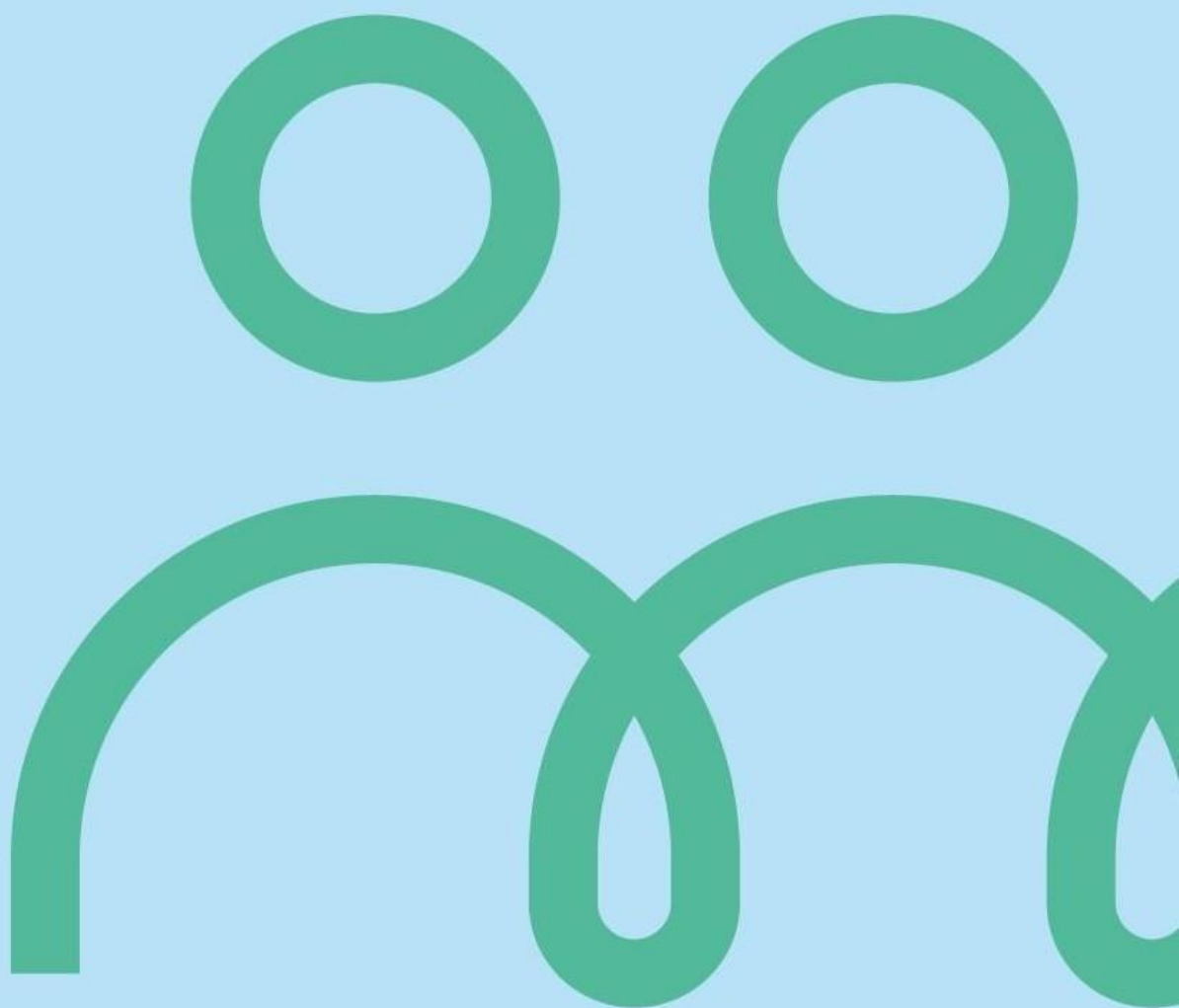




Integrações CRM/ERP/BI

MeetIP e MeetIP PRO



Introdução

Sistemas de gestão comuns num ambiente profissional:

- **CRM (Customer Relationship Management):** gestão de clientes, ticketing, gestão de vendas, fidelização, campanhas, módulos...
- **ERP (Enterprise Resource Planning):** processos de faturação, finanças, gestão de projetos, inventário, intervenções/ordens de trabalho...
- **BI (Business Intelligence):** tratamento e gestão de dados, a fim de unificar relatórios, estatísticas, KPI's...

