VS-CRM

APRESENTAÇÃO

O VS-CRM contém uma série de ferramentas que automatizam as funções de contato com o cliente. Essas ferramentas permitem uma mudança de atitude corporativa, que objetiva ajudar as empresas a criar e manter um bom relacionamento com seus clientes, armazenando e inter-relacionando de forma inteligente informações sobre suas atividades e interações com os clientes.

No VS-CRM reúnem-se processos centrados no atendimento, disseminados por toda a empresa, permitindo o acesso rápido a informações relacionadas com o cliente, integrando as áreas de atendimento, vendas e serviços, tarefas que auxiliam na gestão do relacionamento.

O bom gerenciamento das relações com os clientes permite:

- Gerenciar seus contatos (clientes e contatos);
- Identificar e definir o perfil dos melhores clientes;
- Organizar a comunicação com seus clientes;
- Acompanhar propostas e contratos;
- Organizar uma assistência técnica.

Objetivos:
- Aumentar os lucros da empresa (margem em cada cliente);
- Aumentar a taxa de fidelização da clientela (que custa 5 vezes menos do que conquistar novos);
- Economizar tempo graças à automatização de certas tarefas (aumentar a produtividade);
- Otimizar a colaboração entre os diversos serviços da empresa (comercial, marketing, serviço pós-venda);
- Melhorar a reatividade em face de um problema específico (ex : diminuição dos volumes de venda).

MÓDULOS

Comercial

- Viabilidade e Andamento de Propostas;
- Cadastramento de contatos;
- Agendamento de visitas técnicas;
- Inserção de observações e históricos do contato;
- Inserção de planos;
- Status do processo de ativação do cliente:
- Comercial em andamento;
- Aguardando a confirmação da proposta;
- Abertura de OS de instalação;
- Em processo de ativação;
- Em processo de instalação;
- Aguardando a oficialização do contrato;
- Instalação finalizada;
- Consulta de clientes em processo de instalação;
- Integração com o faturamento, para emissão de notas fiscais e controles financeiros.

Relatórios

- Impressão de Proposta Comercial;
- Impressão de Ordem de Serviço de Viabilidade;
- Impressão de Contrato;
- Impressão de Ordem de Serviço para instalação.

Abertura de chamados técnicos (Call Center)

- Abertura de chamado com criação automática de número de protocolo;
- Gravação automática do início e finalização do atendimento, para geração de relatórios;
- Envio de protocolos via e-mail + feed back para os envolvidos;
- Controle de SLA (acordo de nível de serviço) com alertas;
- Localização rápida do cadastro do cliente através de CPF/CNPJ, ID ou número de Designação do cliente;
- Visualização de dados técnicos para facilitar a identificação de problemas na rede ao cliente;
- Inserção de histórico e informações referentes à solicitação do cliente (dúvidas, reclamações, elogios,

etc);
- Visualização do endereço de instalação do contrato, para facilitar o atendimento, sem a necessidade de abertura do cadastro;
- Campos para inserir a prioridade do atendimento;
- Grade com a relação de chamados em andamento;
- Consulta de chamados com opções de filtros: Abertos / Finalizados / Cancelados;
- Opção para abertura de ordens de serviço ao final do atendimento.

