

# Soluções

## CRM DE ATENDIMENTO E VENDAS

A **COMM** desenvolve suas próprias tecnologias e soluções com base em pesquisas e, principalmente nos feedbacks recebidos por usuários, clientes e parceiros da **Plataforma Archpelago**, oferecendo soluções avançadas que atendem às necessidades empresariais altamente sofisticadas e estratégicas. Independentemente do segmento ou tamanho, nossa tecnologia de ponta, **disponibiliza ferramentas simples de usar, alta confiabilidade, suporte excepcional 24x7 e escalabilidade ilimitada.**



## CRM de Vendas

### O que é o CRM de Vendas?

#### Para que serve?

**CRM** (Customer Relationship Management) é um sistema de gestão de clientes que permite a centralização e organização dos contatos e informações dos registros, flexibilizando a visualização de dados e o desenvolvimento do relacionamento desde a prospecção até a venda.

A solução de **CRM de Vendas da COMM** é uma ferramenta de gestão comercial desenvolvida para automatizar o processo de vendas em uma **operação de contact center** que requer funcionalidades para aplicação de regras de negócio, API (Application Programming Interface) integrações com ferramentas terceiras, convergência dos principais canais de relacionamento e, controle e regras para gestão dos usuários/agentes logados na campanha.

**Nosso CRM DE VENDAS possui dois grandes diferenciais:**

- ✓ Total autonomia para o contratante criar e editar sua própria regra de negócio reduzindo tempo e custo
- API e um time de especialistas dedicados para integração com diversas ferramentas combinando os melhores recursos, facilitando o processo de todos dentro de um ambiente corporativo

**Fale com um especialista**



### Alguns Benefícios

- Com o CRM de vendas da COMM, é possível ganhar em produtividade, otimizar o processo de vendas e reduzir custos com a operação
- Solução totalmente customizável de acordo com a regra de negócio para o processo de vendas
- Permite criação de produtos, ofertas e planos, que se apresentam de forma organizada para o agente no momento do atendimento e, em conformidade com script de atendimento
- Permite a criação de campanhas com total autonomia independente do fluxo de atendimento e integração, reduzindo prazo de custos de setup

- Centralização e padronização das operações, independentemente da quantidade dos pontos físicos de atendimento ou da quantidade de contact center, vejam tudo em um único lugar garantido rastreamento de todas as oportunidades
- Padronização de script de atendimento nos modelos guiado e dinâmico, tabulações e tempos
- Possibilidade de criar modelos de dashboard com total autonomia
- Controle de todas as interações nos principais canais por voz e digital
- Excelente relação custo-benefício

### Principais Características

- Permite inclusão e/ou exclusão de campos em tela sem a interrupção da operação, reduzindo significativamente prazo para ajustes e custos
- Permite integração com o CRM de Marketing do contratante permitindo acesso de dados de forma automática, ampliando as possibilidades de registros
- Permite integração com site e formulário
- Orquestração dos principais canais de relacionamento como URA, Posição de Atendimento humano, WhatsApp, E-mail, SMS, Chat Live, Chat Bot, Telegram, Teams, Instagram e Facebook
- Possui integração com Reclame Aqui
- Possui API para sincronização de leads com carga automática no CRM e telefonia
- Permite integração com meios de pagamento
- Número limitado de agentes logados simultaneamente
- Redução de custo através de uma arquitetura de nuvem flexível e escalável
- Solução de Voz nativa (telefonia), permitindo criação de operações com direcionamento para serviços, filas e skills
- URA nativa receptiva com reconhecimento de fala ou navegação por dígito
- URA nativa integrado ao CRM hospedada em data center PCI para coleta de dados de cartão de crédito
- Gravação Digital para Voz e Tela
- Ferramenta de disagem automática nativa, com os principais algoritmos (Predictivo, Power, Progressivo e Preview)
- Banco de dados SQL Server com todos os dados, contatos e interações realizadas, bem como as tentativas, permitindo o rastreamento de chamadas e ao histórico de e-mails, WhatsApp, Chat e Bot
- Redução das preocupações com segurança e padrões de autenticação, com isolamento lógico e protocolos mais fortes
- Banco de réplica em tempo real
- Customização de Relatórios e Dashboards

A **COMM** desenvolve suas próprias tecnologias e soluções, com base em pesquisas e, principalmente nos feedbacks recebidos por usuários, clientes e parceiros, oferecendo soluções avançadas, que atendem às necessidades empresariais altamente sofisticadas e estratégicas.

