AX4B | FOCVS | Google Cloud

Cidadão 360

O que é possível fazer com dados e atendimento centralizado

Preparado por: David Roque – david.roque@ax4b.com

Head of CRM BU

Fones: (11) 3230-2760 (11) 97456-8814

AX4B

A AX4B desenvolve soluções de tecnologia e negócios com foco em transformação digital, redução de custos e aumento nos resultados.

CERTIFICAÇÕES E PARCERIAS ESTRATÉGICAS

AUTODESK. Gold Partner
FOCVS GOLD PARTNER
aws partner network
REGISTERED RESELLER
Red Hat ADVANCED BUSINESS PARTNER
ORACLE PARTNERNETWORK
McAfee Together is power.
arcserve
AUTODESK. Authorized Training Center
TREND MICRO Authorized Reseller
SketchUp Authorized Reseller
Google Partner
APPROVED COMPANY ISO 37001 Anti-bribery Management System
QMS Certification Services

Vantagens do Focvs CRM

FLEXIBILIDADE

- Personalização
- Criação de Relatórios e Dashboards
- Criação de Processos e Workflows
- On Promise ou On Line

+ PRODUTIVIDADE

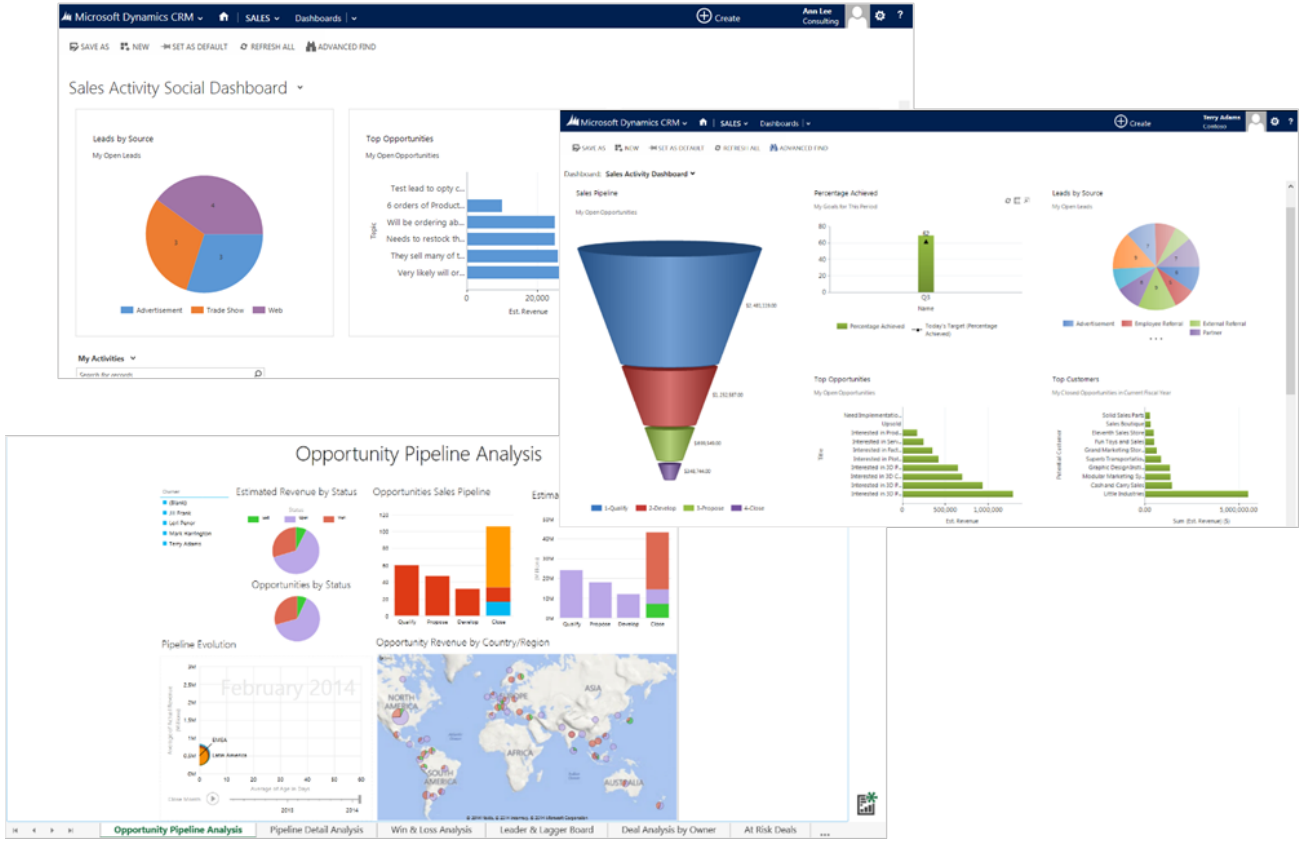
- Mobile
- Fácil Utilização
- Portal de atendimento
- Integrado a mídias sociais
- Em conformidade com LGPD

