

Gestão de clientes?

O Sagi faz para você.

Gestão de
relacionamento com
o cliente – CRM



Gestão de relacionamento com o cliente – CRM

O CRM é um sistema de gestão de relacionamento que visa auxiliar na definição de estratégias para conquistar e fidelizar os clientes. Nesse sistema, o cliente é o foco principal e o objetivo é compreender suas necessidades e atendê-lo da melhor forma possível.

O sucesso de uma empresa gira em torno de seu relacionamento com o cliente. Por isso, através do módulo de CRM, você é capaz de visualizar todas as tarefas em execução em um determinado dia, lista de negócios, lista de alertas de negócios, lista de status de negócios, monitoramento dos clientes e de seus produtos. Todo o atendimento é registrado pelo sistema e pode ser consultado ou gerenciado. Tudo isso para prover uma melhor qualidade de gerência do atendimento. Esse módulo está disponível a partir da versão 8.7.0



Priorizamos a gestão de relacionamento com o cliente em todos os aspectos!

O Customer Relationship Management (CRM), é um módulo de gestão de relacionamento fácil e integrado que ajuda sua empresa no atendimento aos clientes. Além disso, atua na melhoria dos processos comerciais, aumentando o sucesso de sua equipe de vendas. Através de um histórico detalhado, permite o acompanhamento de propostas comerciais, facilita o acompanhamento de suas prospecções e controla agendamentos semanais / mensais.

O objetivo, basicamente, é oferecer um atendimento de qualidade e entender as necessidades do público alvo. Além disso, esse sistema visa tornar o ciclo de vendas mais curto e rentável. Também garante a proteção das informações comerciais da empresa e identifica os melhores planos de ação para aumentar as vendas. Também gerencia metas e avalia os vendedores.

O módulo CRM do sistema ERP permite a customização da área de trabalho, deixando-a funcional e intuitiva. Com a customização da área de trabalho, é possível acessar informações importantes para a rotina dos colaboradores de maneira rápida, possibilitando acompanhar o processo de venda, a evolução das oportunidades e tratar as

particularidades de cada cliente, ou seja, tratar cada cliente como único. A principal vantagem do CRM é permitir organizar e manter os dados dos clientes atualizados, o que reduz o tempo gasto procurando determinadas informações, já que está tudo centralizado no sistema e pode ser consultado sempre que necessário.

Relacionar-se bem com os clientes não significa apenas ser simpático e atencioso. Um relacionamento de qualidade é aquele no qual sua empresa tem dados de consumo e demográficos atualizados e coletados de fontes diversas. Tudo isso só é possível quando você conta com o módulo de CRM.

O uso integrado de um sistema de gestão ERP com módulo CRM é muito vantajoso porque oferece uma visão 360 graus da base de clientes, ao mesmo tempo em que fornece informações estratégicas sobre faturamento, gestão de encomendas, estoque e etc. Para obter um processo de integração eficiente, é preciso que cada departamento da empresa assuma seu papel no projeto e colabore na definição clara dos objetivos a serem alcançados — assim como no modelo pretendido. Vale a pena investir!

Vantagens de ter um CRM em seu ERP:

• **Compreensão completa sobre as atividades da empresa**

O foco da solução CRM é o relacionamento com o cliente, enquanto o ERP se concentra nas atividades dos funcionários. Utilizar essas duas ferramentas juntas permite uma visão completa de todas as atividades da companhia, auxiliando, assim, a análise e a tomada de decisões.

• **Otimização de tempo**

Ter um sistema integrado diminui o tempo de acesso aos dados necessários na execução de tarefas, uma vez que todas as informações podem ser encontradas em um único programa. A integração também torna o treinamento para uso dos sistemas muito mais rápido e produtivo.

• **Melhora na colaboração entre as áreas da empresa**

O sucesso de uma empresa depende da colaboração entre áreas diferentes. Quando as fontes de dados não são unificadas, aumentam-se muito as chances de erros, uma vez que cada área pode estar usando informações diferentes. Dessa forma, unificar essa base de dados é fundamental para uma estratégia vitoriosa.

• **Suporte mais fácil**

A integração dos sistemas facilita a identificação e o diagnóstico de problemas por parte da equipe de suporte, o que acaba diminuindo possíveis pausas do expediente ocasionadas por problemas técnicos e imprevistos.

Quando utilizadas juntas e da maneira correta, essas soluções podem ser muito valiosas para o seu negócio.

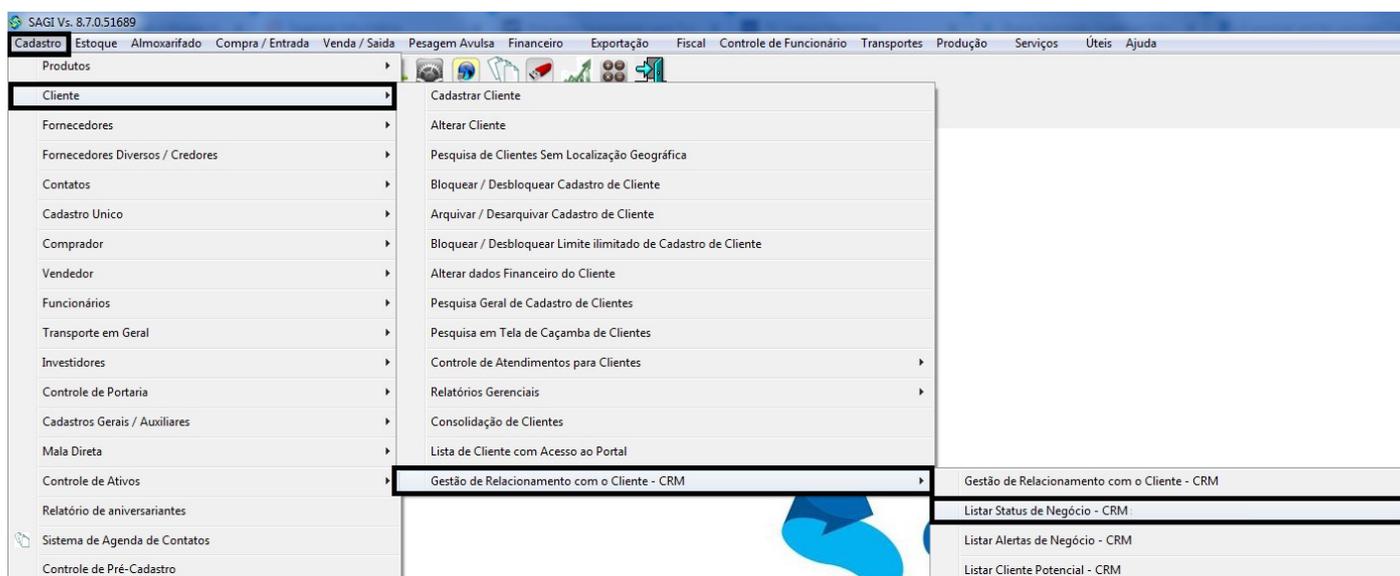
É importante ressaltar que, quando falamos de um software ERP integrado ao CRM, estamos nos referindo à promoção completa de troca de informações em tempo real entre diversas áreas da empresa. Dessa forma, as informações não param de trafegar, garantindo que se tenha sempre dados atualizados em todas as plataformas conectadas.

Essa integração é mais que uma solução interessante: é uma estratégia de negócios focada no cliente.

