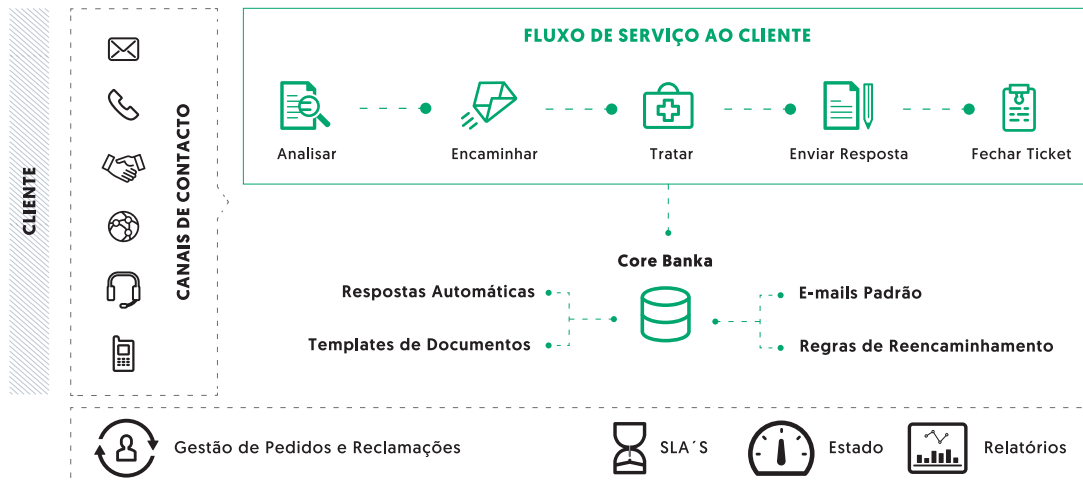




**CRM**

**Gestão de Pedidos  
e Reclamações.**

CRM PFS (Customer Relationship Management) – **Gestão de Pedidos e Reclamações**, é uma solução que suporta as organizações na automatização e sistematização dos processos de tratamento das interações com o cliente, contribuindo assim para a satisfação e retenção de clientes.



## Funcionalidades

### Serviço

- Registo de pedidos / reclamações;
- Catalogação automática de pedidos / reclamações;
- Encaminhamento automático de pedidos conforme o tipo;
- Redireccionamento manual de pedidos;
- Envio de resposta automática ao cliente consoante o tipo de pedido;
- Definição de SLA's.

### Vantagens

- Integração com o Banka;
- Solução flexível e customizável;
- Otimização dos processos da Instituição, consolidando o processo de melhoria contínua;
- Aumento da eficiência do serviço de atendimento ao cliente;

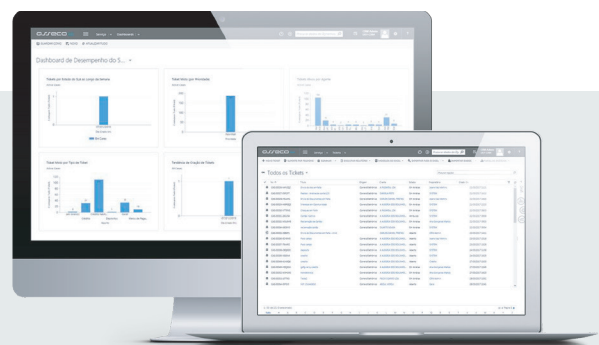
### Reporting & Análise

- Dashboards de acompanhamento da atividade diária;
- Tratamento de grandes volumes de dados através de filtros e gráficos;
- Criação e modificação de relatórios;
- Geração de gráficos e partilha com outros utilizadores.

- Otimização dos custos operacionais;
- Reduzida necessidade de formação, dado o conhecimento e/ou natural adaptação dos utilizadores às soluções Microsoft;
- Direcionada para o apoio da atividade dos Contact Centers do setor financeiro.

## Características técnicas

- CRM Microsoft Dynamics 365;
- Integração com Core Banking;
- Integração com canais (chamadas telefónicas e Exchange).



### Asseco PST

#### Portugal

Rua Luciana Stegagno Picchio,  
3 - 1º Dto - 1500-912 Lisboa  
Est. Comandante Camacho  
de Freitas, 905 e 907  
9050-222 Funchal

#### Angola

Rua do Centro de Convenções  
Condomínio Cidade Financeira  
Via S8 - Bloco 2 - 3º andar  
Talatona, Luanda

#### Moçambique

Rua Rio Inhambazula, nº 88  
Bairro Sommerschild 2, Maputo  
[info@pst.asseco.com](mailto:info@pst.asseco.com)  
[pst.asseco.com](http://pst.asseco.com)