



# iCRM Descritivo Técnico (resumo)

Novembro de 2008

Número de páginas: 5

iCRM com MASTER ID<sup>©</sup> – Todos os direitos reservados a COSS Consulting, Brasil.

As informações contidas neste documento são de propriedade da COSS Consulting, sendo proibida a sua divulgação, reprodução ou armazenamento em base de dados ou sistema de recuperação sem permissão prévia e por escrito da COSS Consulting. Os nomes de produtos, serviços ou tecnologias eventualmente mencionados neste documento são marcas registradas dos respectivos detentores. Fazer cópias de qualquer parte deste documento para qualquer finalidade, além do uso pessoal, constitui violação das leis internacionais de direitos autorais.



# 1. iCRM com Master ID: Visão Geral

A Solução **iCRM** com Master ID é uma solução de CRM Inteligente voltada a gestão do relacionamento com clientes (pessoas físicas ou jurídicas), a qual permite através de uma única interface capturar informações relevantes sobre o cliente/usuário através de diferentes fontes e canais de contato, tais como e-mail, telefone, portal de acesso, e monitoramento de usuário quando o mesmo está presente em ambientes monitorados pelo Master ID, como por exemplo, um evento empresarial.

A Solução tem uma BASE DE CONHECIMENTO de clientes, que possibilita a DIFERENCIAÇÃO E SEGMENTAÇÃO de clientes em termos de seu valor para a empresa e de suas necessidades, mapeando e classificando os clientes de maior valor e os clientes de maior potencial para desenvolvimento de negócios ou relacionamento (pessoal ou profissional). Com isto, é possível combinar conhecimentos e relacionamentos e a partir daí incentivá-los a adquirir produtos e serviços através de campanhas interativas, up-selling e cross selling, se for o caso, desenvolvendo uma relação de aprendizado, criando relações de interatividade PERSONALIZADAS, de ALTO VALOR AGREGADO e VISÕES de conveniência, permitindo longevidade na relação, fidelização e encantamento.



Figura 1: iCRM com MASTER ID – Tela Principal

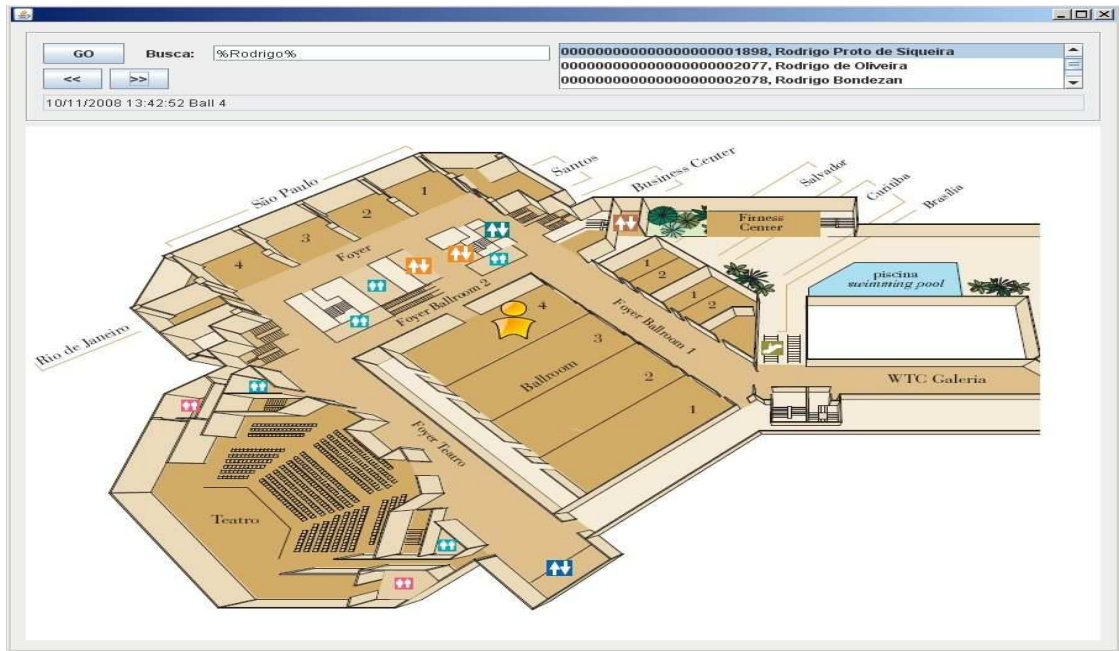


Figura 2: Mapas interativos para Localização de Pessoas e Produtos, com **MASTER ID**.