Independentemente do segmento ou tamanho, nossa Plataforma Omnichannel Archpelago **disponibiliza ferramentas simples de usar, com alta confiabilidade, suporte 24x7.**



## CRM de Atendimento

### O que é o CRM de Atendimento?

#### Para que serve?

O relacionamento entre marcas e consumidores e a forma como se comunicam passam por **transformações tecnológicas** constantemente e os desafios não são poucos, tanto para as áreas de planejamento e negócios, quanto para as operações. Para a verdadeira **satisfação de um cliente**, é preciso mais do que a prestação de um serviço ou venda de um produto, é preciso criar vínculos e solucionar problemas.

isso, uma **boa ferramenta de gestão do atendimento é indispensável** para que a sua marca **convirta e fidelize** mais clientes e, para isso, o CRM de atendimento tem um papel fundamental na coleta de conhecimento, registro de solicitações e geração de dados, que deverão ser tratados pelo CRM.



**Nosso CRM DE ATENDIMENTO possui dois grandes diferenciais:**

- Desenvolvido para facilitar a gestão do atendimento da sua empresa com o cliente, integrando diversos tipos de campanhas e canais de atendimento de forma prática e favorecendo a personalização de cada contato
- Muitas soluções estão disponíveis, principalmente com o avanço dos serviços em nuvem, mas para usufruir desses benefícios que aumentam produtividade e reduzem custos, se faz necessário escolher soluções que permitem essa combinação com as necessidades do seu negócio