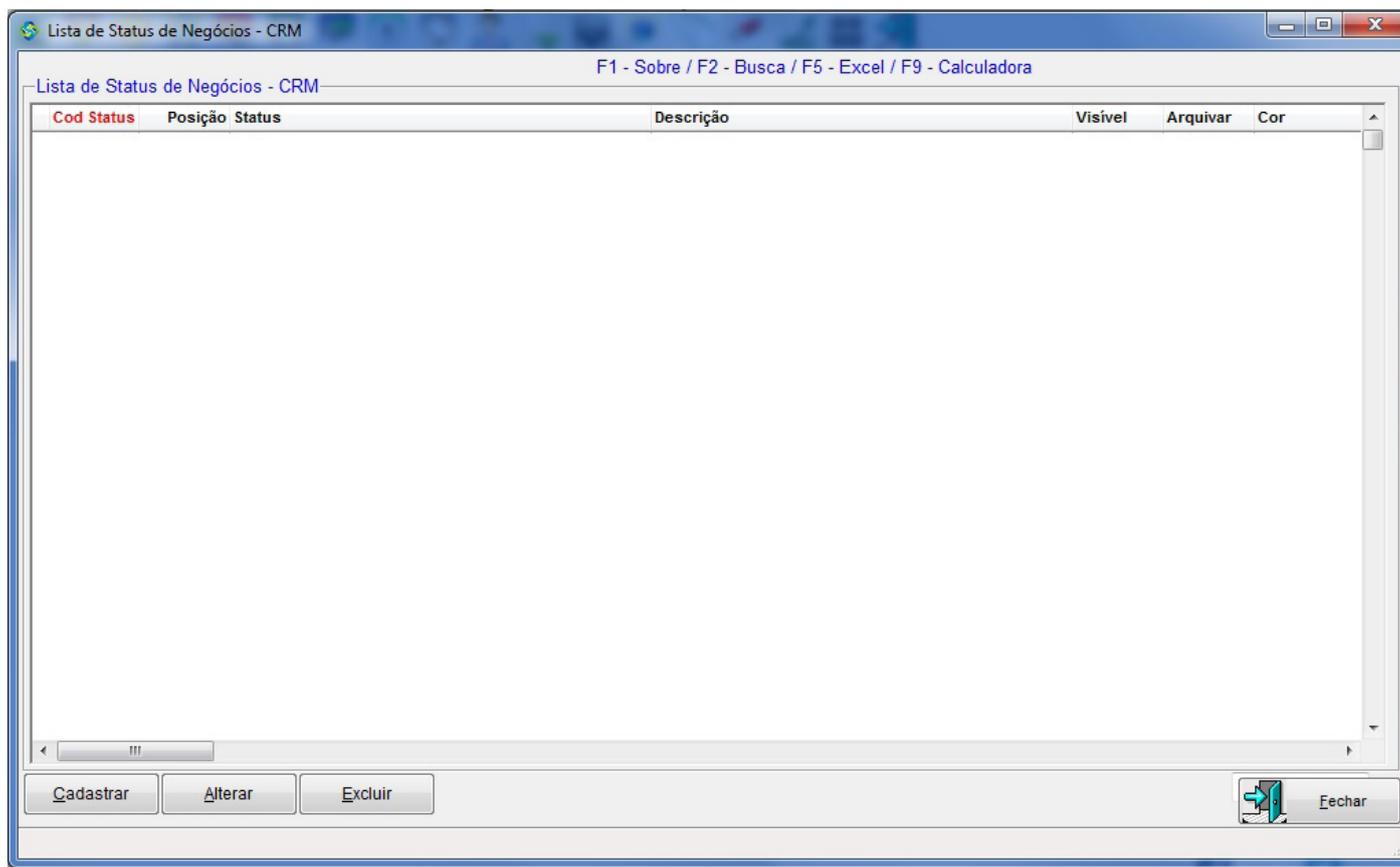
Como utilizar o módulo de Gestão de Relacionamento com o Cliente – CRM

Primeiramente precisamos cadastrar os possíveis status para utilizar posteriormente nos negócios que serão criados. Para efetuar o cadastro dos status vamos utilizar o caminho:

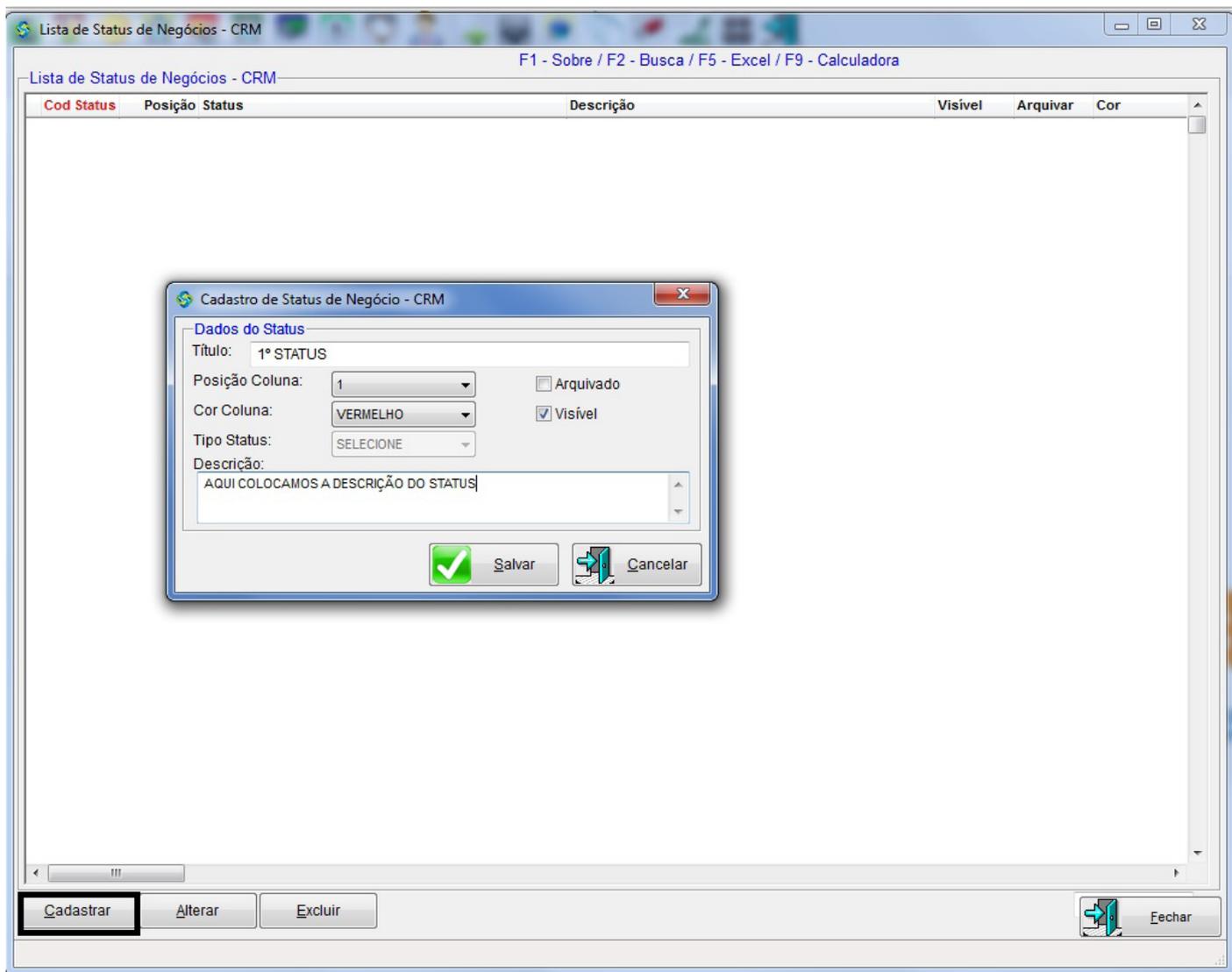
Cadastro > Cliente > Gestão de Relacionamento com o Cliente - CRM >. Listar status de Negócio - CRM.



