

SOLUÇÕES EM GESTÃO DE RELACIONAMENTO

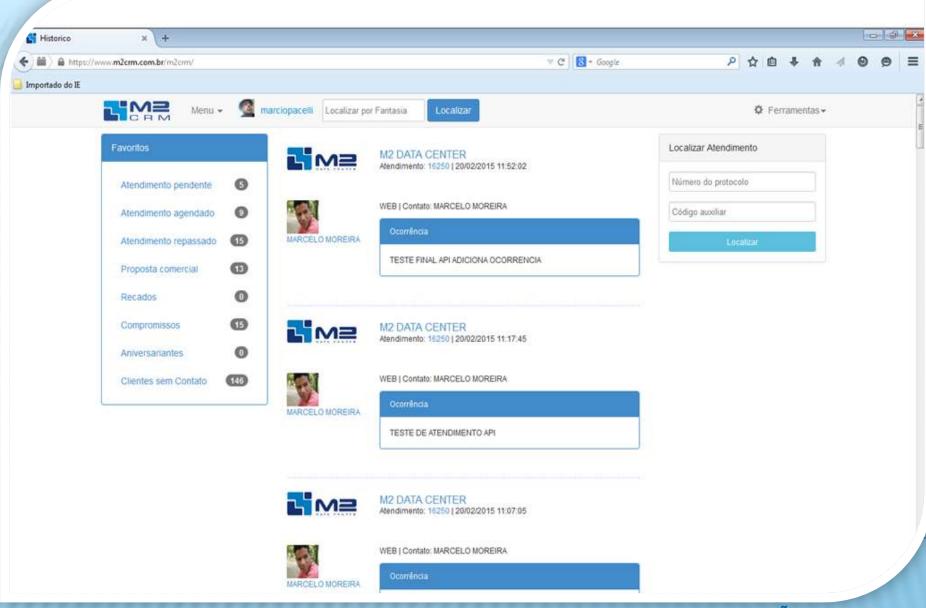
Hoje as empresas necessitam e muito de uma ferramenta de Gestão de Clientes! Porém, o alto custo de tal ferramenta inviabiliza sua implantação em empresas de pequeno e médio porte, independente do segmento em que atua! Diante dessa realidade a M2 Data Center, desenvolveu um CRM na plataforma Web, que possibilita sua implantação em empresas de qualquer porte!

Vantagens e benefícios do M2 CRM:

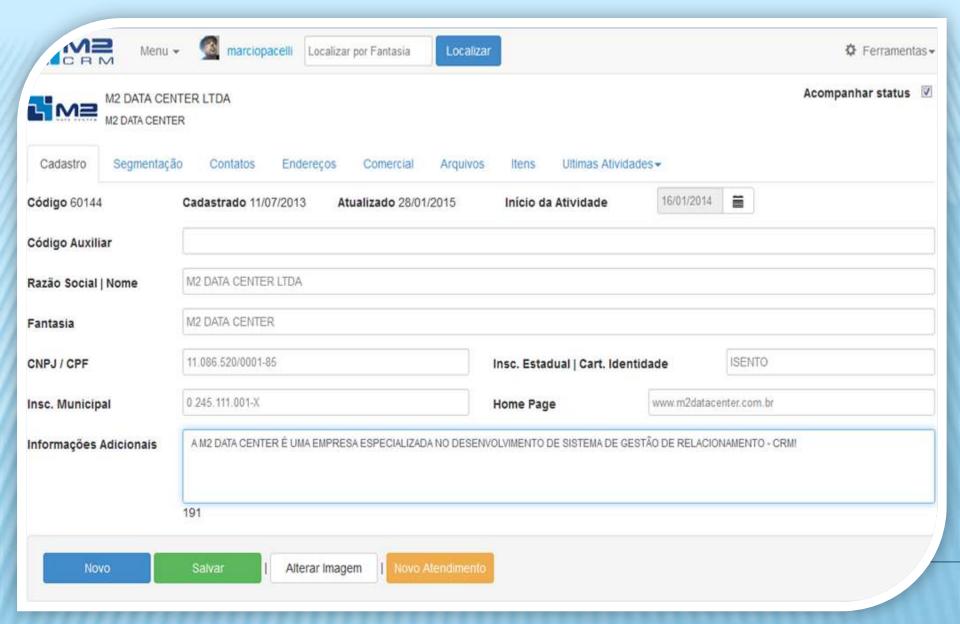
- *Sistema 100% Web;
- *Interface amigável;
- *Organização de agendas;
- *Gerenciamento de contatos e retornos a clientes;
- *Otimização de tempo e processos;
- *Acompanhamento de propostas, orçamentos e contratos;
- *Gestão de atendimentos realizados;
- *Criação de campanhas de marketing com script de atendimento;
- *Geração de protocolo de atendimento;
- *Gráficos gerenciais de atendimentos e propostas;
- *Monitoramento das atividades realizadas em tempo real;
- *Relatórios com filtros avançados de pesquisa;
- *Organização de arquivos e documentos por cliente;
- *Permite ao cliente acompanhar o andamento de seu atendimento;