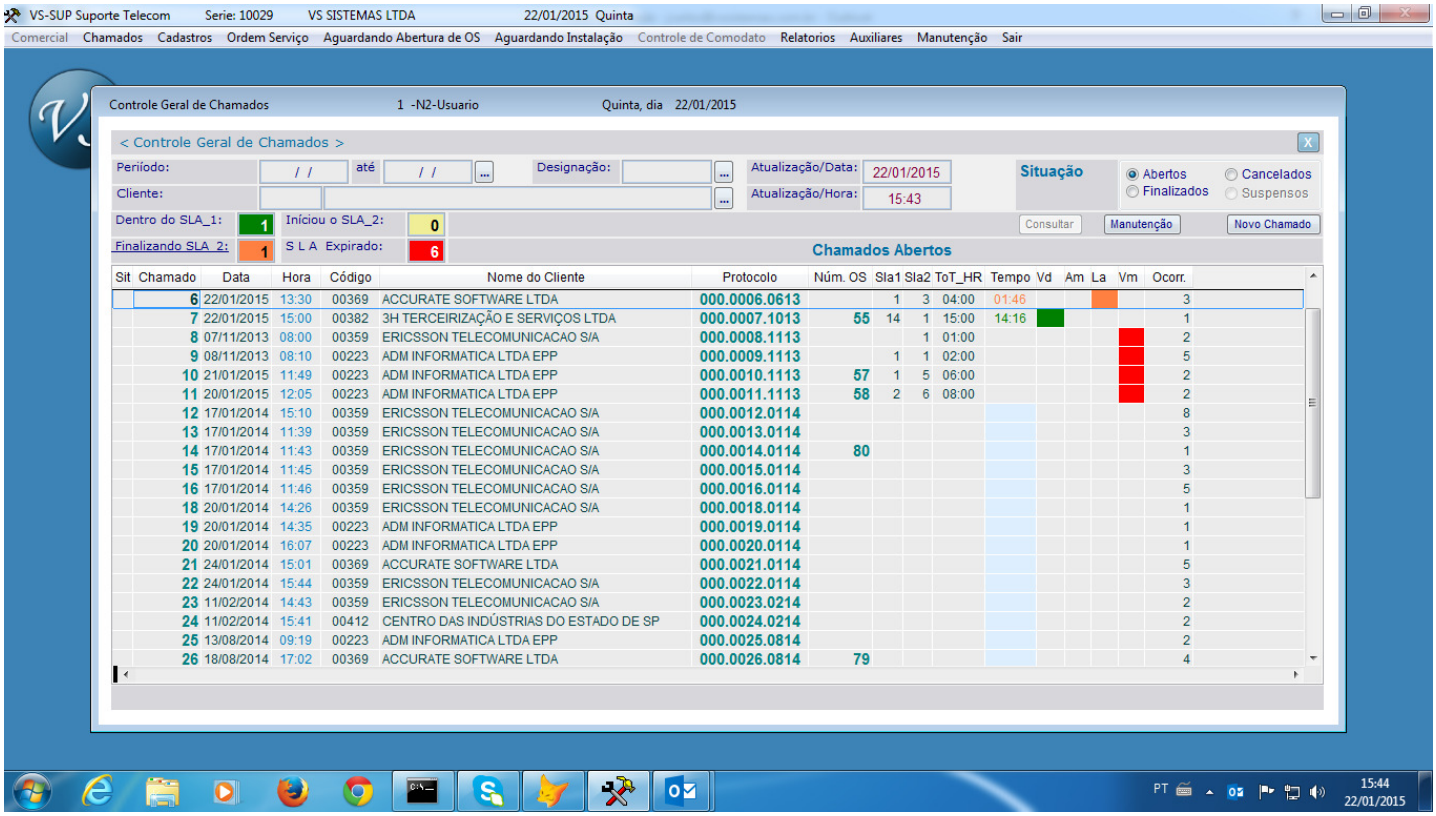
Ordens de Serviços
- Cadastro e manutenção de ordens de serviços;
- Envio de protocolos via e-mail + feed back para os envolvidos;
- Controle de SLA (acordo de nível de serviço) com alertas;
- Visualização do plano utilizado e dados técnicos para facilitar a execução de testes ou posicionamento de problemas na rede ao cliente;
- Visualização do endereço de instalação do contrato, para facilitar o atendimento, sem a necessidade de abertura do cadastro;
- Inserção de histórico e informações referentes à solicitação do cliente (dúvidas, reclamações, elogios, etc);
- Grade com a relação de Ordens de Serviços em andamento;
- Inserção de materiais utilizados, com opção de baixa no estoque;
- Impressão de Ordens de Serviço;
- Digitalização da ordem de serviço assinada pelo cliente, para registro do histórico do atendimento;
- Consulta de chamados com opções de filtros: Abertos / Finalizados / Cancelados;