Acessando o menu indicado na imagem acima, abrirá uma tela onde estarão todos os status criados. Existem, nessa tela, botões para “Cadastrar”, “Alterar” e “Excluir” status.



Para criar um status, vamos clicar no botão “Cadastrar”. Em seguida, preenchemos os campos presentes na tela para configurar corretamente o comportamento do status.



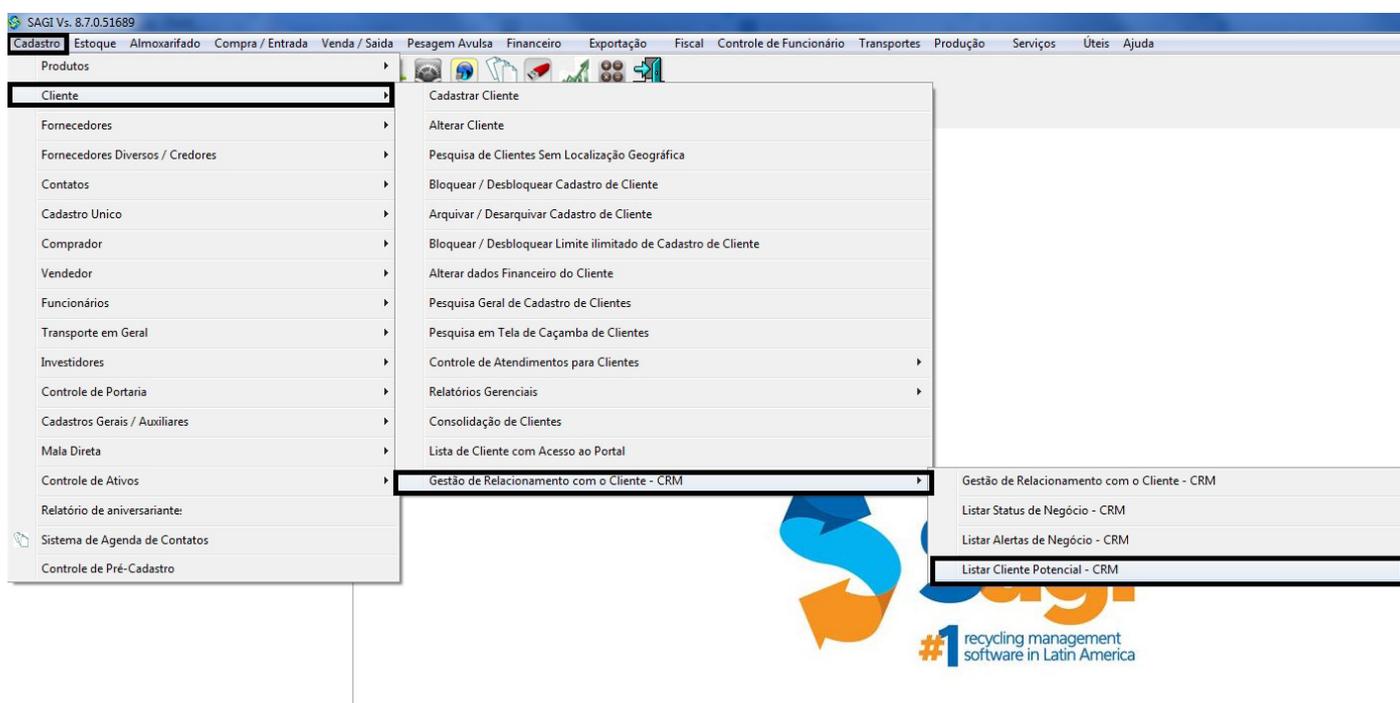
Como podemos ver na tela acima, existem as seguintes opções de configuração para o status:

- Título: neste campo, definimos o nome do status — o ideal é colocar um nome sugestivo;
- Posição Coluna: neste campo, definimos a coluna em que o status vai ficar posicionado. No momento em que cadastrarmos o primeiro status, a única posição disponível será a 1, porém, após ter alguns status cadastrados, será possível alterar a posição entre eles;
- Cor Coluna: neste campo, podemos escolher uma cor para o status a fim de passar a ideia de prioridade. As cores disponíveis são amarelo, azul, preto, verde e vermelho;
- Arquivado: este campo define que o status terá a função de encerramento.
- Tipo Status: este campo será habilitado ao marcar o "Arquivado" e servirá para indicar se o negócio terminou em "ganho" ou "perda";

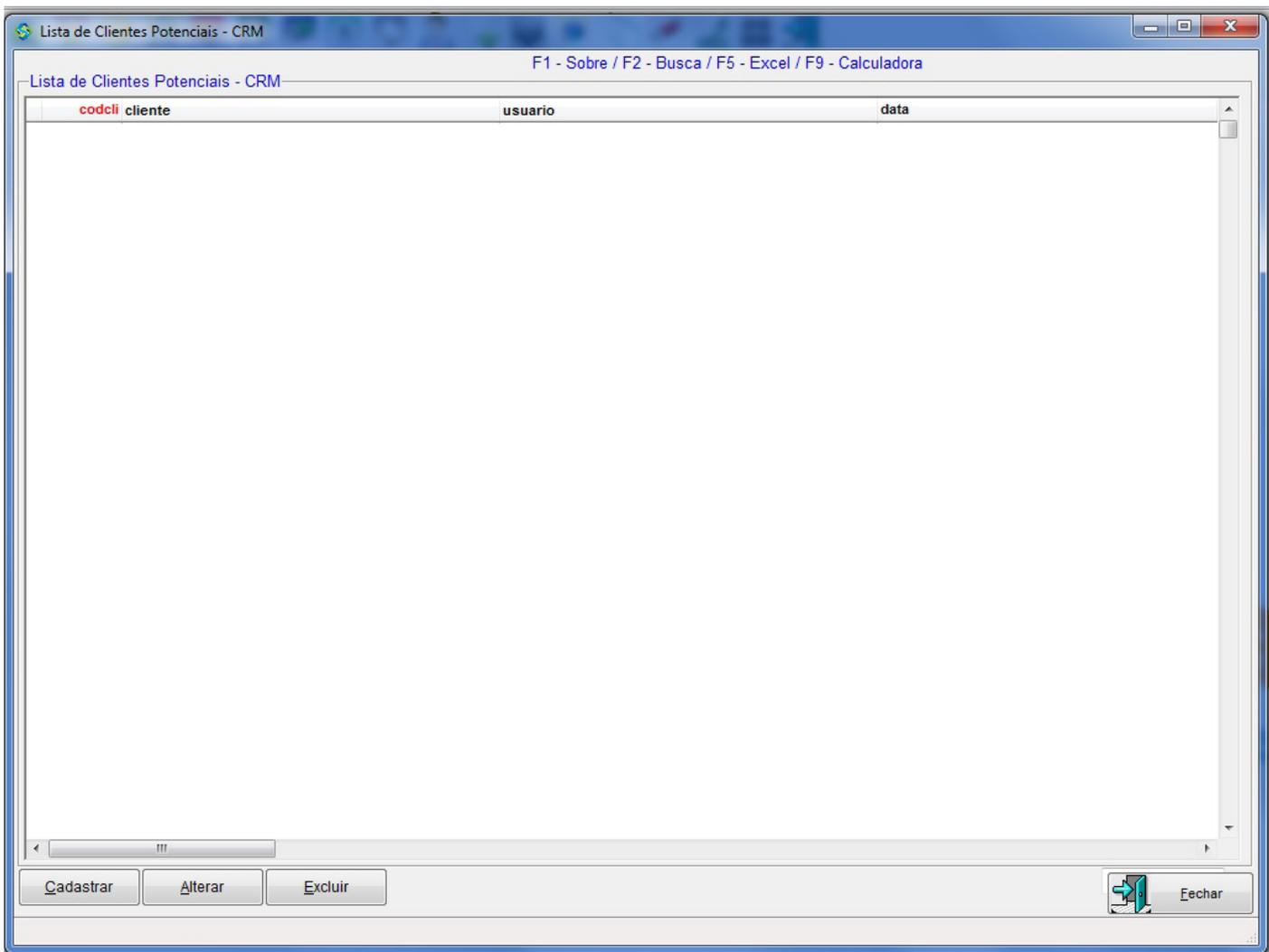
- Visível: neste campo podemos indicar se o status ficará visível na tela de gerenciamento de negócios ou não. Caso um status não esteja visível, qualquer negócio que estiver neste status também não irá aparecer na tela de gerenciamento de negócios;
- Descrição: aqui, podemos informar uma descrição/explicação referente ao status.