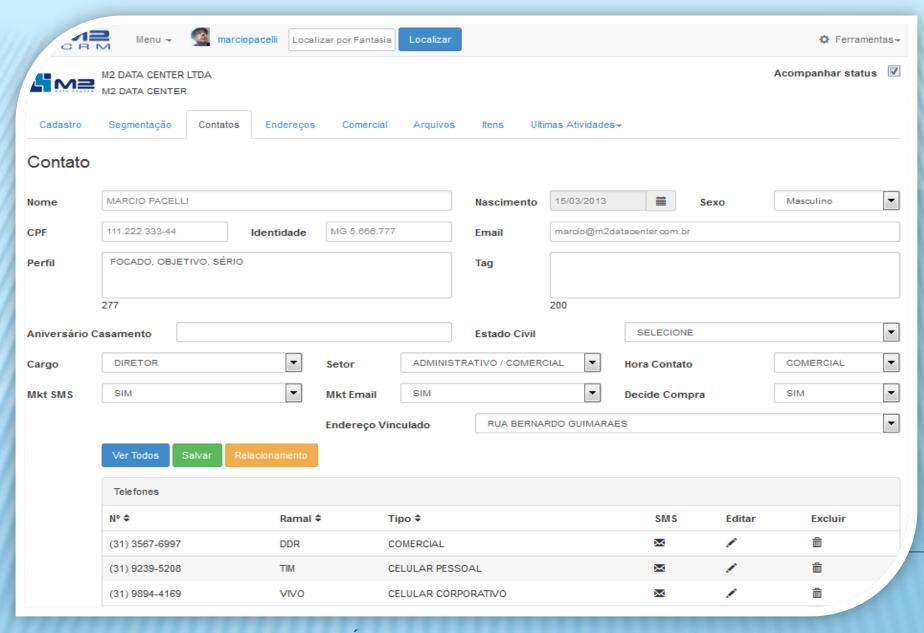
* A seguir você terá uma ideia de como funciona o CRM da <u>M2 Data</u> <u>Center</u>, em algumas telas de suas várias funções.



TELA INICIAL, ONDE O SISTEMA APRESENTA AS TAREFAS GERADAS A PARTIR DA INSERÇÃO DE DADOS, DEVOLVENDO INFORMAÇÕES RELEVANTES COMO: ATENDIMENTOS PENDENTES E AGENDADOS, PROPOSTAS PENDENTES, COMPROMISSOS, ANIVERSARIANTES DO DIA, RECADOS E CLIENTES SEM ATENDIMENTO.



É NESTA TELA QUE SE CADASTRA OS CLIENTES, FORNECEDORES, PARCEIROS E PROSPECTS. PODENDO SEGMENTAR A EMPRESA, PARA FUTURAS PESQUISAS E FILTROS.



NA TELA DE CADASTRO DE CONTATOS É PERMITIDO CADASTRAR MAIS DE UM CONTATO POR EMPRESA, DEFININDO O CARGO E O SETOR DE CADA UM, FACILITANDO E DIRECIONANDO OS PRÓXIMOS CONTATOS. É ATRAVÉS DESSA TELA QUE SE EFETUA UM ATENDIMENTO PARA O CONTATO SELECIONADO.











