

Contactos e Oportunidades

O conhecimento dos clientes como mecanismo de fidelização



Todas as empresas, independentemente da sua dimensão, reconhecem o valor que o cliente tem para o seu negócio

Torna-se cada vez mais decisivo que as organizações tenham ao seu dispor ferramentas que lhes permitam gerir a informação dos seus clientes e de outras entidades com quem se relacionem, de modo a responder eficazmente às suas necessidades. Melhorar o relacionamento com o cliente, conhecê-lo melhor, saber quando e como se deve investir na relação com ele, saber quando e como retirar os benefícios dessa relação e conseguir adequar os produtos e serviços a um determinado cliente, são elementos fulcrais para o sucesso das empresas e motivos que levam à crescente aposta nestas ferramentas por parte das mesmas.

Outro dos factores decisivos para impulsionar o êxito das vendas e consequentemente melhorar a performance da organização, consiste na devida gestão do processo de marketing e comercial. As ferramentas de auxílio à gestão de actividades, gestão de oportunidades de venda, organização de contactos, gestão e

classificação de entidades (potenciais clientes, concorrentes, parceiros, etc.), entre outras, assumem-se progressivamente como ferramentas essenciais para o negócio, impulsionando a eficácia das acções comerciais e não perdendo de vista a necessária eficiência dos recursos envolvidos.

O módulo de Contactos e Oportunidades foi concebido para dar resposta a estas necessidades das organizações, destacando-se pelo facto de ser totalmente embebido nos outros módulos do ERP. Deste modo, os processos de Marketing e Vendas são naturalmente integrados em todos os outros de uma forma totalmente simbiótica promovendo a comunicação, a produtividade e a partilha de conhecimento vital para as empresas: o conhecimento sobre os (potenciais) clientes e sobre os processos de negócio.

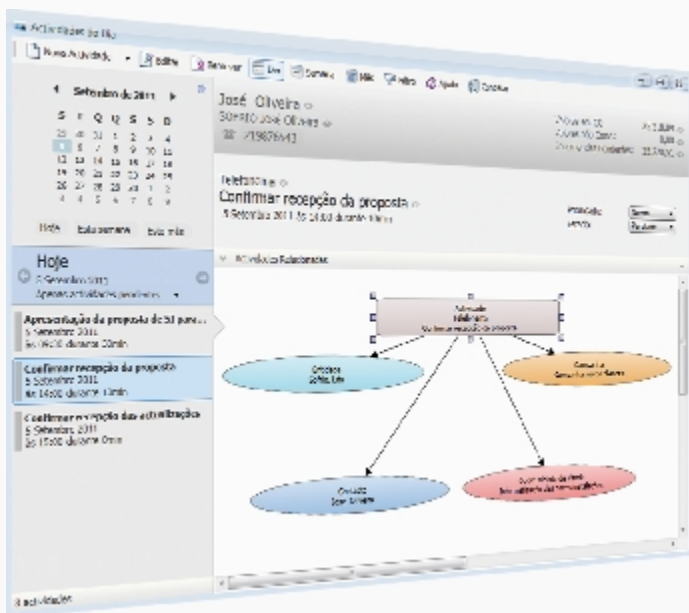
Entidades Externas

Gestão de entidades sem processos formais estabelecidos com a organização (ex. potenciais clientes, concorrentes, etc.).

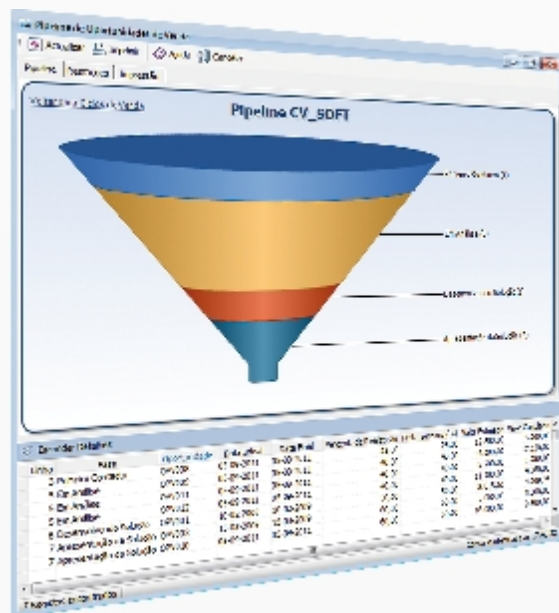
Associação de contactos a entidades externas.

Transformação de entidades externas em clientes (no caso de potenciais clientes).

Associação de Actividades e Oportunidades de Venda.



Actividades do Dia



Pipeline de Oportunidades de Venda

Gestão de Contactos

Gestão do Contacto incluindo informação profissional e pessoal.

Associação a diversas entidades de qualquer tipo.

Associação a Actividades e Oportunidades de Venda.

Integração com listas de contactos electrónicas.

Utilização de alertas do sistema para o envio de notificações (ex. aniversário).

Actividades

Tipificação de Actividades.

Atribuição de actividades a um grupo de utilizadores ou a um utilizador.

Agendamento de actividades periódicas, permitindo com isso automatizar o trabalho de registo destas actividades.

Geração automática de actividades, a partir de listas pré-seleccionadas e com filtros sobre qualquer tipo de informação, permitindo a criação fácil e rápida de actividades para todo o tipo de cenários (campanhas, etc.).

Seguimento de actividades permitindo a rastreabilidade de actividades decorrentes do fecho de outras.

Controlo de actividades pendentes e realizadas.

Gestão centralizada em calendário.

Navegação fácil com todos os dados relacionados (actividades relacionadas, oportunidades de venda, campanhas de marketing, entidades, etc.).

Integração com agendas electrónicas (Outlook e Google).

Gestão de Cobranças

Calendário de atendimento.

Alertas para contacto de acordo com critérios diversos (valor mínimo, idade do pendente, etc.).

Registo de actividades de cobrança e avisos de vencimento.

Integração com tesouraria previsional.

Histórico de actividades por cliente.

Oportunidades de Venda

Ciclos de Venda e estados de execução.

Actividades e contactos associados a uma oportunidade de venda.

Gestão de propostas.

Detalhe dos artigos propostos e cotados.

Apoio ao cálculo do preço de venda com informação dos custos, rentabilidade, margem, existências, etc.

Rastreabilidade da oportunidade com as propostas enviadas e encomendas efectuadas.

Registo de concorrentes.

Pipeline, estatísticas e relatórios de controlo.