Após termos cadastrado os status, vamos seguir para a parte de cadastro dos clientes em potencial. Para isso vamos utilizar o seguinte caminho:

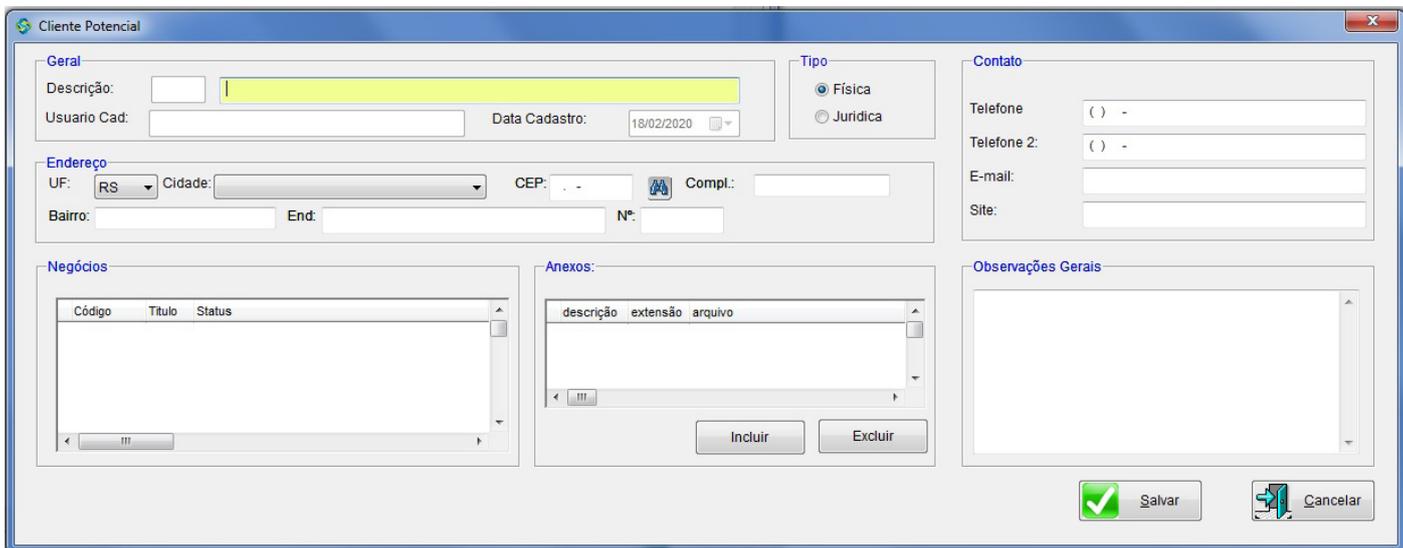
Cadastro > Cliente > Gestão de Relacionamento com o Cliente - CRM > Listar Cliente Potencial - CRM



Acessando o menu mostrado acima, abrirá uma tela com a listagem de clientes potenciais que forem registrados. Existem, nessa tela, as opções de “Cadastrar”, “Alterar” e “Excluir” cliente potenciais.



Para cadastrar um cliente em potencial, vamos clicar no botão "Cadastrar" e, em seguida, preencher os dados do mesmo na tela que abrirá.



Obs.: O único campo obrigatório nesse cadastro é o "Descrição", porém o ideal é preencher o máximo de informações possíveis.

Segmento "Geral":

- Descrição: neste campo, vamos inserir o nome do cliente.
- Usuário Cad.: este campo será preenchido automaticamente pelo sistema com o usuário que cadastrou o cliente.
- Data Cadastro: este campo será preenchido automaticamente pelo sistema com a data em que o cliente foi cadastrado.

Segmento "Tipo":

Nessa parte do cadastro, indicaremos se esse cliente é pessoa física ou jurídica.

Segmento "Endereço":

- UF: neste campo, informaremos o estado onde reside o cliente ou onde fica a empresa.
- Cidade: neste campo, informaremos a cidade onde reside o cliente ou onde fica a empresa.
- CEP: neste campo, informaremos o CEP do endereço do cliente.
- Compl.: neste campo, vamos inserir informações complementares do endereço.
- Bairro: neste campo, informaremos o bairro onde reside o cliente ou onde fica a empresa.
- End.: neste campo, informaremos o nome da rua onde reside o cliente ou onde fica a empresa.
- N°: neste campo, informaremos o número da residência ou estabelecimento.

Segmento "Contato":

- Telefone: neste campo, informaremos um número de contato.
- Telefone 2: neste campo, informaremos outro número de contato.
- Email: neste campo, informaremos um e-mail para contato
- Site: neste campo, informaremos o site do cliente.

Segmento "Negócio":

Nessa parte do cadastro, serão exibidos todos os negócios vinculados ao cliente.

Segmento "Anexos":

Nessa parte do cadastro, poderemos incluir ou excluir anexos dos cadastros do cliente utilizando os respectivos botões.

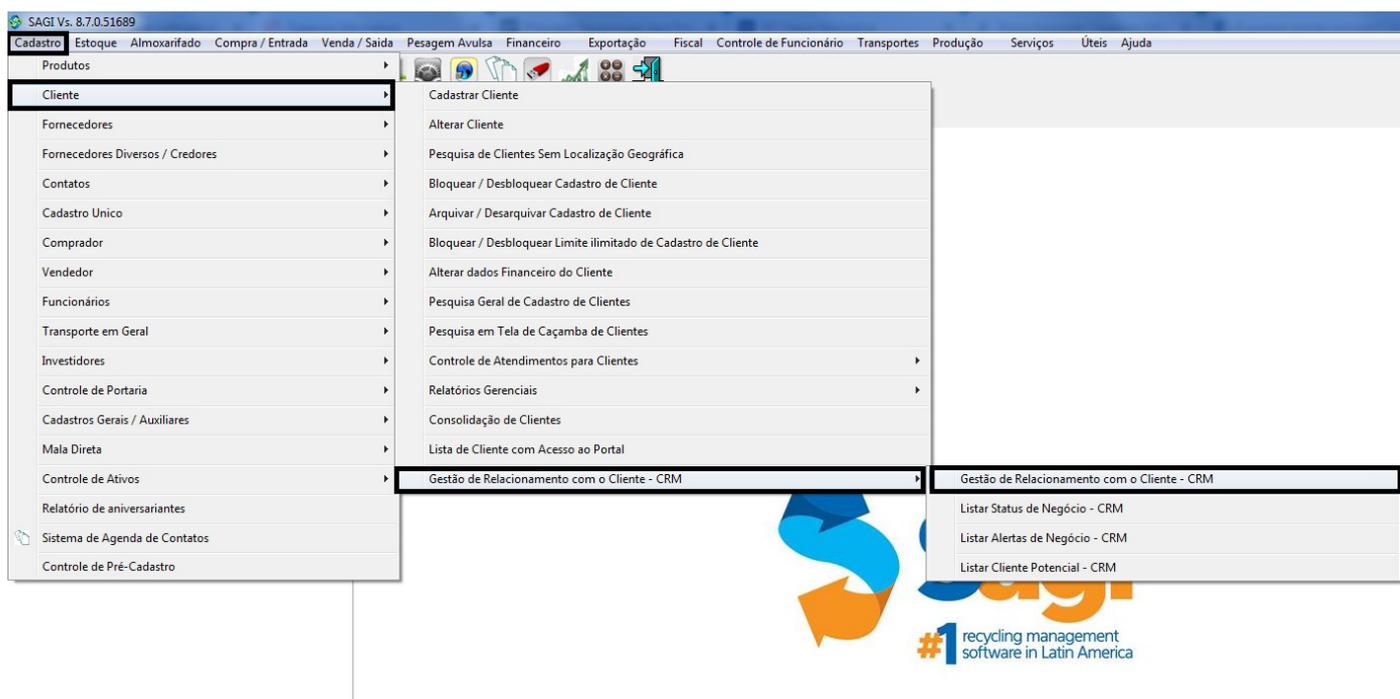
Segmento "Observações Gerais":