Acompanhar status

Cadastro	Segmentação	Contatos	Endereços	Comercial	Arquivos	Itens	Ultimas Atividades ▼			
Protocolo \$	Cod. Auxiliar \$	Data \$		Assunto \$			Status \$	Dias	Usuário ≑	Arquivo
16250	0060144	20/02/2	015 11:52:02	TESTE DE S	SISTEMA CRN	N/SMS	PENDENTE	1	MARCELO MOREIRA	
16214		11/02/2	015 09:17:43	TESTE DE S	SISTEMA CRIV	I/SMS	CONCLUIDO	x	ANA ALICE BARROS	
16030		27/01/2	015 09:08:09	DEVOLUÇÃ	O DE MERCA	DORIA	CONCLUIDO	x	LUCAS MAGNO	
16029		27/01/2	015 09:01:10	TESTE DE S	SISTEMA CRIV	I/SMS	CONCLUIDO	×	LUCAS MAGNO	
16010		26/01/2	015 08:46:29	TESTE DE S	SISTEMA CRIV	I/SMS	CONCLUIDO	x	LUCAS MAGNO	
16009		26/01/2	015 08:25:24	ENVIO DE D	OCUMENTOS	3	CONCLUIDO	x	MARCIO PACELLI	0
15990		22/01/2	015 15:47:07	DISPARO D	E SMS		CONCLUIDO	x	LUCAS MAGNO	
15989		22/01/2	015 15:45:51	DISPARO D	E SMS		CONCLUIDO	x	LUCAS MAGNO	
15988		22/01/2	015 15:32:52	ENVIO COM	IPROVANTE P	AGAMENTO	CONCLUIDO	×	LUCAS MAGNO	
15986		22/01/2	015 15:15:51	DISPARO D	E SMS		CONCLUIDO	x	LUCAS MAGNO	

É PERMITIDO NESTA TELA VISUALIZAR OS ÚLTIMOS ATENDIMENTOS FEITOS PARA O CLIENTE, PODENDO TER ACESSO AO ATENDIMENTO EFETUADO CLICANDO SOBRE ELE.







