



Quidgest

Cr.Doc | Sistema de Gestão Integrada de Clientes e Documentação

O sistema que alia as funcionalidades específicas de um CRM com as mais-valias da Gestão Documental

Num contexto económico com elevadas mutações, torna-se imperativo para as empresas concentrar esforços para aumentar o relacionamento com os seus clientes, já que a retenção e procura de novos clientes torna-se fundamental para a sua competitividade atual e futura.

Para que uma solução seja bem-sucedida na sua implementação, deverá ter em conta todos os *stakeholders* da empresa. Ou seja, para a organização funcionar como um todo, deve ser gerida como um todo.

Desta forma, a Quidgest desenvolveu o Cr.Doc Quidgest, um software de Gestão Integrada de Clientes e Documentação que abrange, tanto a gestão de relações com clientes externos (entidades que se relacionam direta ou indiretamente com a empresa), como clientes internos (colaboradores), bem como todos os documentos e processos criados ou relacionados.

Esta solução permite, assim, a cada organização, conhecer as preferências dos seus clientes e envolver os

colaboradores da empresa em todo o processo de comunicação com a envolvente, de modo a ir ao encontro das expectativas dos seus clientes.

Em suma, o Cr.Doc é um novo conceito de Sistema Integrado de CRM e Gestão Documental que alia as funcionalidades específicas do CRM (Customer Relationship Management) com as mais-valias da Gestão Documental e permite:

- incorporar, além das funcionalidades base, as necessidades específicas do negócio de cada cliente;
- uma atualização permanente face a solicitações acrescidas de alterações ao sistema ou introdução de nova informação;
- uma gestão de toda a informação e documentação da empresa sem necessidade de integrações complexas entre sistemas.

Funcionalidades

Gestão de contactos

- Organização de contactos com moradas, telefones, responsáveis por entidade, funções exercidas, entre outros;
- Acompanhamento de ações desenvolvidas com clientes efetivos, clientes potenciais, fornecedores, parceiros e outras entidades directas ou indiretamente relacionadas com a empresa;
- Histórico permanente de contactos com cada cliente, contratos, atendimento, etc;
- Exportação de lista de contactos;
- Envio de e-mails automáticos para grupos.

Gestão de Vendas

- Análise de propostas e sua evolução, de encomendas a contratos;
- Workflow de tratamento desde a oportunidade, passando pela proposta e terminando na encomenda/projeto;
- Controlo do acompanhamento de cada *lead* e das ações associadas a elas.

Gestão de trabalho interno

- Registo das tarefas desenvolvidas pelos colaboradores da empresa com associação a datas, entidades com manutenção de todo o histórico das ações diárias de cada colaborador;
- Estatísticas diversas: número de horas por colaborador, por cliente, por produtos, etc.

Gestão de Reclamações

- Agrupamento de todas as reclamações num único repositório de informação;
- Associação de reclamações a cada cliente;

- Acompanhamento do estado de cada reclamação do seu fluxo de resposta;
- Monitorização dos tempos de resposta de cada interveniente;
- Avaliação de resultados obtidos;
- Anexação de documentos a ações, reclamações ou fichas de colaboradores.

Gestão de campanhas e mailings

- Possibilidade de associar temas de ações de comunicação e marketing (via telefone, *email* ou carta) a vários destinatários;
- Respetivo *follow-up* e avaliação dos resultados obtidos nas ações de marketing.

Gestão de Documentos

- Anexação de ficheiros em vários formatos;
- Criação de documentos a partir de um *template*;
- Gestão de versões de documentos;
- Pesquisas de documentos com filtros de acesso por perfil de utilizador.

Gestão de dossiers/processos

- Agregação de documentos em pastas digitais;
- Gestão de metadados específicos de negócio, como por exemplo:
 - ⇒ para uma empresa mediadora de seguros: gestão de dados de apólice;
 - ⇒ para uma empresa de consultoria especializada em programa de incentivos ao investimento: gestão de dados do processo de candidatura.

Encaminhamentos *ad-hoc* e *workflow*

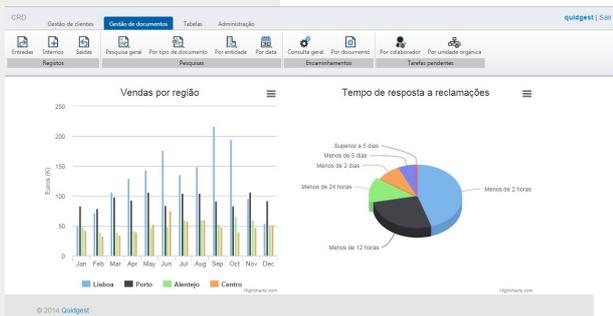
- Todos os documentos e processos podem ser encaminhados no sistema de forma digital;
- O encaminhamento pode ser efetuado através de um circuito previamente desenhado/planeado num *workflow* ou de forma *ad-hoc* em cada passo do circuito.
- Redirecionamento automático de tarefas atribuídas a colaboradores ausentes.

Exportação de informação

- Exportação de informação de todas as listagens para um formato *Microsoft Excel*;
- Exportação de dados de relatórios para vários formatos como por exemplo *.docx* e *.pdf*.

Alertas e Notificações

- Notificações diversas relativas a tarefas em curso, tais como: agendamentos, oportunidades, propostas, prazos de projetos e documentos para análise.