Nessa parte do cadastro, poderemos inserir observações referentes ao cliente. Após inserir os dados do cliente basta clicar em "Salvar" para dar continuidade no processo.

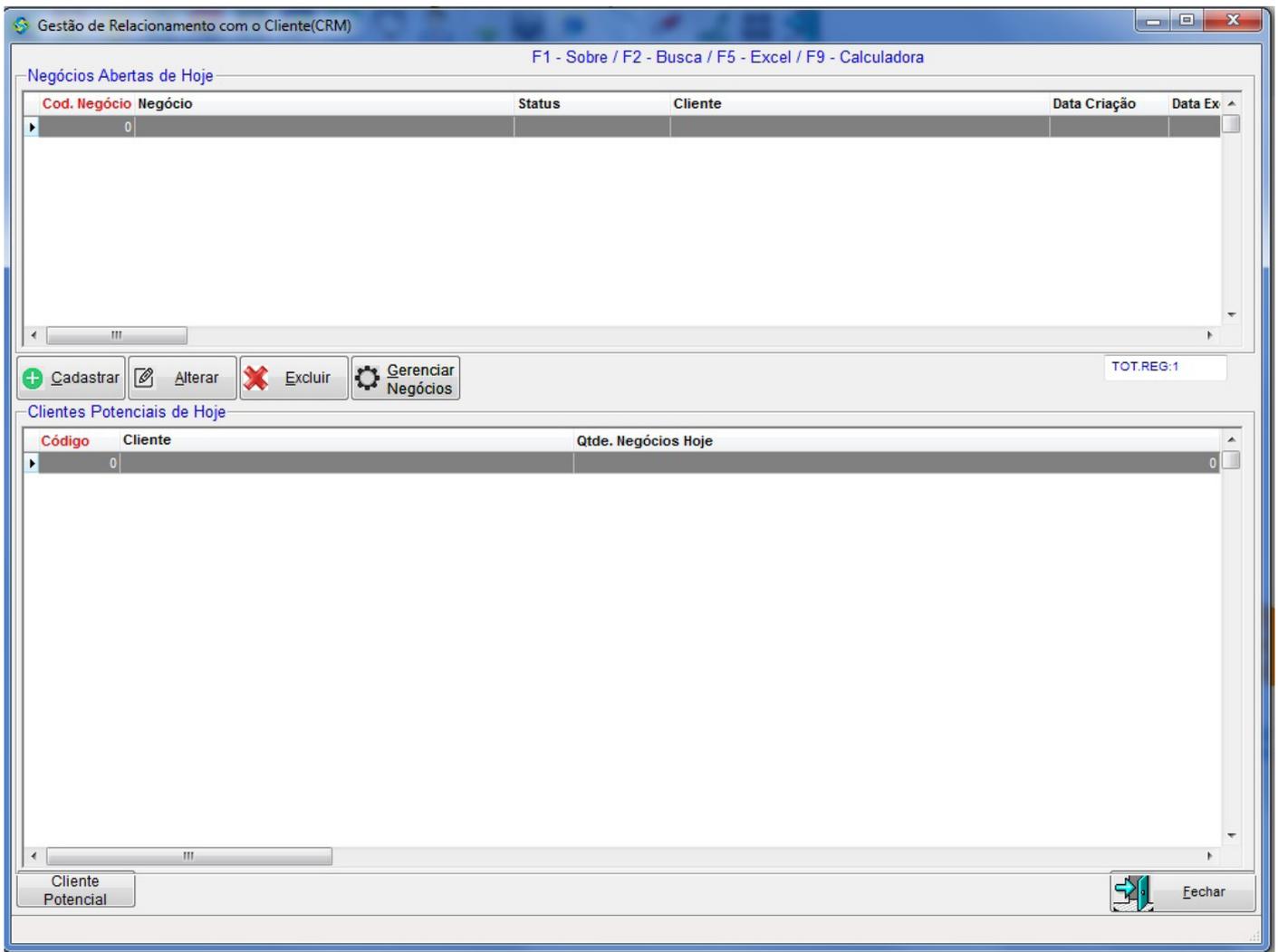
Agora vamos efetuar os cadastros dos negócios para os clientes potenciais. Para fazer isso temos dois caminhos. Vamos ver ambos.

Caminho do menu:

Cadastro > Cliente > Gestão de Relacionamento com o Cliente - CRM > Gestão de Relacionamento com o Cliente - CRM



Acessando o menu mostrado acima, abrirá uma tela de gestão de relacionamento com o cliente. Nessa tela, serão apresentados os negócios agendados para serem executados no dia atual.



Essa tela está dividida em duas partes. Na parte superior da tela, ficam os negócios agendados para o dia conforme mencionado antes. Na inferior, ficam os clientes relacionados aos negócios que aparecem na parte de cima.

Na parte de cima da tela temos as opções:

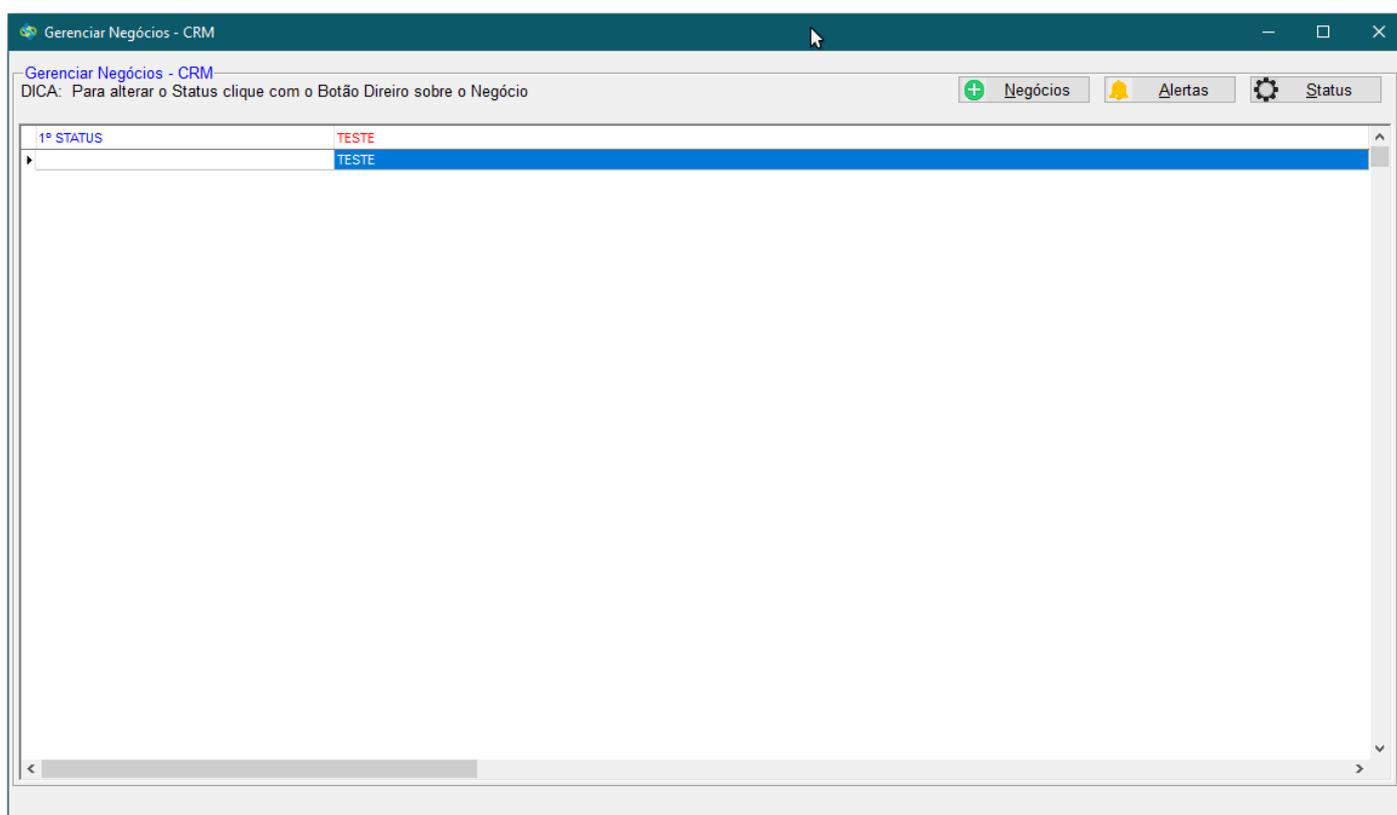
- Cadastrar: permite cadastrar novos negócios.
- Alterar: permite alterar os negócios agendados para o dia.
- Excluir: permite excluir os negócios agendados para o dia.
- Gerenciar Negócios: serve para abrir a tela de gerenciamento de negócios, onde poderemos visualizar todos os negócios cadastrados e gerenciar os seus status.

Na parte de baixo da tela temos a opção:

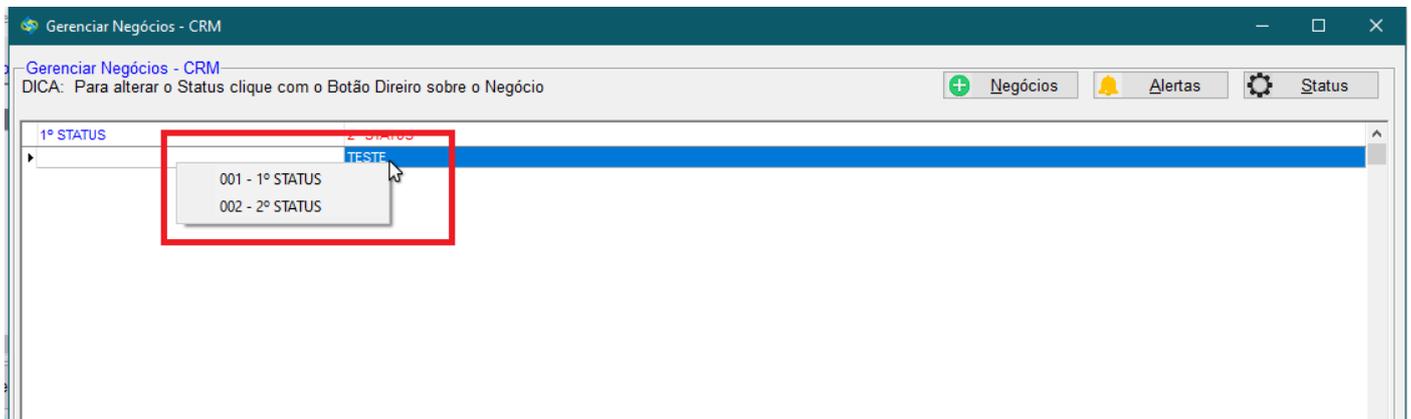
- Cliente Potencial: serve para abrir a tela dos clientes potenciais de forma ágil, possibilitando gerenciá-los.

Agora, vamos ver a segunda forma de cadastrar/gerenciar os negócios. Podemos acessá-la a partir da tela de "Gestão de Relacionamento com o Cliente" que foi mostrada acima. Para começar, precisamos clicar no botão "Gerenciar Negócios".

Abrirá uma tela de gerenciamento de negócios, onde poderemos modificar o status dos negócios conforme a necessidade. Ainda nesta tela, teremos acesso fácil aos cadastros de status, alertas e negócios.



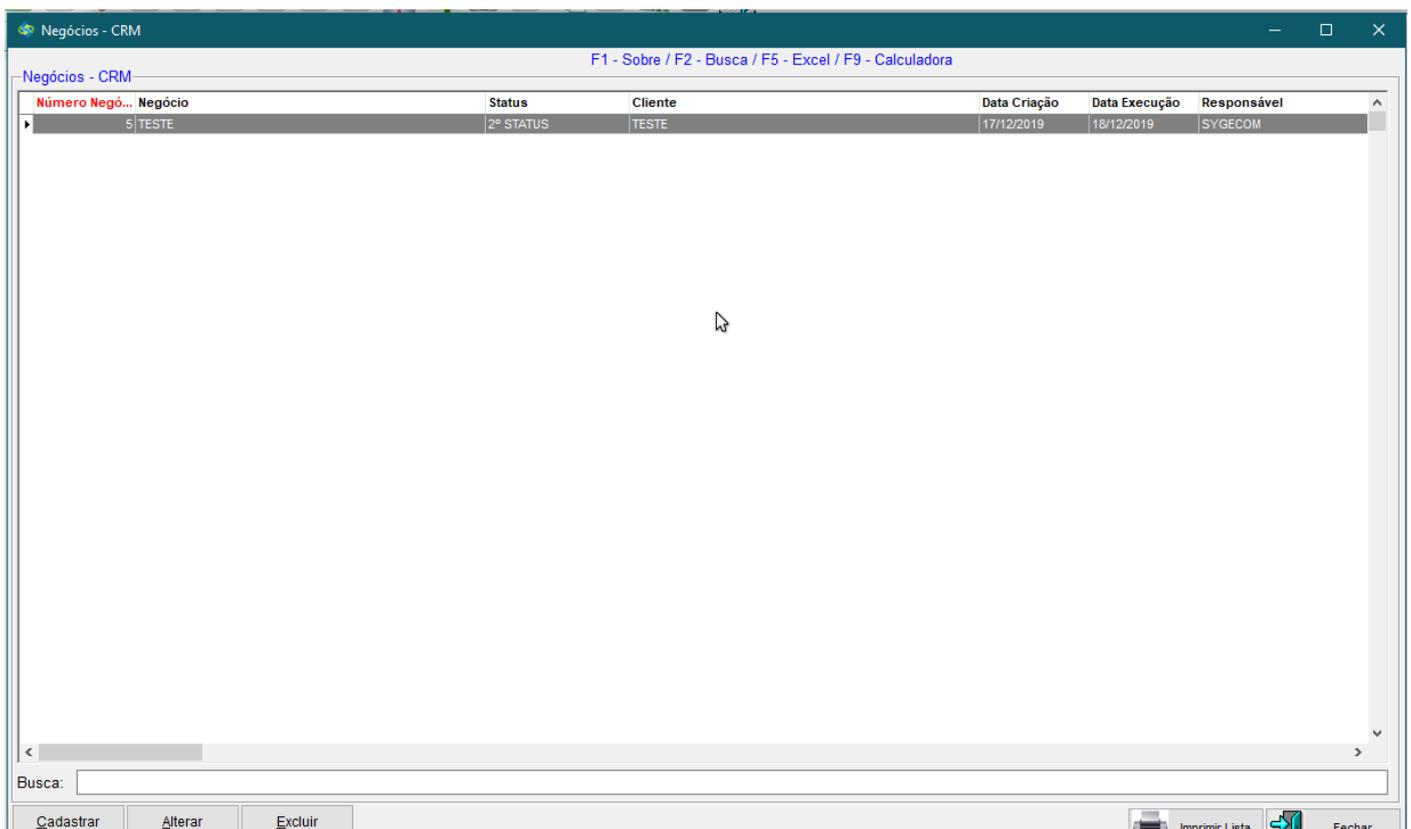
Para alterar o status de um negócio, podemos dar dois cliques em cima do negócio desejado (abrirá o cadastro do mesmo) e alterá-lo, porém, também podemos fazer essa mudança de uma forma mais ágil. Essa forma consiste em clicar com o botão direito do mouse em cima do negócio e escolher o status na lista que irá aparecer.