Controle de Comodato

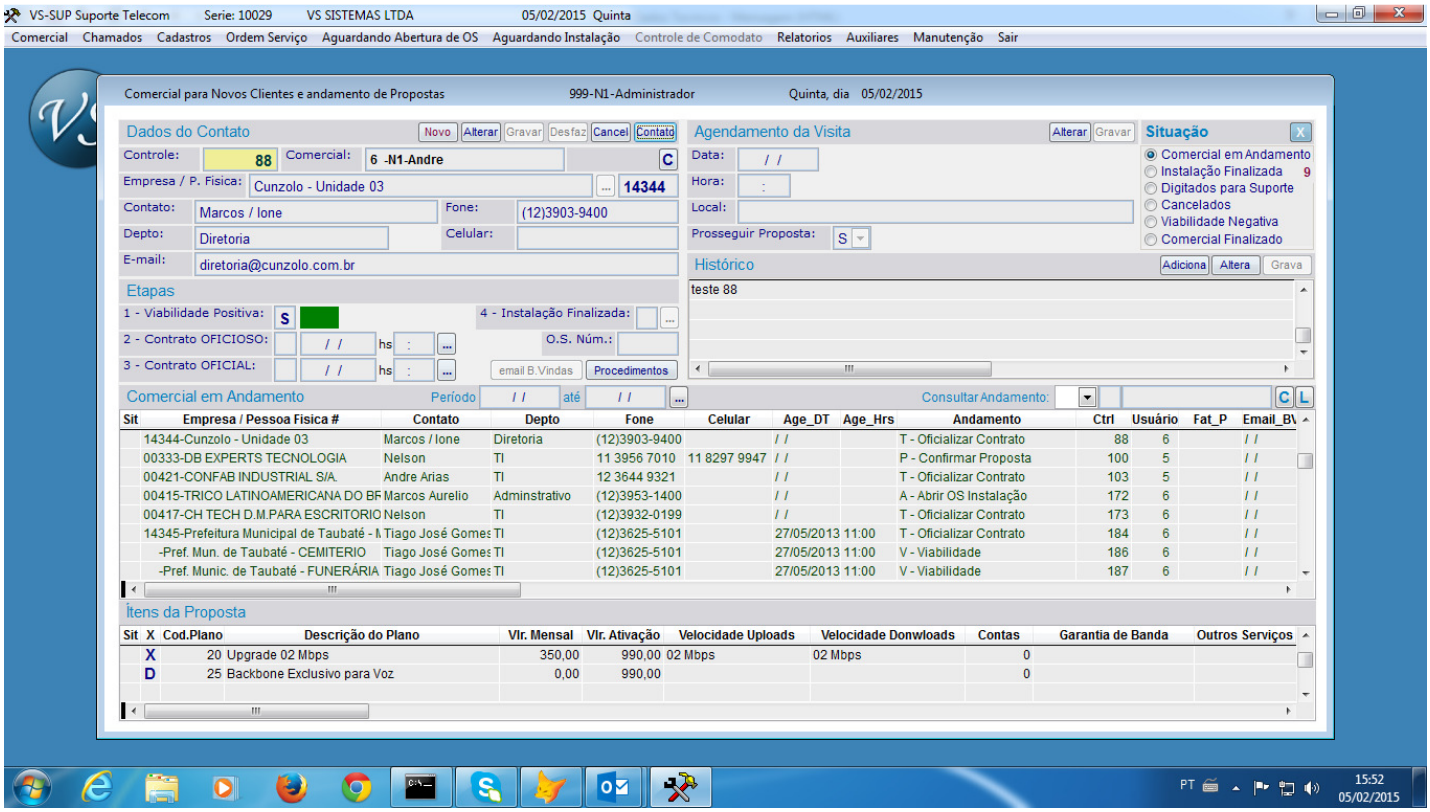
- Entrada do material no estoque;
- Inserção de informações referentes ao produto: Número do patrimônio, número de série, número do MAC, Garantia, etc;
- Inserção de dados de Saída/Destino;
- Grade para consulta de equipamentos em comodato;
- Emissão de Nota Fiscal Eletrônica, modelo 55;
- Emissão de contrato de comodato;
- Digitalização do contrato de comodato.

