES

Crie relatórios personalizados padrão JOTEC, inserindo os filtros relacionados aos dados do cadastro de clientes. No filtro existe a possibilidade de selecionar todos os dados ou somente o que achar necessário.

SAEMPRCLL



GERA RELATÓRIOS DE ATENDIMENTOS

Os Relatórios de Atendimentos também podem ser criados de forma personalizada padrão JOTEC. Para que a análise ocorra de forma prática, o JOTEC disponibiliza filtros relacionados aos atendimentos lançados pelos operadores.

SAEMSRLAT



GERA RELATÓRIO DE DESPESAS

Os Relatórios de Despesas filtrarão todos os custos de despesas que foram gerados através de visitas e atendimentos realizados, de forma personalizada padrão JOTEC.

SAEMPRLDS