Localização destes serviços externos:

- **Cloud :** toda a plataforma funcional, Web, serviços API, bases de dados estão na cloud.
- **On Premise:** o cliente requer o alojamento do serviço com base num servidor físico nas instalações da empresa.

Ações tipicamente processadas

- **Automatização dos processos relacionados com os clientes:** relacionar o número do chamador ou da pessoa a quem estamos a telefonar com o objetivo por exemplo, executar processos de abertura de fichas de clientes e poder visualizar instantaneamente (sem ter de procurar no sistema) qual é o seu historial, que ações comerciais estão em curso, incidentes abertos.
- **Reencaminhamento de chamadas:** para acionar pedidos de chamadas para a extensão e o destino alvo a partir do mesmo CRM/ERP.

- **Incorporar os dados do cliente-alvo na chamada:** com a tecnologia de marcação automática do MeetIP PRO, podemos automatizar a incorporação de quaisquer dados do cliente-alvo para, por exemplo, tarefas de chamadas comerciais de saída, sem necessidade de tarefas manuais.
- **Envio de dados em tempo real:** pode enviar instantaneamente dados relacionados com a chamada, tais como a data em que a chamada está a ser processada, a duração, o número de entrada da chamada, o grupo de agentes ou o agente que está a tratar a chamada.
- **Extração de dados e histórico de chamadas:** ser capaz de recuperar dados específicos ou gerais do tráfego telefónico, a fim de poder analisar, relacionar dados específicos de
 - CRM/ERP/BI com as comunicações MeetIP.
- **Estado dos agentes:** possibilidade de verificar, em tempo real, qual a ocupação de qualquer utilizador do telefone ou dos agentes da fila de espera do telefone.
- **Outros e novos desenvolvimentos:** quer ad-hoc quer como desenvolvimento genérico, estão a ser implementados novos métodos e novos campos para enviar mais e melhores informações ao sistema com o qual nos conectamos.

Integração com o MeetIP

Os CRM nativos integram-se diretamente com os conectores aprovados da MeetIP.

- O Communicator (Office ou Business) será utilizado como gateway.
- É necessária uma licença CRM específica da MeetIP.
- Ações disponíveis: para chamadas recebidas, efetuadas, atendidas e não atendidas (aberturas de ficheiros e registos históricos no CRM e carregamento de gravações de chamadas).



Uma plataforma de gestão das relações com os clientes (CRM) baseada na cloud que fornece a todos os departamentos da sua organização, incluindo marketing, vendas, serviço ao cliente e comércio eletrónico, uma visão unificada dos seus clientes numa plataforma integrada.



É uma plataforma CRM completa com software para marketing, vendas, serviço ao cliente e assistência ao cliente.



A sua missão é ajudar as equipas de marketing, vendas e serviço ao cliente. Conseguir uma experiência de cliente de alta-definição através de uma plataforma CRM que facilita as tarefas mais difíceis.



Uma solução de gestão de relações líder no sector, concebida para o ajudar a encontrar e a conquistar novos negócios, tirando o máximo partido das suas relações com os clientes existentes.



Sistema de CRM em linha que permite gerir as vendas, o marketing e o apoio numa única plataforma. Tem vários módulos para cada uma das necessidades



Sistema de ajuda ou serviço ao cliente na Web, colaborando tanto na forma como na canalização do contacto com os utilizadores do sítio Web. Focado no sistema de ticketing para o atendimento ao cliente acima de tudo.



Ferramenta de gestão da relação cliente-venda. Orientada para as vendas da empresa e para a gestão das vendas.



CRM de código aberto bifurcado com a intenção de criar uma ferramenta com funcionalidades semelhantes às do SugarCRM e do Salesforce.com, mas de código aberto.



Sistema de gestão de relações com clientes totalmente integrado. O Microsoft Dynamics CRM permite-lhe criar e manter uma visão completa dos dados dos clientes, desde o primeiro contacto até à compra e pós-venda.



