

## **A aplicação que coloca empresas na vanguarda**

By Luís Melo

Dezembro 2011

Actualmente a Economia é ainda mais competitiva pelo facto de a internet ter revolucionado a concepção do que é o Negócio. Qualquer produto e qualquer mercado estão à distância de um click, e a informação sobre eles está acessível a todos, oferecendo ao Cliente dados para melhores decisões de compra.

Hoje, como nunca antes, é imprescindível entender as necessidades e superar as expectativas do Cliente. As Empresas têm de se transformar, voltando-se para o Cliente. Empresas com visão de futuro revolucionaram o relacionamento com o Cliente, focando-se nele e nos seus desejos e interesses.

As Empresas precisam de ter um visão 360º dos seus Clientes. Desde o marketing, passando pelo serviço de venda, até ao atendimento pós-venda. Toda a informação recolhida nestas interações com o Cliente permite à Empresa alavancar decisões estratégicas que se podem revelar extremamente vantajosas.

São as aplicações de CRM que fornecem às Empresas a capacidade para recolher, tratar e analisar toda aquela informação, permitindo conhecer o perfil do Cliente e segmenta-lo. Essas ferramentas ajudam a Empresa a tornar-se uma organização orientada ao Cliente e a ir de encontro às suas necessidades.

As aplicações de CRM já proporcionam também importante informação em tempo real. Isto ajuda a Empresa a adquirir novos Clientes, a aumentar o up-selling e cross-selling aos actuais Clientes, a oferecer um melhor serviço de apoio ao Cliente, a ter uma visão multicanal da sua carteira de Clientes.

É por isso absolutamente indispensável, às Empresas que querem vingar no futuro a médio e longo prazo, continuar a apostar e investir em TI. Nomeadamente em aplicações CRM que lhes permitem estar sempre na vanguarda, relativamente a Concorrentes e, principalmente, a (potenciais) Clientes.