

## CRM Adaptável

*Para enfrentar os desafios do século XXI, a Itelogy Partners acredita no **CRM adaptável** como uma estratégia mais eficaz do que as tradicionais propostas de relacionamento com clientes. Trata-se de uma estratégia empresarial orientada a identificar, entender e adaptar-se aos melhores Clientes, de uma forma mais rápida que a concorrência. Esta orientação agrega valor ao negócio por meio de uma melhoria na interação com os Clientes, gerando efeitos a cada interação, de forma incremental. Dessa forma, é possível aumentar a base de conhecimento de forma veloz e constante, simultaneamente. Cada contato fica mais interativo e suave que o anterior, “prendendo” o Cliente à empresa de forma mais efetiva do que outros métodos.*

*Alguns “gurus” discursam que o CRM é caro, difícil de usar e leva muito tempo para ser implantado. Esta visão decorre da utilização de “moldes de ERP” para analisar e implantar o CRM, esquecendo-se da diferença básica: ERP busca organizar o lado interno da empresa, os processos e dados, enquanto CRM lida com o lado externo, com pessoas, relacionamentos.*

*Itelogy defende projetos **adaptáveis** de CRM, **sem a necessidade de:***

- **contratação de novos funcionários, especializados no assunto;**
- **soluções complexas e caras;**
- **grandes desenvolvimentos e interfaces.**

*“Clientes e mercado mudam drasticamente em poucos anos ou até meses. É necessário ter habilidade de rápida percepção e adaptação”.*

*Projetos de longo alcance não são mais desejáveis. Esta visão de CRM deixa a empresa mais à vontade para criar, menos ocupada em administrar pesados projetos de implantação, e facilita às organizações ter foco, tempo e habilidades que são requeridos para administrar o relacionamento com seus Clientes.*

## A Proposta da Itelogy

Com 20 anos de atuação no mercado de ERP e CRM, os profissionais do Itelogy têm uma nova proposta para quem está interessado em melhorar seu relacionamento com os Clientes. Nossa proposta consiste em analisar os objetivos da empresa e estudar detalhadamente os processos de interação com os Clientes nas áreas de Marketing, Vendas e Serviços. Nossas recomendações têm como premissas: melhorar o relacionamento com os Clientes aproveitando a tecnologia existente; definir os modelos de administração da Interação com o Cliente em seu ciclo de vida completo; e de aprendizagem contínua da administração empresarial.

---

**Implantar uma metodologia de relacionamento com o Cliente não significa necessariamente grandes investimentos financeiros**

---

## Algumas Premissas do CRM Adaptável

- Configuração e integração dos processos são mais importantes que funcionalidades do pacote de CRM.
- Todas as atividades do CRM são definidas em pequenas janelas de tempo – semanas ou meses.
- Foco na aquisição do conhecimento e no desenvolvimento das habilidades de uso da informação. A informação não é valiosa por si e, sim, por sua utilização – na forma e no momento correto.
- Pessoas e Processos de negócios têm prioridade. Atitude e Cultura estão na base de tudo. Tecnologia vem facilitar a adoção da estratégia empresarial.



## Como Implementar o CRM Adaptável ?

Para implantar o CRM Adaptável a Itelogy utiliza os conceitos contidos no *CRM Discovery*, esta é uma abordagem baseada nas metodologias consagradas pelos mais respeitados institutos de organização empresarial.

- Diferenciar os Clientes pelo valor que têm para sua empresa, e por suas necessidades individuais;
- Identificar cada Cliente e ser capaz de reconhecê-lo em todos os pontos de contato;
- Personalizar o atendimento, produtos e serviços de acordo com cada Cliente de alto valor;
- Interagir de forma mais eficaz e inteligente para criar relações de aprendizado, aprofundando o relacionamento com os melhores Clientes a cada contato.

### Etapas do Projeto

O trabalho do CRM Discovery desenvolve-se num período de três a quatro semanas, em três fases principais, além das reuniões de abertura e de entrega de resultados:

#### Reunião de Abertura

Nessa reunião serão apresentados as atividades do projeto, os objetivos, as métricas, a duração e os resultados previstos. Também será obtido o compromisso dos participantes .

#### Fase I – Visão Estratégica

O propósito dessa fase é definir os objetivos de negócio com relação ao CRM e criar uma visão estratégica corporativa para ser à base da administração da Resposta Empresarial .

#### Fase II – Visão de Processos e Tecnologia

Essa fase tem como objetivo rever, validar e definir os processos de administração de Interação com o Cliente e a tecnologia necessária para apoiá-los .

#### Fase III – Justificativas de Negócio

Nessa fase o CRM Discovery apresenta parâmetros claros que permitem definir a interação necessária entre a administração da Resposta Empresarial e a administração da Interação com o Cliente, assim como rever e definir os investimentos em iniciativas e programas de CRM.

#### Reunião Final de Resultados

Nessa reunião será apresentado o caminho recomendado para seu projeto de CRM, identificando as iniciativas de curto, médio e longo prazo que

deverão ser realizadas para atingir os objetivos estabelecidos, bem como os próximos passos para sua empresa .

## Benefícios de nossa proposta

O CRM Adaptável permitirá à sua organização:

- Aprendizagem da percepção, planejamento, atuação e ajuste na administração da Resposta Empresarial;
- Integração das etapas do ciclo de vida do Cliente – Atração, Negociação, Suporte e Potencialização;
- Alinhamento estratégico da administração da Resposta Empresarial com a administração da Interação com o Cliente;
- Melhoria na utilização da Tecnologia existente nos processo de relacionamento com o Cliente;
- Identificação, fidelização e ações de “Cross Sale” e “Up Sale” nesses Clientes; e
- Aumento da rentabilidade de seus canais de interação.

---

## NOSSA MISSÃO

*Otimizar os processos de Marketing, Venda, Serviços e Relacionamento com o Mercado de nossos Clientes,*

*Para que obtenham seu melhor desempenho,*

*Aplicando nossa experiência e metodologia específica de análise, conceituação e gestão do conhecimento.*

---

Contate-nos e constatare os benefícios que nossa proposta pode levar para sua organização.

#### **Enrique Cepeda Pizarro**

[ecepeda@itelogy.com](mailto:ecepeda@itelogy.com)

Tel: +55 11 3285 4211

Mob: +55 11 9654 4839

#### **Ian Bonde**

[ibonde@itelogy.com](mailto:ibonde@itelogy.com)

Tel: +55 11 3285 4211

Mob: +55 11 8142 2778