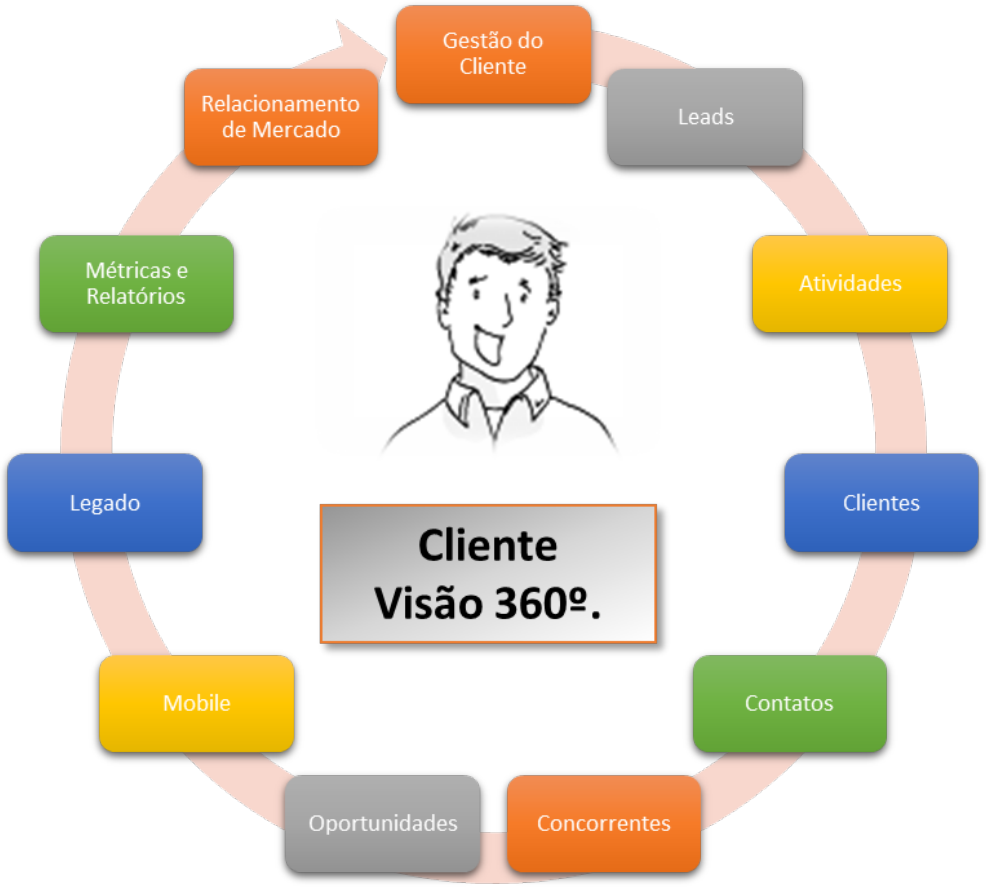
INTEGRAÇÃO

- Outras Aplicações
- Solução Completa e Integrada de CRM
- Consolidação de informações para o atendimento
- Conectores para Integrações via pré-preparados

Objetivo: Centralização em Única Plataforma

Vendas → Marketing → Atendimento → Social → xRM





O novo cenário de negócios para CRM

Vender | Conectar | Comunicar

78.6% do tempo
Vendedores que usaram mídias sociais superaram os que não utilizaram (2016), e foram

23% mais bem sucedidos
em exceder cotas do que os seus pares que não utilizaram mídias sociais

Criar | Colaborar | Inspirar

1.5 bilhão de pessoas
possuem contas em redes sociais

72% das empresas
usaram tecnologias sociais em seus negócios em 2016

90% dessas empresas
reportaram benefícios aos negócios

Ouvir | Responder | Encantar

44% dos consumidores hoje queixaram-se sobre produtos/serviços em mídias sociais, e