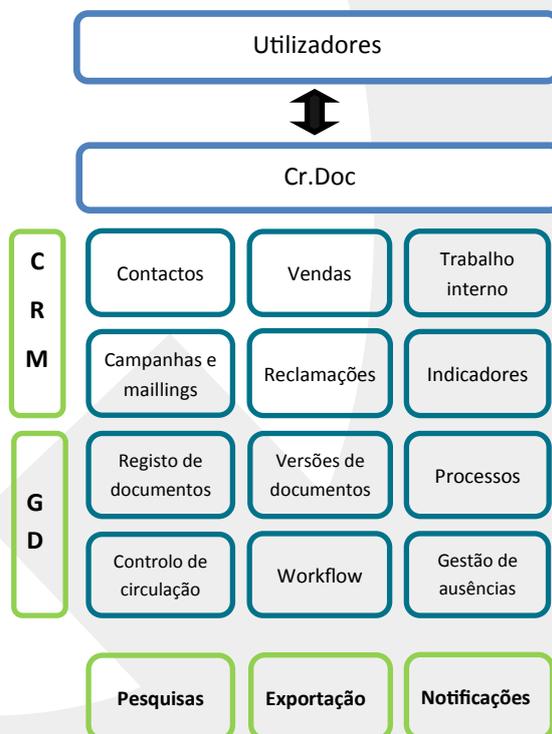
Estadísticas – Vendas por Região e Tempo de resposta a reclamações

Relatórios e gráficos de apoio à gestão

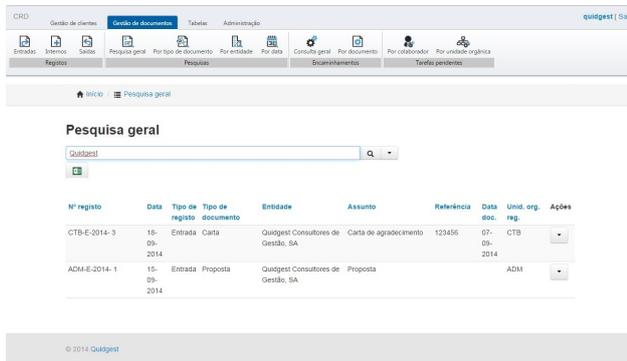
- Disponibilização de vários indicadores, tais como:
 - ⇒ Ciclo comercial: oportunidades, propostas e encomendas ou projetos;
 - ⇒ Vendas por mês;
 - ⇒ Vendas por região
 - ⇒ Número de reclamações.
 - ⇒ Visualização e impressão de relatórios diversificados.

Controlo de acessos

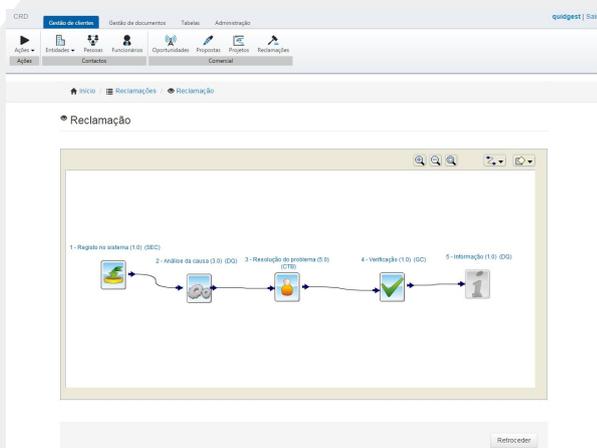
- Diversos perfis de acesso para controlo de acesso à informação: gestor/ administrador, comercial, utilizador e consulta.



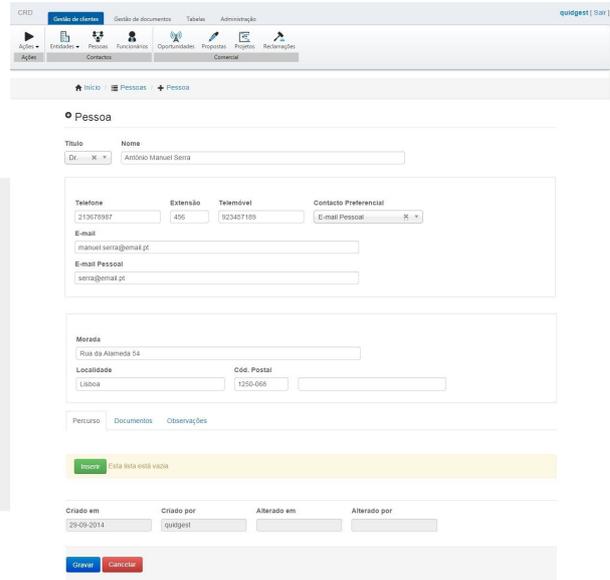
Arquitectura funcional da solução de Cr.Doc



Gestão de Documentos – Pesquisa Geral de um Documento



Gestão de Reclamações – Exemplo de workflow de uma Reclamação



Gestão de Contactos – Criação da Ficha de um Indivíduo

O que diz de nós, quem nos conhece:

“A principal mais valia da aquisição do *software* Cr.Doc prende-se com a existência de uma única solução para a Gestão Documental e CRM. Além de permitir registar, armazenar e consultar a informação produzida, de forma transversal, é ainda possível, com base no *feedback* obtido, atuar e decidir políticas de marketing e de atendimento que permitam à QIseguros maximizar o valor de cada cliente de forma individual.”

Gonçalo Costa, *Diretor da QI Seguros*