SCREENSHOTS

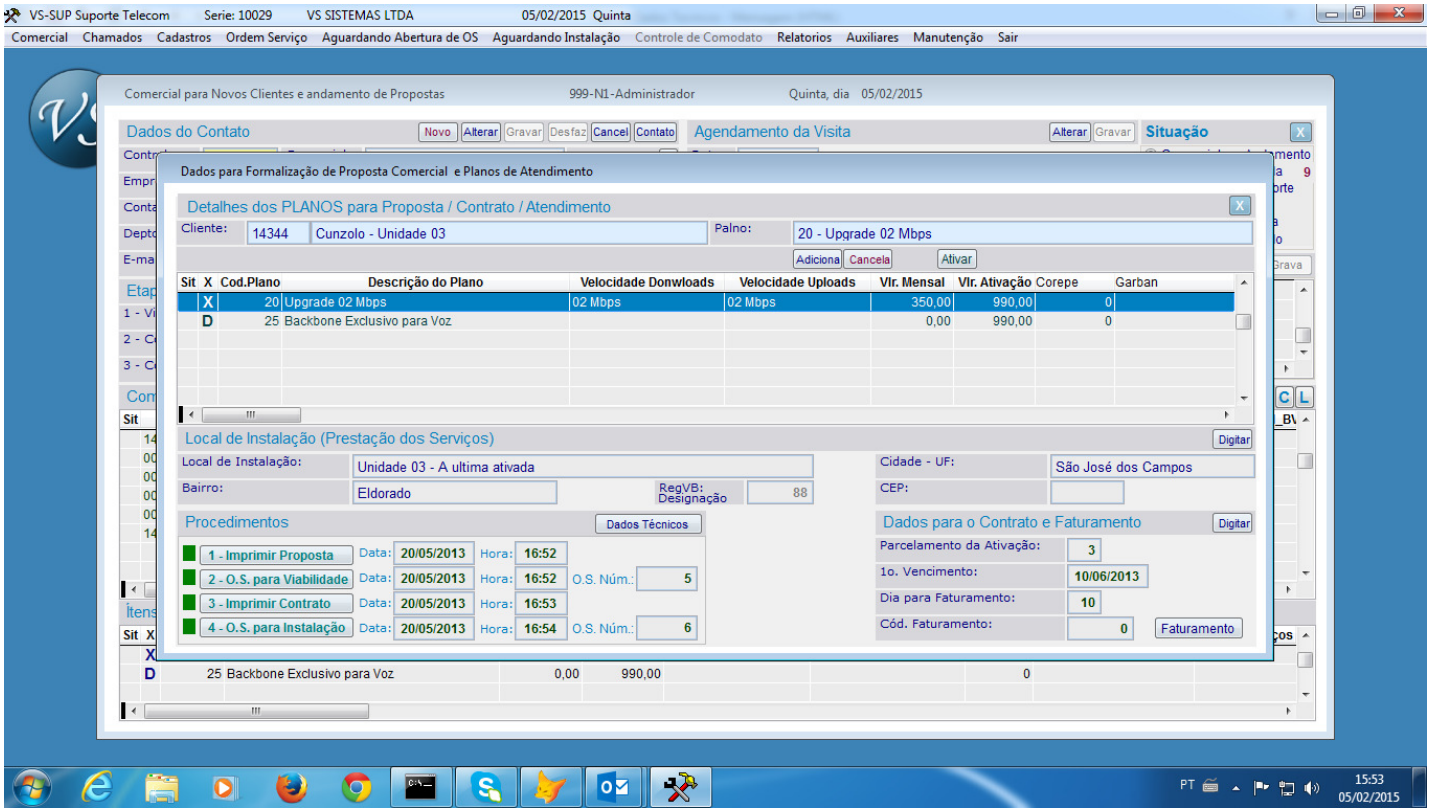
ANDAMENTO DOS CHAMADOS E CONTROLE DE SLA



