



## CRManager

Telephony Integration  
CTI e VOIP

e-CRM

Delivery

Sales Force

Planning

**Relacionar-se com o cliente de forma personalizada. Isso é diferencial. Isso é Tactium CRManager**

O TACTIUM CRManager é a base para implementar a estratégia de CRM de sua empresa. Permite a personalização do modelo de relacionamento, de registro, tratamento e análise de operações ativas e receptivas, facilitando a tomada de decisões com informações completas e atualizadas.

Sua estrutura com *design* personalizado é a ferramenta ideal para:

- Prospecção e fidelização de clientes
- Atendimento a clientes e ao cidadão
- Televendas
- Pesquisas
- *Service desks*
- Ouvidorias
- Atualizações cadastrais
- Gestão de processos de *backoffice*

O sistema proporciona facilidades para configurar o cadastro de clientes, parceiros e outras pessoa relacionadas, elaborar telas personalizadas, criar consultas e gráficos para análise de informações, com todo suporte para o atendimento receptivo e operações ativas de *telemarketing*, *marketing* direto por *e-mail*, carta, etiquetas, fax, entre outros.

Nas operações ativas, permite a segmentação do público-alvo específico para cada ação e alimenta o histórico de relacionamento com o cliente para futuras ofertas de produtos ou serviços. Os *scripts* e orientações facilitam e dão maior qualidade ao trabalho dos agentes.

Possui diferentes perfis de acesso e segurança, oferecendo opção multiempresa com escopo de visualização e atualização de dados para administradores, supervisores, agentes, consultores e colaboradores de *backoffice*.



CRManager.

Relacionamentos personalizados.

Soluções flexíveis e diferenciadas.

## Customize os modelos de conteúdo para a gestão de contatos

Você pode definir os dados a serem gerenciados, personalizando os modelos oferecidos pelo TACTIUM de forma dinâmica, de acordo com o perfil de sua empresa.

Crie e customize telas, formulários, *templates* de cartas e *e-mails*, consultas, gráficos: tudo em tempo real com o TACTIUM Design.

## Ganhe qualidade e produtividade no telemarketing ativo e marketing direto

Crie rapidamente ações de *telemarketing* ativo para múltiplas operações e agentes, com total controle de discagens, retornos, indicações, para o público-alvo segmentado.

Com o TACTIUM, você facilmente acompanha a produtividade dos agentes e a qualidade do seu *mailing* e tem maior sucesso nas suas ações.

Crie ações de *e-mail marketing* personalizado, cartas mescladas, etiquetas e muito mais, com rapidez, praticidade e gerando informações no histórico do cliente.

## Agilize e personalize o atendimento receptivo

Reconheça seu cliente ao receber o contato, visualizando seus dados e histórico completo. O agente pode imediatamente receber alertas sobre aniversário, características especiais, limitações e outras orientações para personalizar o atendimento.

Os *scripts* e bancos de conhecimento também proporcionam facilidade, satisfazendo seu cliente e evitando demoras.

## Garanta a solução das demandas de seus clientes no prazo acordado

Gerencie o fluxo de trabalho das demandas recebidas na central de relacionamento: o TACTIUM Workflow encaminha as solicitações aos setores responsáveis, que são notificados por *e-mail* e atualizam suas ações por *internet* ou *intranet*.

Acompanhe cada etapa, as medidas realizadas para a solução do problema e o tempo gasto para seu encerramento, aprimorando o nível do serviço. Em caso de descumprimento de prazos, o sistema notifica automaticamente os gestores, reduzindo atrasos e aumentando a satisfação de seus clientes.

## Beneficie-se da fácil integração com sistemas transacionais e arquivos externos

Carregue informações de *mailings* externos, em formatos e *layouts* variados.

Com o TACTIUM Import & Export, você transfere dados para arquivos de texto, planilhas ou outros bancos de dados, com rapidez e segurança. Sincronize tabelas de clientes, dados de vendas, histórico de inadimplência, pondo à mão de cada agente as informações para melhor atender.

