



**gerando valor**  
**em cada contato**

## FORWARD SMB

Os clientes são o ativo mais importante de toda organização independentemente do porte da mesma.

FORWARD SMB é uma solução desenvolvida para maximizar a utilidade em cada Interação com os Clientes, dando ferramentas para conhecê-los melhor, entender suas necessidades e sobretudo para pôr foco nas atividades estratégicas da organização tais como Satisfação, Fidelidade e Vendas.

FORWARD permite registrar todos os indicadores de Negócio num único repositório, que permite acessar ao histórico de Contatos de Clientes, gerar Relatórios de Gestão, visualizar Gráficos em tempo real ou consolidar informação vitais para Mercadotecnia e Inteligência Empresarial.

## BENEFÍCIOS:

- Melhora na experiência de comunicação com os clientes
- Aumento de produtividade
- Fidelidade ativa e permanente de clientes
- Geração de novos rendimentos a partir de Inteligência de Negócios
- Volta de investimento com um custo facilmente acessível
- Estatísticas de valor para conhecer o andamento do negócio
- Informação histórica de interações em tempo real
- Repositório único
- Rápido e simples acesso à informação dos clientes
- Resposta rápida e eficiente às consultas
- Instalação rápida e simples mediante Wizards
- Avançadas ferramentas de integração com outros sistemas da Empresa
- Fácil de usar, configurar e manter

## FUNCIONALIDADES

- Screen pop up com informação on line do cliente
- Scripts para brindar atenção mais homogênea
- Campanhas atrativas preconfiguradas (Telemarketing, Satisfação) e customizáveis
- Histórico de interações
- Formulário de agenda para marcar reuniões
- Estatísticas históricas e em tempo real do resultado de campanhas, tanto Inbound quanto Outbound
- Compatível com centrais LG-Nortel

## SOLUÇÃO IDEAL PARA:

- Pequenas e médias empresas, adaptando à solução às diferentes indústrias verticais: farmácias, consultórios médicos, escritórios de advogados, indústria automotora, hotelaria, e outras
- Contact Center de um ou mais agentes

Pesquisa de satisfação

Empresa: ISBEL | Cliente: 19 | Juan Perez | Contato: ---  
Data Inicial: 05/08/2008 10:19 | Data Final: 00/00/0000 00:00 | Telefone: 8021477  
DNIS: 0100 | Serviço: Satisfção: Satisfção | Opção: 0000: Chamada Entrante

**Pesquisa de Satisfção**

1. Contamos com a sua gentileza para preencher o formulário para que possamos atendê-lo cada vez melhor.  
2.  
3. Indique, por favor, o grau com que você concorda ou discorda das seguintes declarações:

|  |  |
|--|--|
| 4. Horário da visita                                   | 1                                      |
| 5. Nível de conhecimento do funcionário                | 1                                      |
| 6. Profissionalismo da equipe de funcionários          | 1                                      |
| 7. Qualidade de serviço prestado                       | 1                                      |
| 8. Rapidez do serviço prestado                         | 1                                      |
| 9.   | 1                                      |
| 10. Outros   |  |
| 11. É a primeira vez que você utiliza a nossa empresa? | Não                                    |
| 12. Você pretende utilizá-la novamente?                | Sim                                    |
| 13. Por que optou pela nossa empresa?                  | Indicação de um "profissional da área" |

Comentário:

Informação do cliente

Empresa: ISBEL | Cliente: 19 | Juan Perez | Contato: ---  
Data Inicial: 11/08/2008 13:51 | Data Final: 00/00/0000 00:00 | Telefone: 8021477  
DNIS: 0100 | Serviço: Satisfção: Satisfção | Opção: 0000: Chamada Entrante

**Dados Clientes**

Nome: Juan Perez  
Direção 1: Povoado 908  
Direção 2:  
Direção 3:  
Direção 4:  
Direção 5:  
Código Postal: 1100

Botões: Excluir, Ordenar, Apagar, Salvar, Indícios

Campanha outbound

**Campanha** 9001: Pesquisa

Próximo Contato: [ ]  
Escolha de Contato: [ ]

Chamar: [ ]  
Salvar: [ ]

**Resultado da chamada em curso**

Outro: 01: Inconclusiva  
 Linha Ocupada  
 Não Respondeu  
 Chamada Completada

**Próximo Contato**

Data Hora: 06/08/2008 10:22  
Designar ao Agente: Todos os Agentes  
Mediabilidade discador: Juan Perez P  
Telefone: 01: Telefone 1

Comentário:

**FORWARD®** |  **LG-NORTEL**



**[www.isbel.com.uy](http://www.isbel.com.uy)**  
**email:[brazil@isbel.com.uy](mailto:brazil@isbel.com.uy)**

**Uruguay**

Paysandú 926  
Montevideo 11.100  
Tel. [598 2] 902 1477

**Chile**

Nueva de Lyon 105 apto. 133  
Santiago  
Tel. [56 2] 233 2128

**México**

Río Nazas 78 apto. 602  
Colonia Cuauhtemoc  
México DF 06500  
Tel. [52 55] 5525 2070

**República Dominicana**

César Nicolás Pensón  
Edificio 86 apto. 401  
Sector Gazcue  
Santo Domingo  
Tel [1 809] 685 5362