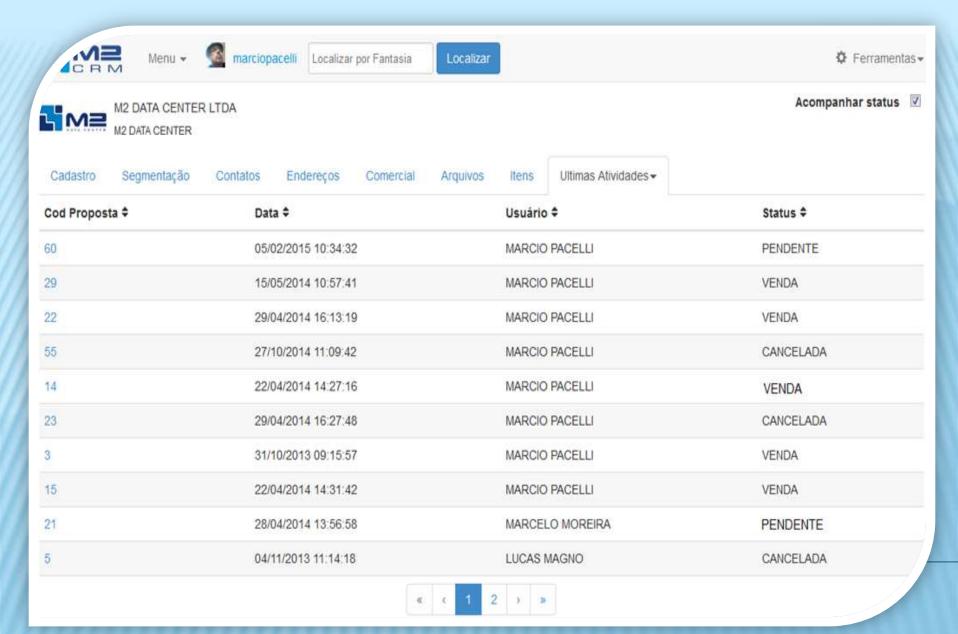




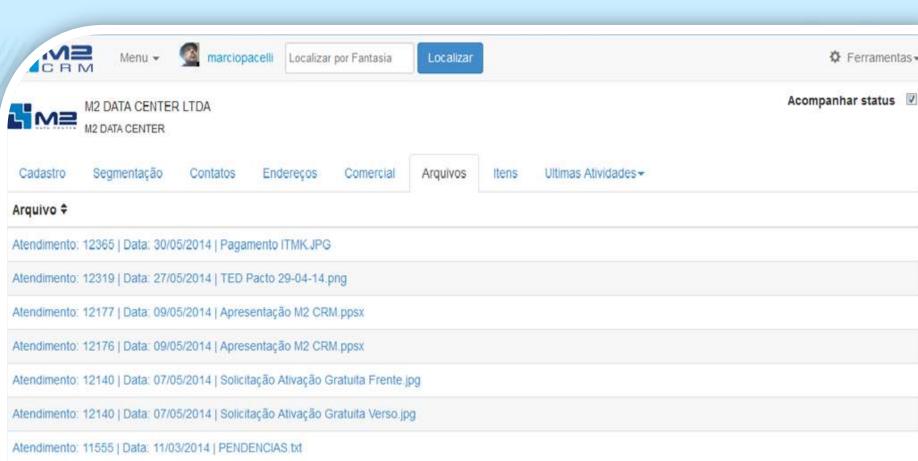
Acompanhar status

Código Email ≑	Data 🗢	Status \$	Assunto ≎	Usuário ≑
4742	12/02/2015 14:30:27	ENVIADO	ENVIO DE PROPOSTA COMERCIAL	MARCIO PACELLI
1732	11/02/2015 09:17:43	ENVIADO	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 16214 - M2 DATA CENTER	ANA ALICE BARROS
4701	05/02/2015 10:35:29	ENVIADO	ENVIO DE PROPOSTA COMERCIAL	MARCIO PACELLI
4596	27/01/2015 09:08:09	ENVIADO	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 16030 - M2 DATA CENTER	LUCAS MAGNO
4595	27/01/2015 09:01:10	ENVIADO	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 16029 - M2 DATA CENTER	LUCAS MAGNO
4579	26/01/2015 08:46:30	ENVIADO	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 16010 - M2 DATA CENTER	LUCAS MAGNO
4578	26/01/2015 08:25:24	ENVIADO	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 16009 - M2 DATA CENTER	MARCIO PACELLI
4561	22/01/2015 15:47:07	ENVIADO	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 15990 - M2 DATA CENTER	LUCAS MAGNO
4560	22/01/2015 15:45:51 ENVIADO		PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 15989 - M2 DATA CENTER	LUCAS MAGNO
4559	22/01/2015 15:32:52	ENVIADO	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 15988 - M2 DATA CENTER	LUCAS MAGNO

SÃO VISUALIZADOS AQUI OS ÚLTIMOS E-MAILS ENVIADOS PARA O CLIENTE, REFERENTES AOS ATENDIMENTOS REALIZADOS.



É NESTA TELA QUE ACOMPANHAMOS AS ÚLTIMAS PROPOSTAS CADASTRADAS NO SISTEMA DE UM DETERMINADO CLIENTE, PARA OBTER INFORMAÇÕES SOBRE UMA PROPOSTA BASTA CLICAR SOBRE ELA.



☼ Ferramentas ▼

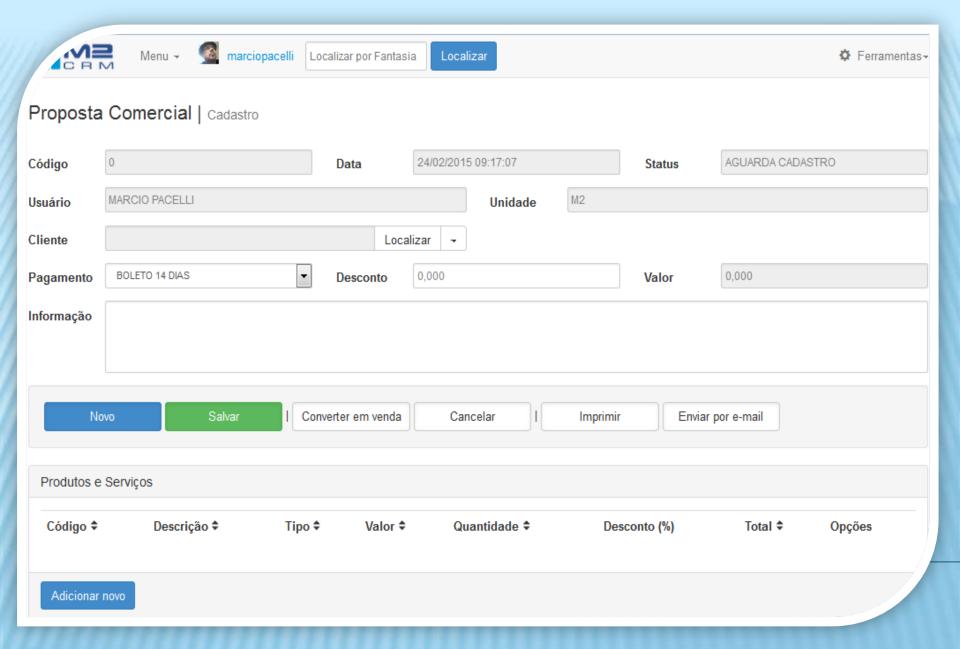
Atendimento: 11517 | Data: 28/02/2014 | Erros Api.xls