20% desses consumidores esperam uma resposta dentro de até uma hora

Dynamics Atendimento ao Cliente

Atendimento Multi-Canal

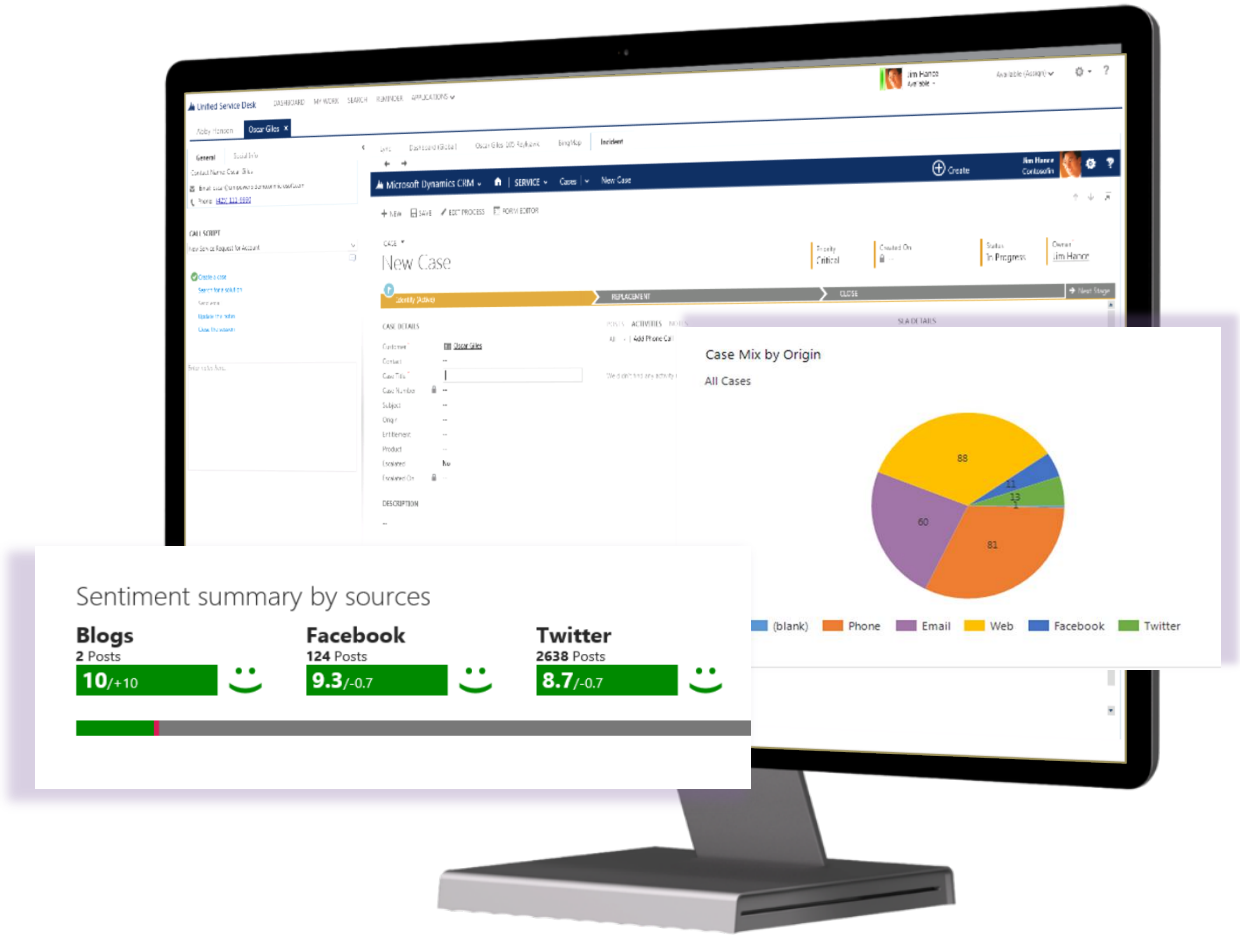
Atenda o seu cliente através do canal que ele escolher (voz, web, chat, email, social...)

Web Self-Service

Disponibilize o atendimento online (Utilizando base de conhecimento) para seu cliente, ao mesmo tempo que reduz o custo do atendimento;

Console de Atendimento Unificada

Aumente a produtividade do agente através de uma única console de atendimento, integrada com aplicativos legados, acabando com o ALT-TAB



Consolide seus esforços de Suporte ao Cliente

- Consolide informações fragmentadas sobre seu cliente
- Ofereça uma experiência incrivel e consistente através dos vários canais
- Reduza os custos de suporte enquanto melhoram a satisfação dos clientes

Objetivo e Benefícios da Adoção de um projeto de CRM

Projeto Cidadão 360

Case PRODEB

Objetivo e Benefícios do Projeto

Através do nosso relacionamento com a **PRODEB**, surgiu a oportunidade da implementação do projeto Cidadão 360 para o relacionamento do governo da Bahia junto ao cidadão.

Esta implantação possibilitará a adoção de uma plataforma tecnológica funcional, intuitiva e flexível, que suporte uma gestão mais aprofundada e estruturada do relacionamento do governo com seus cidadãos através de diversos setores.

A Prodeb, demonstrando sintonia com a modernidade e competência de gestão, deseja implementar uma solução de **CRM (Customer Relationship Management) e Interação com Redes Sociais**, ou seja, um **sistema integrado entre algumas área do governo** para **administrar de forma mais efetiva e estratégica a visão do relacionamento entre o governo e o cidadão**, entender as necessidades e potencializar ações de melhorias para a população.

Objetivos da Política de e-Gov atendidos

- Organização das informações sobre serviços dentro dos órgãos de Governo – **Catálogo de Serviços Públicos**
- Ampliação da **Qualidade** da Gestão Pública
- Aprimoramento da **Relação** entre governo e sociedade
- Ação Pública direcionada ao **Cidadão**
- Oferta de **Meios Eletrônicos** acessíveis a informações e serviços
- **Troca** de informações entre as esferas de Governo

AX4B

PARCERIA COM A TECNOLOGIA DA SUA EMPRESA

www.ax4b.com
contato@ax4b.com
11 3230-2760 | 5505-3532

Siga-nos nas redes sociais

Rua Flórida, 1738 - 11º andar
Cidade Monções, São Paulo - SP