



CRManager

CTI

VOIP

e-CRM

Delivery

Sales Force

Marketing Manager

Interagir com seus clientes por variados meios de contato, criando uma visão unificada do relacionamento e reduzindo custos. Essa é a missão do TACTIUM e-CRM.

As soluções variam desde bate-papo eletrônico via *chat*, gerenciamento de e-mails e atendimento diretamente pelo *site* da empresa, com o diferencial de estarem totalmente integradas em um único database corporativo.

A interação por internet reduz o custo de tratamento das demandas, ao mesmo tempo oferecendo comodidade de acesso ao cliente 24 horas por dia.

Por meio das soluções e-CRM TACTIUM, o cliente tem acesso a registro de manifestações dos mais variados tipos, com telas customizadas, e os agentes recebem as demandas classificadas, as quais já entram no fluxo de trabalho adequado.

O cliente tem acesso a um banco de soluções (FAQ) para resolver os problemas mais freqüentes relacionados aos produtos ou serviços oferecidos, eliminando necessidade de algumas interações.

A ferramenta ainda descentraliza o tratamento das manifestações, que podem ser tratadas via *internet* ou *intranet* por unidades remotas ou parceiros designados.

Com o Chat Server, o “bate-papo” personaliza e dinamiza o atendimento, melhorando a estratégia de CRM. Por outro lado, reduz os investimentos em infra-estrutura telefônica sem prejuízo da qualidade.

Já o *E-Mail Server* registra, responde e repassa ao agente os *e-mails* enviados pelos clientes, organizando o trâmite e as respostas de acordo com o workflow definido para cada caso.



Tactium eCRM: comodidade,
baixo custo e personalização dos
atendimentos virtuais.

Recebendo e tratando demandas de seus clientes pela internet

O cliente pode visualizar e atualizar seus dados básicos, registrar novas ocorrências e consultar seu histórico e pendências.

Agentes em unidades remotas ou em campo podem acessar ocorrências registradas e direcionadas a eles e assim visualizar suas pendências e registrar as ações realizadas.

Conversando com seu cliente via bate-papo eletrônico

Ofereça mais essa forma de contato para seu cliente: o atendimento através de bate-papo aproxima da empresa o cliente e suas demandas.

O Tactium Chat está totalmente integrado ao histórico corporativo do cliente, permitindo o registro e posterior consulta dos diálogos, de forma unificada aos contatos realizados por outros meios.

Otimiza a gestão de relacionamento (CRM) de sua empresa possibilitando, ainda, reduzir custos de telefonia e de operação, por meio de atendimentos simultâneos.

A distribuição de *chats* é automática, por critérios de ocupação, e os processos e tempos podem ser totalmente gerenciados pelos supervisores.

Automatizando o tratamento dos e-mails recebidos

Sua empresa pode tratar automaticamente os *e-mails* recebidos pela central de relacionamento, dando respostas automáticas e direcionando para os agentes adequados.

O TACTIUM e-mail gerencia a fila de e-mails e identifica os remetentes, validando-os no cadastro do sistema. As demandas são direcionadas aos agentes e classificadas, passando a seguir o fluxo de trabalho correspondente.

Todo o tratamento das respostas é controlado, com a facilidade do uso de *templates* ou modelos de resposta para agilizar o processo.