Atendimento: 11517 | Data: 28/02/2014 | M2 Data Center API - HTML LISTA docx

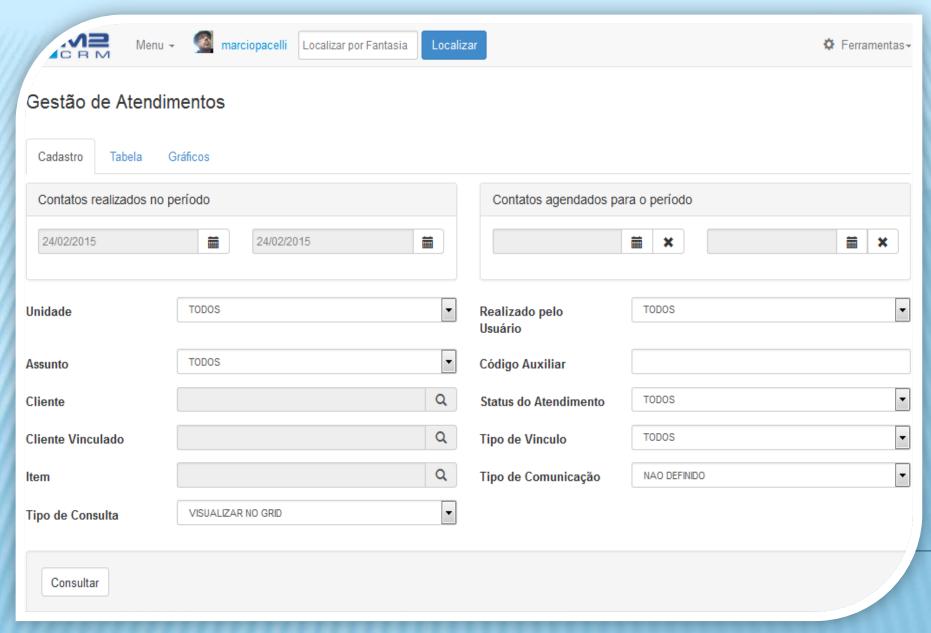
Atendimento: 11517 | Data: 28/02/2014 | M2 Data Center API - HTML UNICO docx



AQUI SÃO VISUALIZADOS TODOS OS ARQUIVOS ENVIADOS PARA O CLIENTE ATRAVÉS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS, PERMITINDO ASSIM UMA PESQUISA MAIS RÁPIDA E EFICIENTE SOBRE DOCUMENTOS ANEXADOS NOS ATENDIMENTOS.



AQUI SÃO GERADAS AS PROPOSTAS COMERCIAS, QUE PODERÃO SER ENVIADAS POR E-MAIL, IMPRESSAS, TRANSFORMADAS EM VENDA OU CANCELADAS, INFORMANDO NESTE CASO O MOTIVO DO SEU CANCELAMENTO.



A GESTÃO DE ATENDIMENTOS PODE SER FEITA TENDO COMO PARÂMETROS AS OPÇÕES ACIMA. PODENDO AINDA FAZER UMA PESQUISA COM CRUZAMENTO DE INFORMAÇÕES.