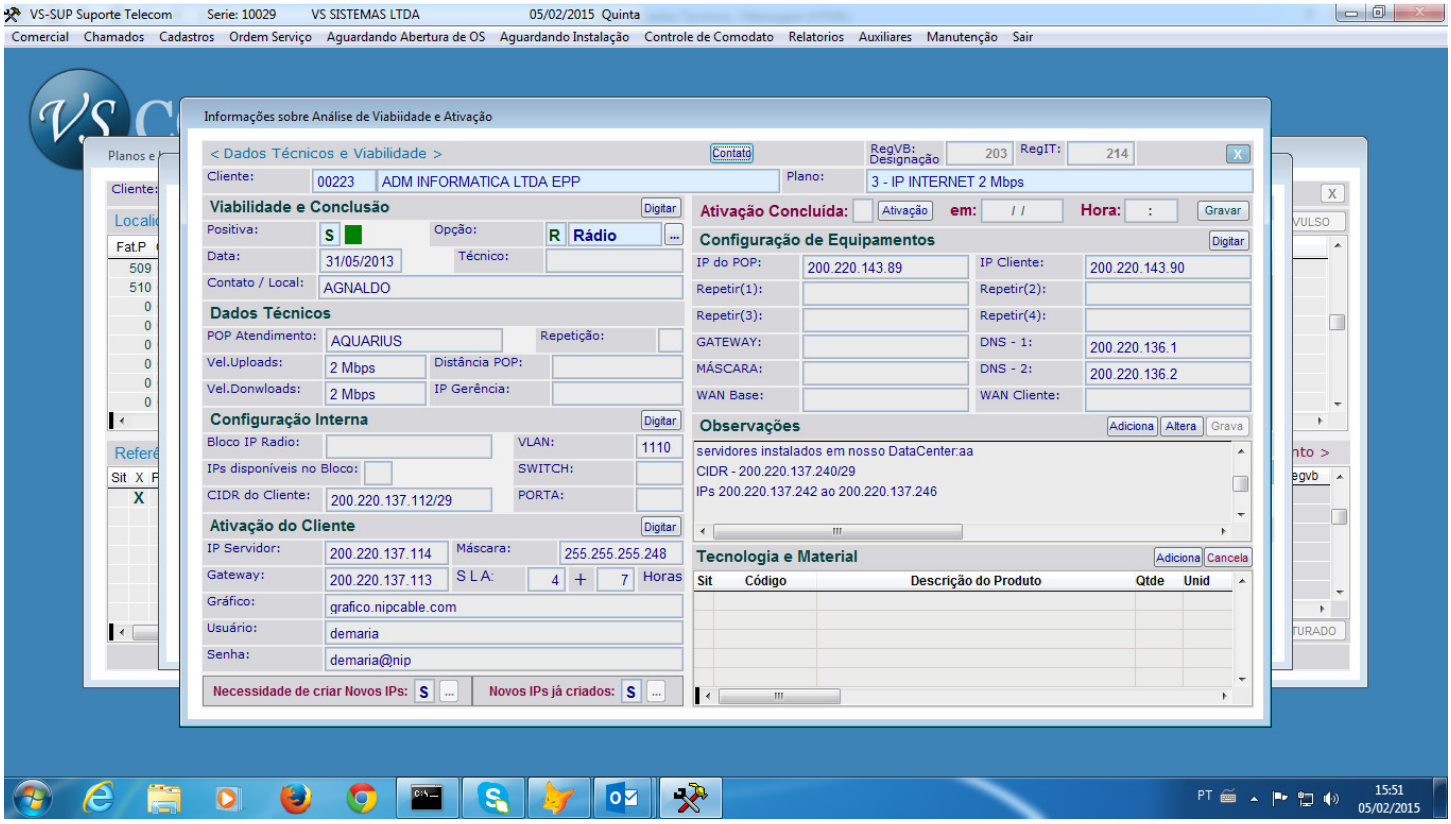
GERENCIAMENTO COMERCIAL