Software de código aberto orientado para a gestão das relações com os clientes. Principalmente focado na emissão de bilhetes para sistemas de apoio ou Serviço de Apoio ao Cliente.

Integrações MeetIP PRO API REST / MeetIP CallPopup

Para as integrações em que não dispomos de um conector nativo com a MeetIP, disponibilizamos uma **API REST** integrada na **MeetIP PRO** que nos permitirá integrar a grande maioria dos sistemas existentes no mercado, bem como soluções proprietárias desenvolvidas para o cliente.

Dentro do ecossistema **MeetIP**, existe também a alternativa **CRM CallPopup** que permite executar um ficheiro no seu próprio computador (para soluções baseadas em aplicações para PC), enviando os parâmetros necessários para essa aplicação, bem como construir um URL no navegador Web também com os parâmetros necessários para interagir com o CRM/ERP em questão.

No mercado deste tipo de soluções, em alguns casos, o próprio CRM/ERP já dispõe de um conector para integração e, noutros, será necessário contactar o administrador/implementador para integrar conjuntamente a solução.

Algumas das soluções testadas/suportadas são enumeradas abaixo para referência, juntamente com o **tipo de serviço/conector necessário para o efeito**. Quer se trate destas referências ou de qualquer outro tipo de solução que não se enquadre nos conectores MeetIP explicados acima, recomenda-se **vivamente que consulte com o departamento preventa.meetip@lcrcom.es** para garantir que o processo é viável e realizado corretamente.



Sistema de gestão de clientes de código aberto com módulos CRM e ERP. Integrado com a **API REST do MeetIP PRO**.



Plataforma de BI para criar estatísticas e processamento massivo de dados. Integrado com a **API REST do MeetIP PRO**.



Solução de código aberto com diferentes módulos para gestão de clientes e vendas. Integrada com a **API REST do MeetIP PRO**.



CRM para a gestão de bilhetes das equipas de apoio ao cliente e de suporte. Integrado com a API REST do MeetIP PRO.



Solução CRM e ERP centrada na gestão de tarefas, clientes e oportunidades de negócio. Integra-se com a licença CallPopup da MeetIP.



ERP de gestão imobiliária, permite registar uma extensão do MeetIP no próprio ERP para poderem interagir entre si.

 **CENTRIX**

Ferramenta de BI e CRM para a gestão de call centers destinada ao sector automóvel. É integrada através da **API REST do MeetIP PRO.**

 **COVER MANAGER**
RESTAURANT BOOKING PARTNER

Sistema de gestão de reservas para o sector da restauração. Integrado com a API REST do MeetIP PRO.

 buisitools

Ferramenta de BI e CRM para gestão de chamadas orientada para o sector público e gestão eletrónica com a administração. Integrada com a API REST do MeetIP PRO.

 **clave i**

Software de gestão ERP para empresas do sector industrial, dedicadas à produção, fabrico e/ou distribuição, que lhes permite controlar e gerir as diferentes fases da produção até à comercialização. Integra-se com a licença MeetIP CallPopup.

 Clientify

CRM centrado nas vendas e no marketing. Também permite a integração através da API e com outros conectores externos. Integra-se através da **API REST do MeetIP PRO.**

 holded

ERP orientado para as PME, software de gestão, projetos de RH e CRM da empresa. Integrado através da **API REST do MeetIP PRO.**

 Dolibarr ERP/CRM

Solução ERP/CRM Opensource orientada para as PME, esta solução pode ser implementada com a **MeetIP PRO REST API** ou com a **MeetIP CallPopup**, consoante o âmbito da integração.



Solução de gestão direcionada para escritórios de advogados, agências e consultoras. Oferece a possibilidade de ser implementada através da **API REST do MeetIP PRO**.



Sistema de gestão ERP direcionado para as PME que unifica as diferentes áreas da empresa, oferecendo uma solução de gestão empresarial mais geral. A sua implementação é efetuada através do **MeetIP CallPopup**.



CRM para a gestão imobiliária orientado para as PME. Oferece a possibilidade de implementação através da **API REST do MeetIP PRO**.



Gestão ERP orientada para as PME. Permite **registar** uma extensão **MeetIP** no próprio ERP para poderem interagir entre si.