Nessa tela, temos também os botões:

- Status: serve para abrir a tela de listagem de status de negócios, podendo rapidamente cadastrar, alterar, excluir um ou mais status. Não é possível excluir um status que está sendo utilizado.
- Alertas: serve para abrir a tela de listagem de alertas de negócios, podendo rapidamente cadastrar ou alterar um ou mais alertas. Existe outro caminho para gerenciar os alertas que mostraremos em seguida, porém está presente nessa tela para facilitar o acesso.
- Negócios: serve para abrir a tela onde estão cadastrados todos os negócios, podendo cadastrar, alterar ou excluir um ou mais negócios.

Quando clicamos no botão "Negócios", abrirá a tela mostrada abaixo e aqui temos a segunda forma de cadastrar/alterar/excluir negócios:

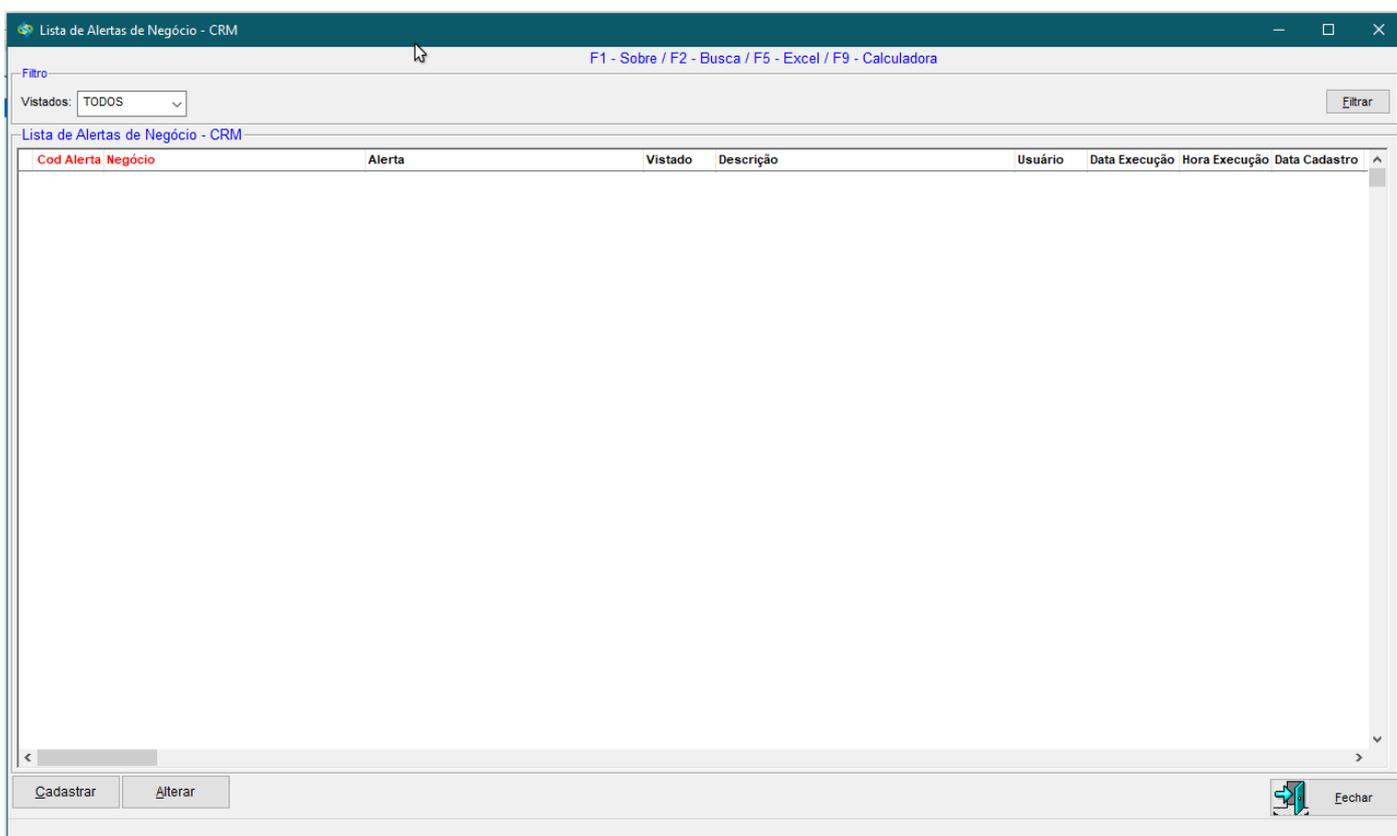


Diferente da tela de "Gestão de Relacionamento com o Cliente", que mostra apenas os negócios agendados para o dia atual, essa tela vai mostrar todos os negócios cadastrados e, portanto, vai permitir cadastrar, alterar ou excluir negócios e registros de acordo com a necessidade.

Anteriormente, foi mencionada a funcionalidade de alertas para os negócios. Com ela, podemos criar alertas para que o sistema mostre um aviso referente ao negócio desejado. Para utilizarmos essa ferramenta, temos dois caminhos que podemos seguir. Um desses caminhos, inicia após a abertura da tela de gerenciamento de negócios no caminho abaixo.