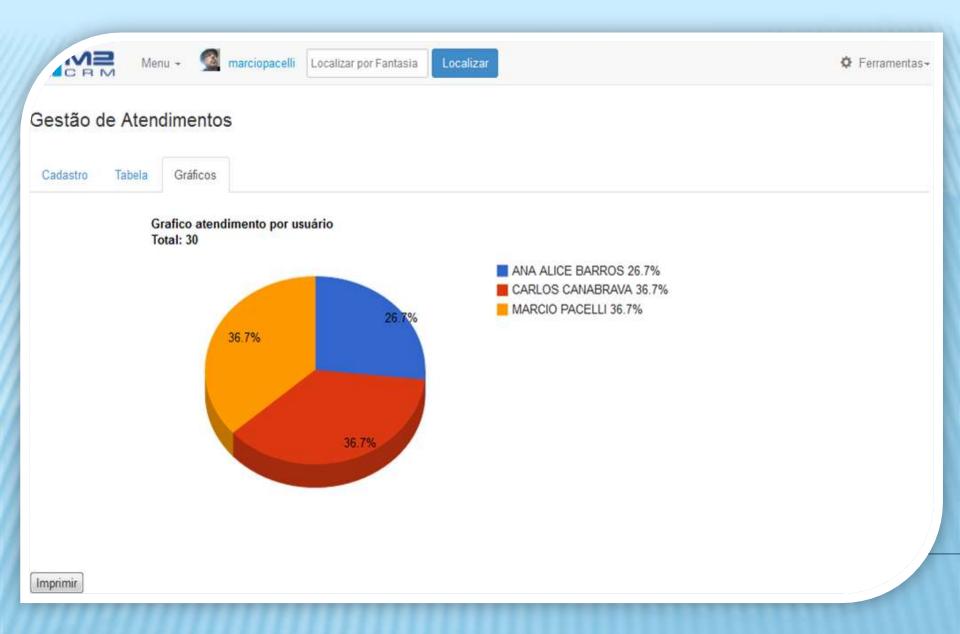
Ferramentas -

Gestão de Atendimentos

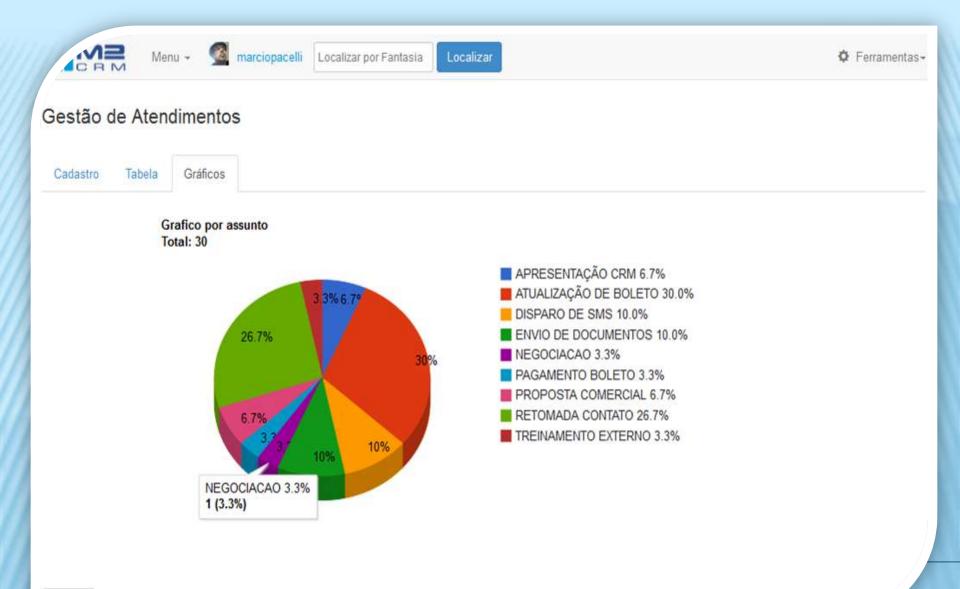
Cod Atendimento \$		Data ‡	Assunto ‡	Cliente \$	Status \$	Ocorrencias \$
16237		19/02/2015 14:19:26	RETOMADA CONTATO	PREFEITURA DE PITANGUI	CONCLUIDO	1
16238		19/02/2015 14:25:04	PROPOSTA COMERCIAL	CRIACOES VIVALDO	CONCLUIDO	1
16239		19/02/2015 14:33:57	RETOMADA CONTATO	TUTTI FRUTI MODA BEBE E INFANTIL	CONCLUIDO	1
16240		19/02/2015 14:44:04	RETOMADA CONTATO	LOLLY POP MODA	CONCLUIDO	1
16241		19/02/2015 16:14:08	TREINAMENTO EXTERNO	SYSNETPRO	AGENDADO	1
16242		19/02/2015 16:52:54	RETOMADA CONTATO	NUTRIFAZ CESTAS	CONCLUIDO	1
16243		19/02/2015 17:14:21	RETOMADA CONTATO	VIA EXPRESSA	CONCLUIDO	1
16244		19/02/2015 17:28:36	RETOMADA CONTATO	BONITO BONITA	CONCLUIDO	1
16245		19/02/2015 17:32:47	RETOMADA CONTATO	BALI BRASIL BIJUTERIAS	AGENDADO	1
6248		19/02/2015 18:09:11	PAGAMENTO BOLETO	COPAGAZ	CONCLUIDO	1

