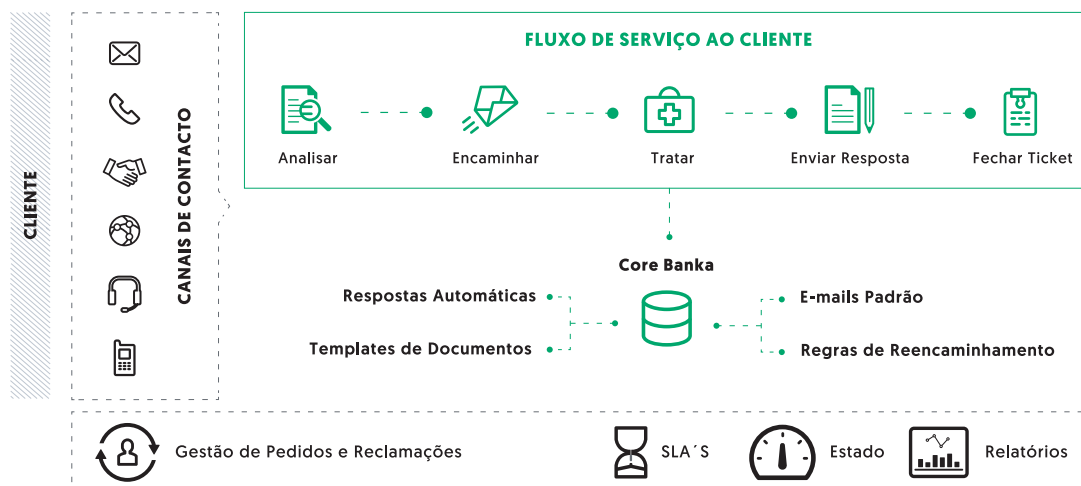




CRM

**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
pst.asseco.com