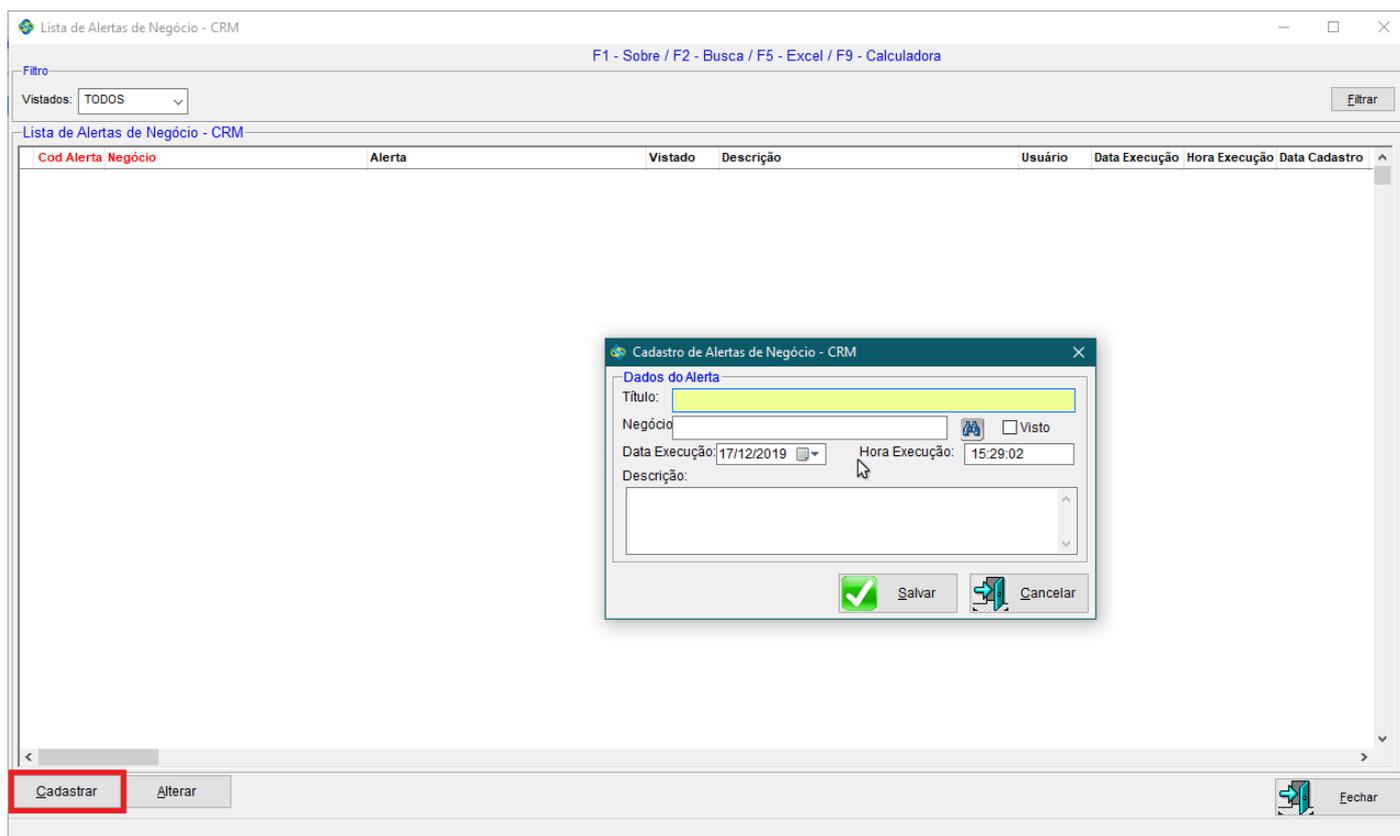
Cadastro > Cliente > Gestão de Relacionamento com o Cliente - CRM > Gestão de Relacionamento com o Cliente - CRM > clicando no botão "Gerenciar Negócios" > em seguida clicando no botão "Alertas".

Acessando o caminho acima a seguinte tela abrirá:



Nessa tela, poderemos cadastrar ou alterar alertas de negócios que precisam ser executados. Além disso, podemos filtrar pelos alertas já visitado (executados), não visitado (não executados), para executar (marcado para o dia atual ou já vencidos) e também por todos juntos.

Para cadastrar um alerta, vamos clicar no botão "Cadastrar" e, em seguida, vamos preencher os campos da tela conforme a necessidade.

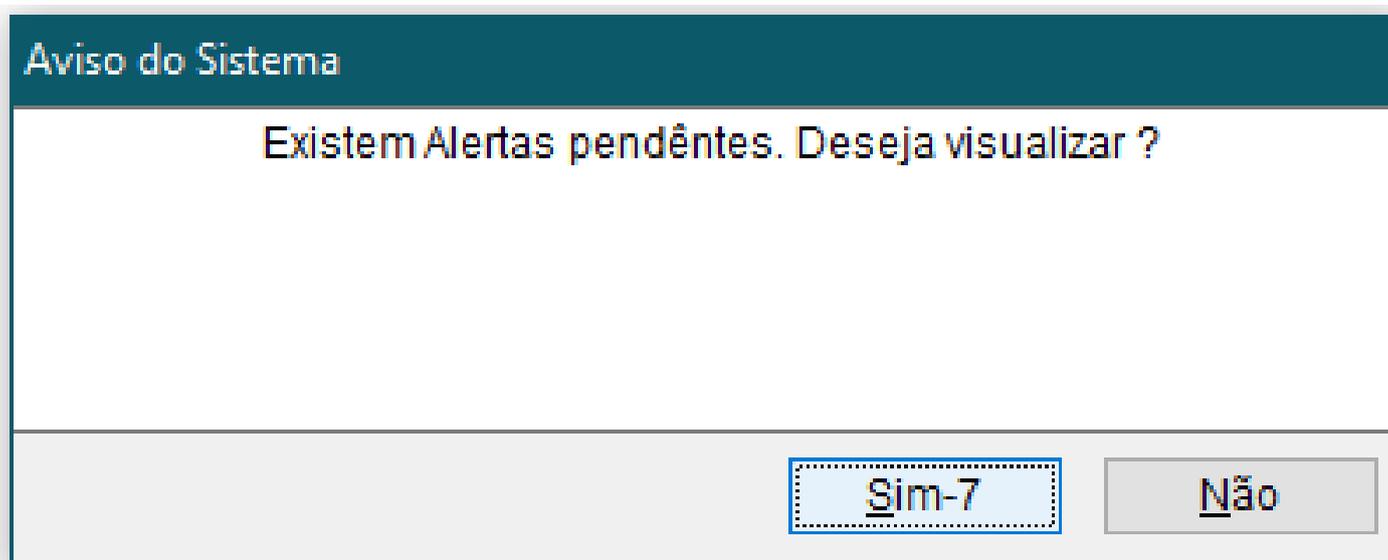


Na tela de cadastro de alerta, temos os seguintes campos para serem preenchidos:

- Título: neste campo, inserimos um título para o alerta.
- Negócio: neste campo, vamos indicar o negócio ao qual o alerta se refere.
- Data Execução: neste campo, indicamos a data para execução do alerta.
- Hora Execução: neste campo, indicamos o horário para execução do alerta.
- Descrição: neste campo, vamos informar uma descrição/explicação para o alerta.

- Visto: este campo serve para indicar se o alerta está encerrado ou não, sendo que, se estiver marcado, significa que foi executado; e não marcado ainda está pendente.

Após criar os alertas, o sistema vai exibir em tela a mensagem abaixo conforme chegar a data e hora indicada no alerta.



Nessa mensagem existe a possibilidade de clicarmos em sim ou em não. Clicando em sim, o sistema vai exibir a listagem de alertas que estão para executar. Já se clicarmos em não, o sistema vai parar de exibir essa mensagem por alguns minutos e, depois, vai voltar a exibi-la.

Esse é o funcionamento do módulo Gestão de relacionamento com o cliente - CRM.

Para mais
informações
sobre o
funcionamento
entre em contato
com nosso suporte!

Seguro e inteligente. Com Sagi,
o pagamento de fornecedores,
credores e funcionários é automático.
Evolua seus processos.

Ligue (51) 3442-2345

ou (51) 3442-3975