Atendimentos: 37 Ocorrencias: 39

ESTE É O RESULTADO DE UMA PESQUISA FEITA UTILIZANDO APENAS O PARÂMETRO DE DATA, APRESENTADO NO GRID. PARA VISUALIZAR UM ATENDIMENTO ESPECÍFICO, BASTA CLICAR **SOBRE ELE.**

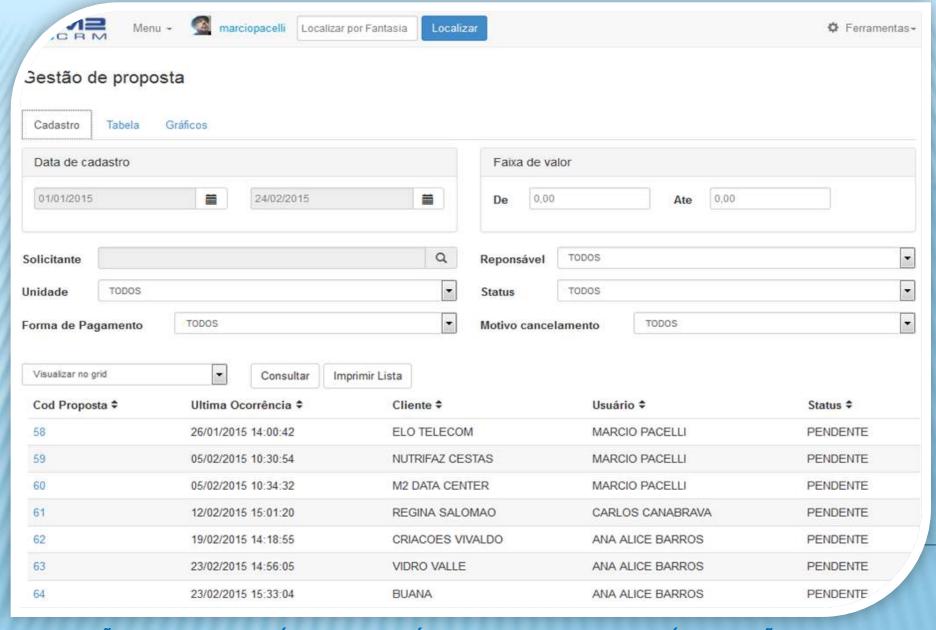


ESTE GRÁFICO É O RESULTADO DO FILTRO APLICADO NOS ATENDIMENTOS PARA IDENTIFICAR A QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS REALIZADOS POR CADA USUÁRIO.

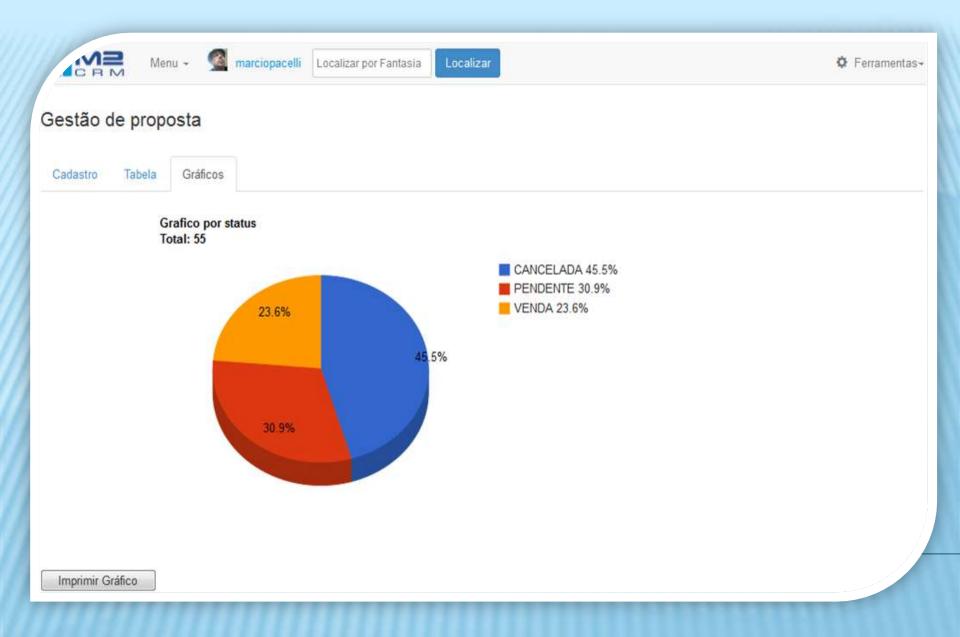


JÁ NESTE GRÁFICO, SÃO APRESENTADOS OS ASSUNTOS DOS RESPECTIVOS ATENDIMENTOS. SERVE COMO INFORMAÇÃO GERENCIAL PARA IDENTIFICAR QUAL O MOTIVO ESTÁ SENDO MAIS SOLICITADO.

