

20 de outubro de 2008

CONSUMIDOR MODERNO - ONLINE

[Perfil](#) [Canais](#) [Serviços](#) [PodCast](#) [Blog](#) [Assinaturas](#) [Leia Também](#) [Fale Conosco](#) [Anuncie](#) [Cadastre-se](#)



Canais / Contact Center

[Consumidor Moderno](#) » [Canais](#) » [Contact Center](#)

SAS lança solução para atendimento ao cliente

20 de Junho de 2008 às 16h21

A SAS está lançando um novo aplicativo em inteligência analítica de negócios. Parte da solução de CRM Analítico e chamada de Real Time Decision Manager (RDM), deve proporcionar o envio das informações aos diferentes canais utilizados para se comunicar com o consumidor, tendo como foco a precisão no contato com o cliente.

Segundo a especialista em Pré-Vendas do SAS Brasil, Fernanda Benhami, a aplicação possibilitaria o fim dos spams e das interações sem foco dos call centers.

Outra forma de interagir é saber as necessidades do cliente no momento em que ele contata a empresa. "Se é um usuário que vai reclamar sobre determinado serviço, o RDM informa a probabilidade de levar o problema para um órgão regulador, por exemplo. Sabendo disso, a companhia apresenta pode apresentar uma solução de forma pró-ativa e evitar desgaste", analisa Benhami.

Lançada no fim do ano passado nos Estados Unidos, a solução está disponível no Brasil.

Comentários :

http://www.consumidormoderno.com.br/web/interna.asp?id_canais=4&id_subcanais=18&id_noticia=14450&pg