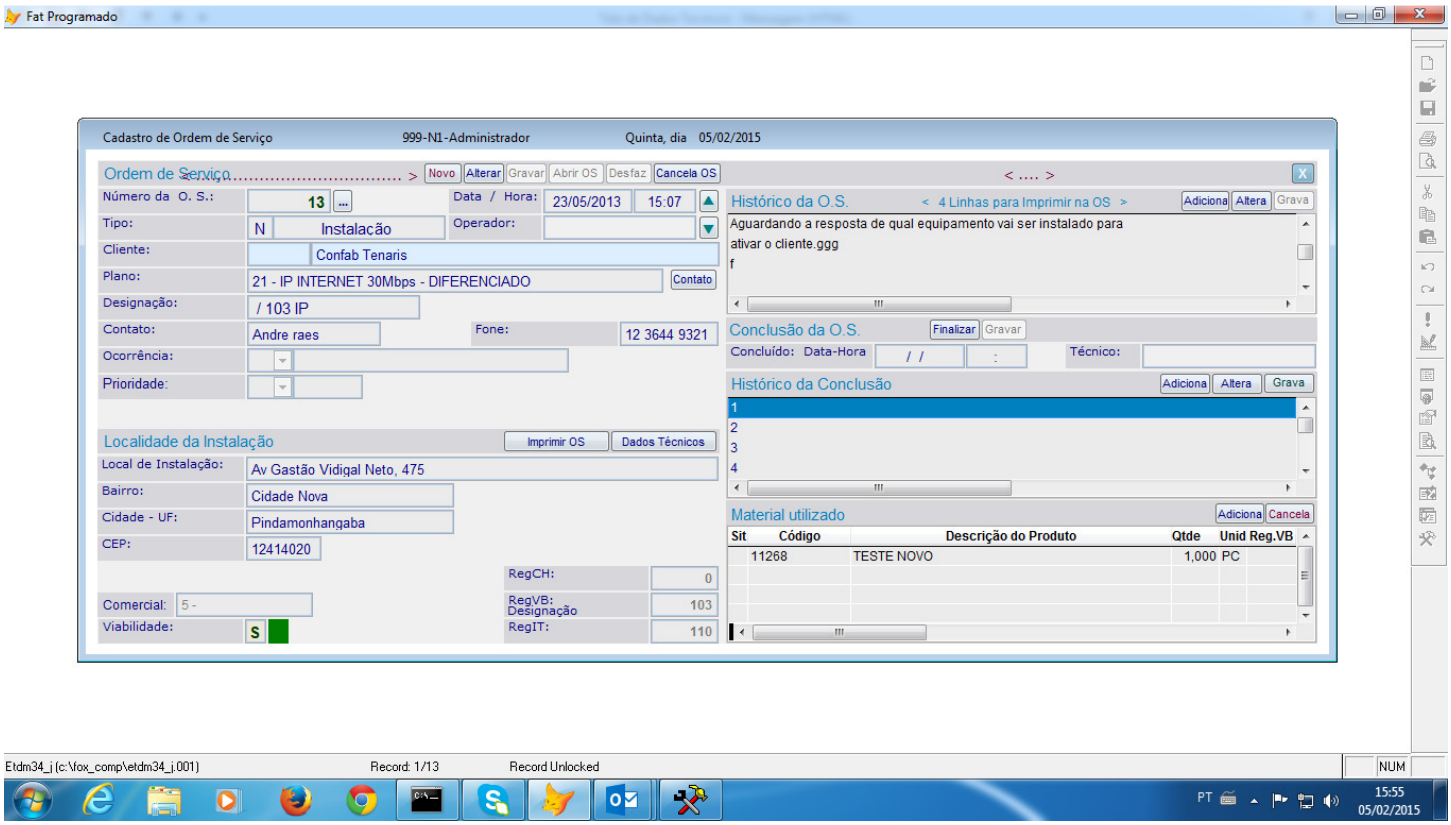
PLANOS DO CLIENTE