Imprimir



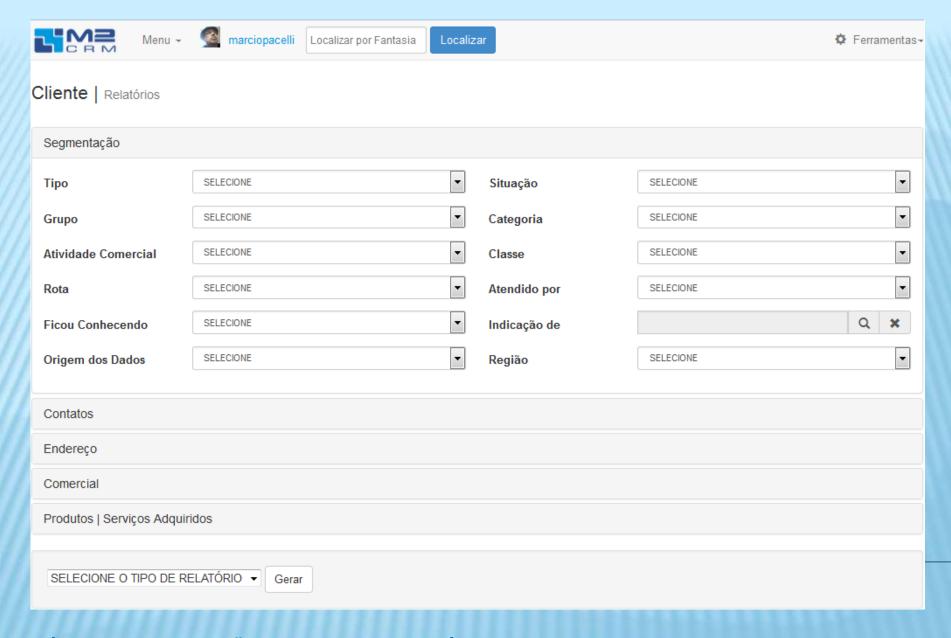
A GESTÃO DE PROPOSTAS É FEITA ATRAVÉS DESTA TELA, ONDE TAMBÉM PODERÃO SER FEITOS OS CRUZAMENTOS DE DADOS PARA OBTER DETERMINADAS INFORMAÇÕES. CLICANDO SOBRE UMA PROPOSTA ESPECÍFICA, A MESMA SERÁ ABERTA NA TELA DE PROPOSTA.



NESTE GRÁFICO SÃO APRESENTADAS AS PROPOSTAS POR STATUS, ONDE ATRAVÉS DELE O RESPONSÁVEL PELO DEPARTAMENTO COMERCIAL TOMARÁ AS DECISÕES EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO GRÁFICO.



AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE GRÁFICO SE TRANSFORMARÃO EM INFORMAÇÕES GERENCIAIS, QUE AUXILIARÃO A GERÊNCIA OU DIRETORIA COMERCIAL NA TOMADA DE DECISÕES. COMO NO EXEMPLO, 55,6% DAS PROPOSTAS FORAM CANCELADAS PELO MOTIVO PREÇO. NESTE CASO ALGO TERÁ QUE SER FEITO PARA TORNAR O PREÇO DA EMPRESA MAIS COMPETITIVO NO MERCADO ONDE ATUA.



É NESTA TELA QUE SÃO GERADOS OS RELATÓRIOS REFERENTES AOS CLIENTES CADASTRADOS. ESTES RELATÓRIOS PODERÃO TER CRUZAMENTOS DE INFORMAÇÕES E OS RESULTADOS PODEM VIR NO FORMATO ETIQUETA, MAILING PARA SMS OU E-MAIL, CLIENTES OU CAMPANHAS.



Para mais informações acesse nosso site

www.m2datacenter.com.br

ou solicite uma visita com um de nossos consultores

m2datacenter@m2datacenter.com.br 31 3567-6997