Nome do Participante	Local	Data
ROSANGELA PINHEIRO GONÇALVES MACHADO	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 15:36
ROSANGELA PINHEIRO GONÇALVES MACHADO	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 15:44
ROSANGELA PINHEIRO GONÇALVES MACHADO	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 16:42
Marianne Borges Landau	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 18:05
Marianne Borges Landau	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 15:38
JOSE VENTURA RAMOS	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 15:25
JOSE VENTURA RAMOS	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 16:45
LUCIANA LIMA FREITAS	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 17:55
LUCIANA LIMA FREITAS	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 15:34
MARINHO MARQUES DA SILVA NETO	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 15:38
MARINHO MARQUES DA SILVA NETO	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 15:39
MARINHO MARQUES DA SILVA NETO	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 17:23
ANA MARIA ALMEIDA SOUZA	Piso C1: Sala Paranaguá	09/11/2008 - 17:41

Figura 2: **iCRM** com **MASTER ID** - Relatórios Inteligentes Configuráveis

## 2. Sobre a Plataforma **MASTER ID**

**MASTER ID**<sup>®</sup> - é uma Plataforma Corporativa Inteligente para controle do fluxo de pessoas integrado com controle de acesso lógico ao sistema gerencial corporativo. O Master ID suporta diversas tecnologias de identificação, incluindo smart cards sem contato, tags RFID (ISO14443 e ISO 18000-6C EPC Gen2), códigos de barras, códigos móveis, e biometria.

A Plataforma foi desenvolvida com base em computação distribuída (middleware de mensagens em plataforma J2EE). Integra-se de forma nativa a sistemas de monitoramento de vídeo digital, sistemas de automação predial, rede EPCGlobal para rastreabilidade de produtos e materiais na cadeia de abastecimento inteligente, incluindo soluções ERP, SCM e soluções CRM tais como Vtiger, SAP, Microsoft, Siebel e outras aplicações para gerenciamento e controle de eventos (Event Management).

A plataforma MASTER ID provê infraestrutura tecnológica para soluções de ID-Corporativo, Controle de Acesso Corporativo (pessoas e veículos) integrado com vídeo digital ou identificação positiva (biometria de impressão digital e geometria de mão). A plataforma MASTER ID contempla Soluções Inteligentes para as áreas de segurança, recursos humanos e infra-estrutura corporativa em geral, além de permitir a integração com sistemas legados e soluções globais como ERP, CRM, BI, SCM, WMS, Logística entre outros.

Esta Plataforma é ideal para corporações que têm diversas unidades, *sites* e empresas em localidades geográficas diferentes. A plataforma MASTER ID foi projetada e desenvolvida ao redor das tecnologias RFID, incluindo acesso nativo a smart cards e RFID padrão EPC Gen2, e desenvolvida para ambientes corporativos, globalmente. A plataforma MASTER ID agrega vários aplicativos corporativos em torno de um mesmo Master ID, em um mesmo cartão ou tag de usuário, com integração para o acesso de diferentes aplicativos em portais corporativos utilizando-se da tecnologia de SSO (Single Sign On).

O Master ID de cada usuário é mantido de forma segura em servidores SSO e replicado em cartões inteligentes de forma segura por meio de proteção criptográfica. Quando a solução utiliza Smart cards, o sistema realiza não só leitura, mas também a escrita de dados durante a transação entre cartão e leitora, o que possibilita a implementação de funções no MASTER ID tais como a leitura de informações de permissões de acesso, liberação de passagem e atualização de dados de localização física do cartão utilizando somente a memória do smart card, sem que haja necessidade de qualquer consulta a servidores SSO ou controladores remotos.

A plataforma MASTER ID permite também a utilização da tecnologia de Tags de RFID (dispositivos de identificação por rádio frequência) que permitem a leitura/escrita de dados em distâncias de até 07 metros. Os Tags são utilizados para equipar veículos e paletes, caixas, objetos, produtos, materiais e pessoas em aplicações de monitoramento de grande volume de usuários e até em eventos (feiras, palestras, visitas controladas, etc.).

No ambiente MASTER ID pode-se rastrear de forma integrada pessoas, documentos, transações, objetos, produtos, ferramentas, materiais, veículos e cargas, entre outros. A Solução MASTER ID utiliza para credenciais, smart cards da família ISO14443, tags ISO15693, e tags ISO18000-6C (EPC) para identificação de objetos e produtos.

O Master ID utiliza ainda a tecnologia de códigos móveis para identificação única de objetos marcados com códigos de barras bi-dimensionais criptografados e impressos em objetos ou documentos. Com esta tecnologia é possível, por exemplo, fotografar um código de uma catraca de acesso através do celular do usuário e conseguir sua liberação através da interatividade entre celular, Master ID e catraca.