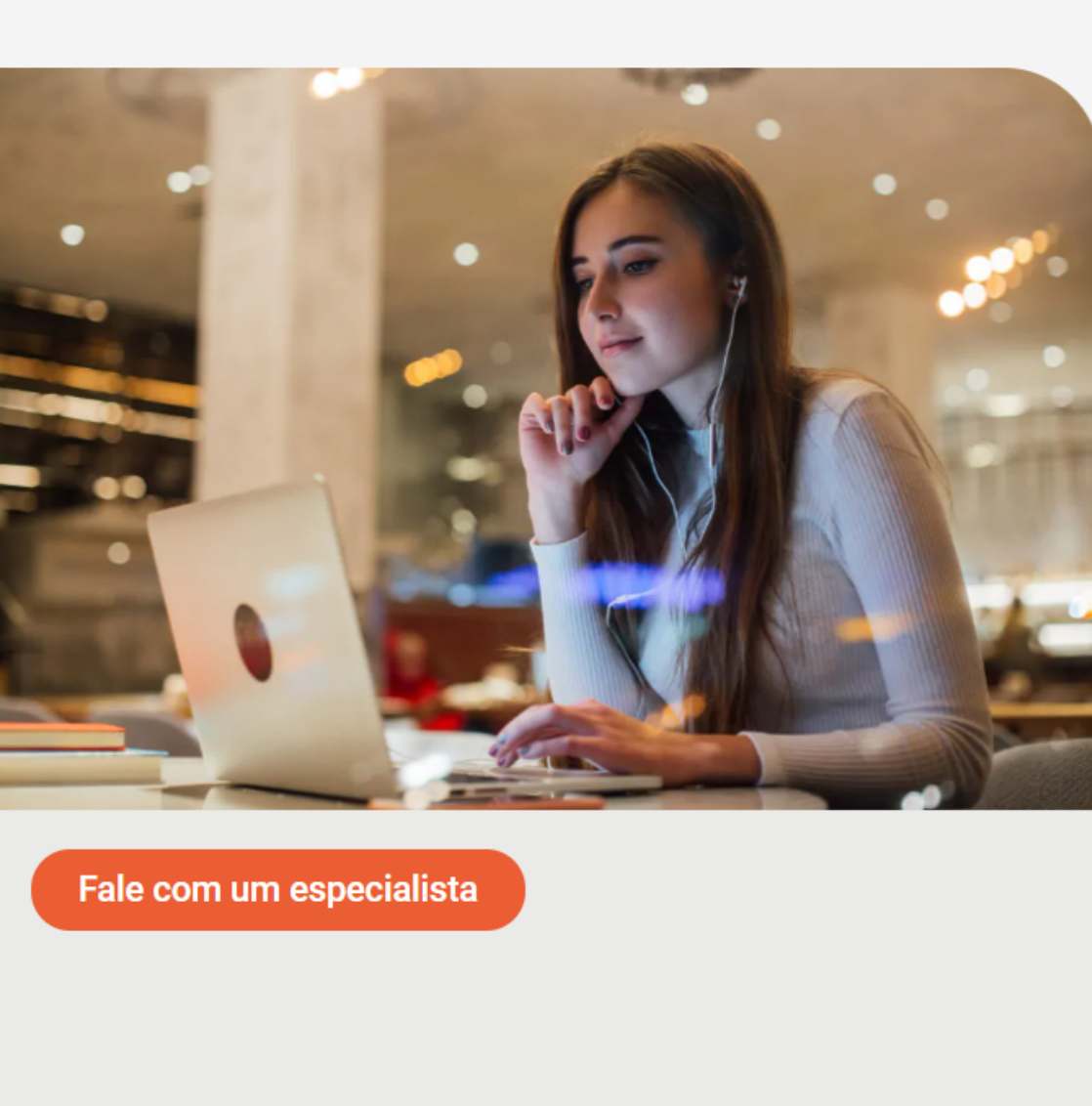
**Fale com um especialista**

Tudo isso pode ser feito com uma visualização única e em tempo real, através do **Archpelago**, nossa plataforma unificada de comunicação e de alta performance. Ele **armazena e disponibiliza** uma organizada base de dados, com informações relevantes para serem utilizadas em cada atendimento. Isso permite que ele também se **transforme** em uma rica fonte para as campanhas de marketing da sua empresa

Final, conhecer bem o seu cliente é o primeiro passo para uma estratégia de **comunicação de sucesso**.

O gerenciamento da operação não é uma tarefa para qualquer gestor de contact center ou de uma central de atendimento própria e a definição de uma ferramenta de CRM de Atendimento pode ser a peça-chave para acompanhar as mudanças de comportamento dos consumidores.

O CRM de Atendimento da COMM é uma **ferramenta importante e muito estratégica** na nossa Plataforma Omnichannel e, consequentemente para o negócio. O CRM de Atendimento tem um papel bem objetivo na gestão do atendimento para diversas campanhas e de qualquer tamanho, isso inclui operações ativas como vendas e/ou receptivo como SAC. Além de disponibilizar dados, permitir captura de nossos flexibilizando maior agilidade e qualidade no atendimento dos agentes, nossa ferramenta possui nativamente um orquestrador de canais, tanto por voz quanto digital e de serviços, gerenciando filas de atendimento com regras e scripts individuais.



**Fale com um especialista**

### Alguns Benefícios

- Front End totalmente customizável de acordo com a regra de negócio para operações Inbound, Outbound ou Blending
- Centralização e padronização das operações, independentemente da quantidade dos pontos físicos de atendimento ou da quantidade de contact center, vejam tudo em um único lugar
- Permite a criação de campanhas com total autonomia independente do fluxo de atendimento e integração, reduzindo prazo de custos de setup
- Padronização de script de atendimento, tabulações e tempos
- Permite inclusão e/ou exclusão de campos em tela sem a interrupção da operação, reduzindo significativamente prazo para ajustes e custos
- Permite integração com o CRM do contratante permitindo acesso de dados de forma automática, ampliando as possibilidades de registros

- Permite orquestração de forma individual por serviço ou campanha dos canais de Voz e Digital como WhatsApp, Chat Live, E-mail, BackOffice, Teams, Telegram, Messenger, Instagram:
  - ✓ Possui integração com Reclame Aqui
  - ✓ Possui integração com diversos brokers de SMS
  - ✓ Permite criação de bots nos canais por texto
- Permite a criação de dashboards com os principais indicadores como:
  - o TME
  - o TMA
  - o Nível serviço
  - o atendimentos recebidos
  - o atendimentos abandonados
  - o atendimentos realizados
  - o Filtrados por tabulação
  - o Gravação de tela do atendimento
  - o Gravação das mensagens nos canais por texto

### Principais Características

- Solução de Voz (telefonia), permitindo criação de campanha com direcionamento para serviços e skills
- Redução de custo através de uma arquitetura de nuvem flexível e escalável
- Número ilimitado de agentes logados simultaneamente
- URA Receptiva com reconhecimento de fala
- Gravação Digital para Voz e Tela
- Ferramenta de disagem automática nativa, com os principais algoritmos (Predictivo, Power, Progressivo e Preview)
- APIS para conexões entre aplicativos
- Redução das preocupações com segurança e padrões de autenticação, com isolamento lógico e protocolos mais fortes
- Banco de réplica em tempo real
- Customização de Relatórios e Dashboards