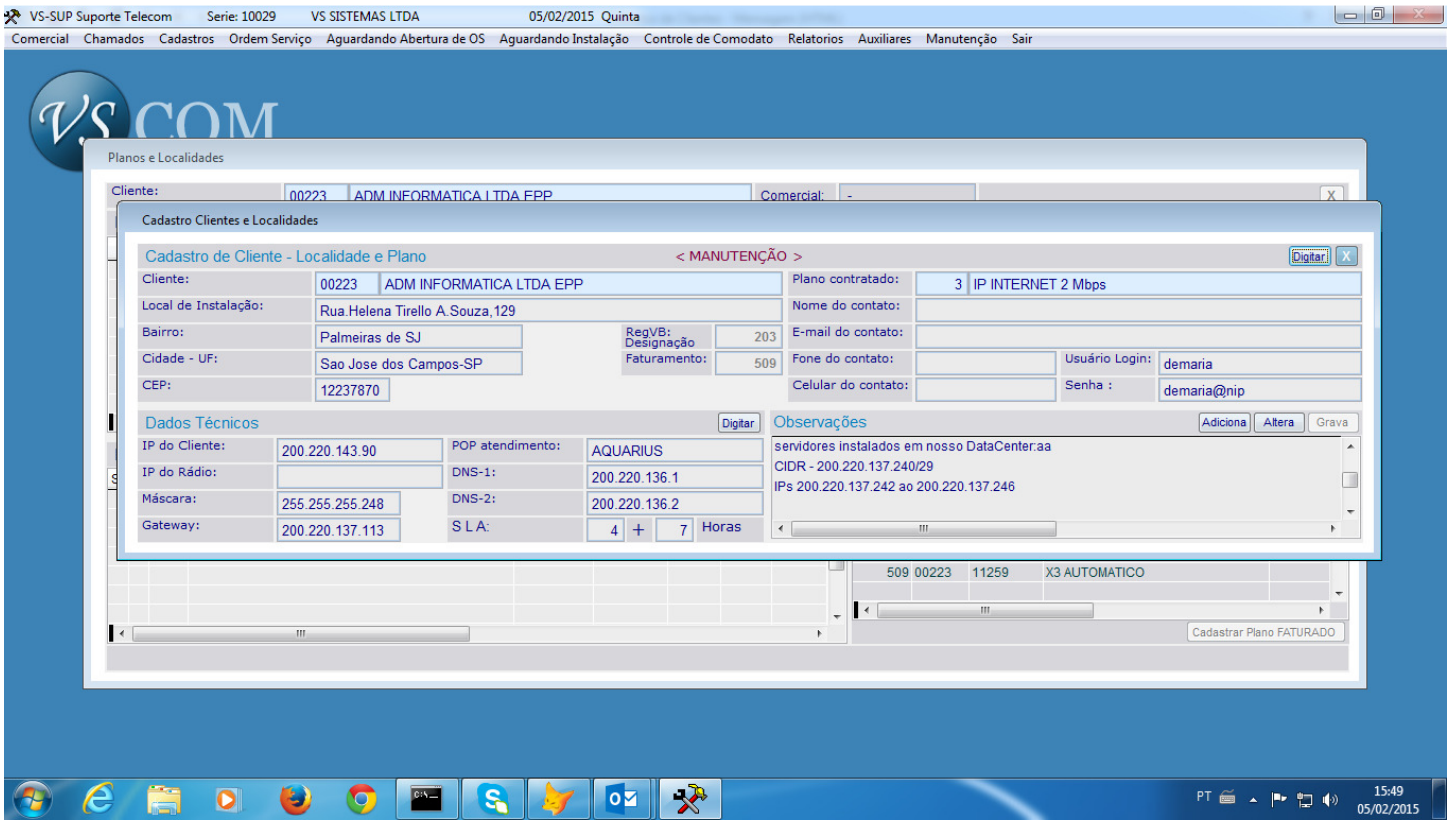
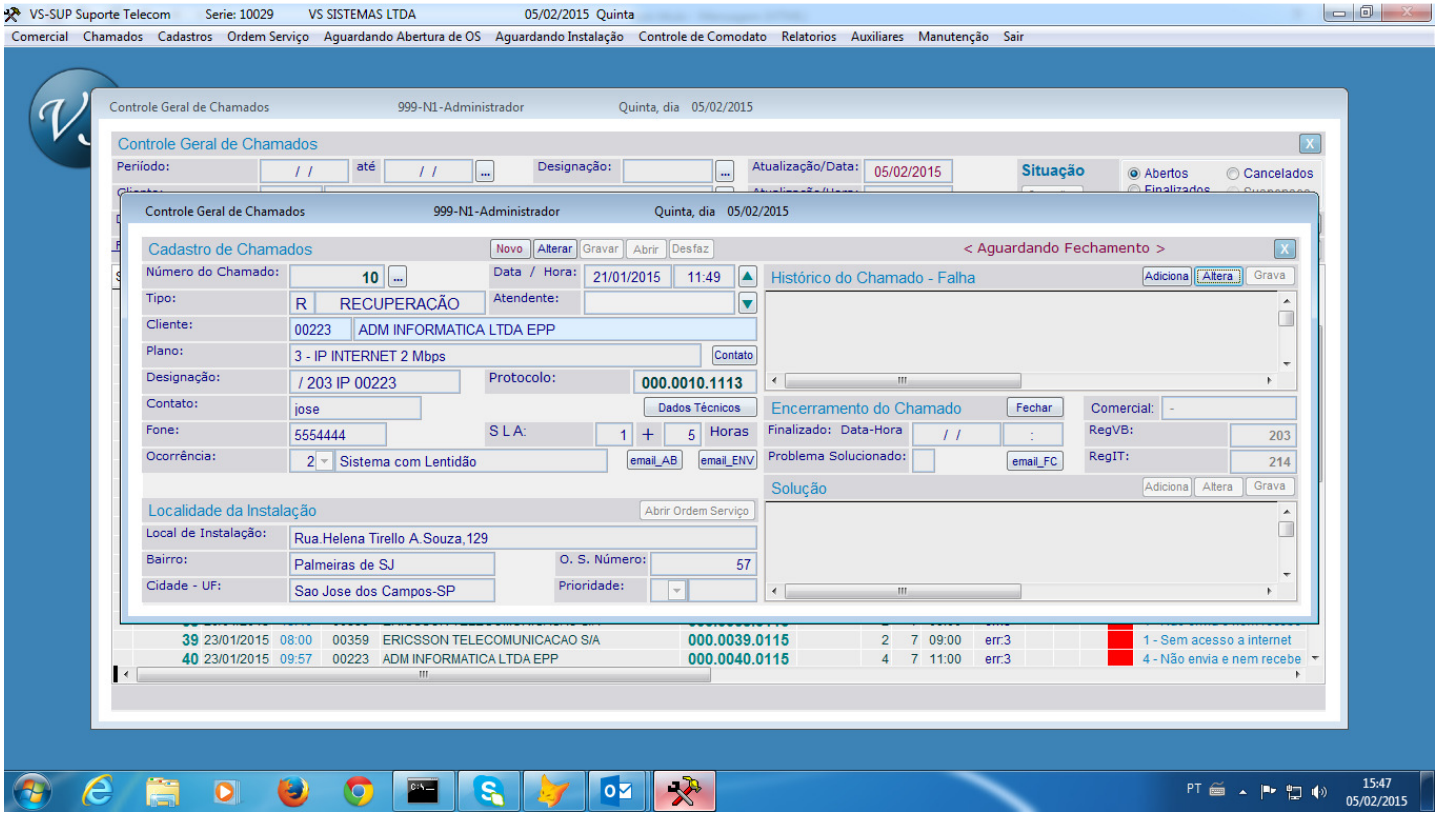
DADOS TÉCNICOS



ORDEM DE SERVIÇO



CADASTRO DE CLIENTES



ABERTURA DE CHAMADOS