

## Cinco segredos para seu CRM dar certo

### Resumo

Para as pequenas e médias empresas, o cliente de fato é rei. Elas podem aumentar significativamente as chances de sucesso desenvolvendo uma abordagem voltada para o cliente em tudo o que fazem. Veja aqui cinco segredos para o CRM dar certo em seu reino.

### Sobre a autora

Antes de vir para a salesforce.com como nossa especialista em sucesso no CRM, Wendy Close foi diretora de pesquisas de CRM do departamento de pesquisas da Gartner, Inc. por mais de dez anos. Ela já fez palestras em inúmeras conferências de CRM, criou centenas de relatórios de pesquisa sobre diversos aspectos do CRM, foi citada no tema CRM mais de mil vezes em várias publicações e forneceu consultoria de CRM a muitas das maiores e bem-sucedidas empresas do mundo.

### Quer mais pesquisas sobre CRM?

Para obter gratuitamente mais pesquisas, melhores práticas, referências, dicas, orientações, diretrizes táticas, planejamento estratégico e muito mais sobre CRM, visite: [www.crmsuccessblogs.com](http://www.crmsuccessblogs.com)

### salesforce.com

The Landmark @ One Market  
Suite 300  
São Francisco, CA 94105  
Estados Unidos  
1-800-NO-SOFTWARE (EUA)  
[www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)

Copyright ©2006, salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados. Salesforce.com, o logotipo "no software" e Team Edition são marcas registradas, e AppExchange, "Success On Demand" e "The Business Web" são marcas comerciais da salesforce.com, inc. Todas as demais marcas comerciais mencionadas neste documento pertencem a seus respectivos proprietários.

Até 2010, as empresas que implantarem estratégias de CRM terão retorno em indicadores financeiros pelo menos 25% melhores em relação às demais empresas (probabilidade de 0,8).

– Gartner, Inc., "Ten Secrets for Creating a Customer-Centric Enterprise" (Dez segredos para a criação de uma empresa voltada para o cliente), de Scott D. Nelson, dezembro de 2005

Como a *sua* organização pode atingir essa meta? As pequenas e médias empresas bem-sucedidas podem aumentar muito suas chances de sucesso aplicando irrestritamente os cinco seguintes conceitos fundamentais. No processo, elas transformarão seus negócios e prepararão o terreno para um sucesso ainda maior nos anos seguintes.

**Segredo n°1: Desenvolva a visão de CRM da sua empresa Sem ela, seus clientes se perderão.** Estudos de empresas bem-sucedidas mostram um claro determinante do sucesso: a empresa ou organização sabe precisamente o valor que fornece, a quem e como fazê-lo de uma forma rentável. O CRM bem-sucedido requer uma visão clara de CRM para que uma estratégia e sua correspondente infra-estrutura possam ser colocadas em vigor. Por exemplo, na salesforce.com, nossa visão é promover o máximo sucesso de todos os nossos clientes e parceiros. Para concretizar essa visão, implementamos diversas estratégias de CRM, entre as quais o desenvolvimento de uma comunidade de usuários para o compartilhamento de informações e melhores práticas ([www.successforce.com](http://www.successforce.com)), um serviço online para o compartilhamento de aplicativos empresariais ([www.appexchange.com](http://www.appexchange.com)) e um ambiente virtual de demonstrações e avaliações gratuitas para que se possa experimentar o sucesso antes da compra ([www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)).

**Segredo n°2: Lembre-se que o CRM não é uma tecnologia, mas sim uma estratégia empresarial.** Entre as estratégias básicas para criar empresas voltadas para o cliente e bem-sucedidas incluem-se as seguintes:

1. Amplie o escopo de seu relacionamentos com os clientes.
2. Reduza os custos com os canais de fornecimento que criam barreiras à entrada.
3. Reforce a marca.
4. Promova satisfação e fidelidade entre os clientes.

Uma pesquisa independente de junho de 2006 com 944 pequenas e médias empresas que usam o Salesforce mostra que os três principais objetivos que as levam a avaliar uma solução de CRM são melhoria da receita, satisfação e fidelidade dos clientes e redução de custos. Quais os seus principais objetivos que podem ser atingidos com aplicativos on-demand e estratégias de CRM?

**Segredo n°3: Não invista mais nem um centavo em infra-estrutura de tecnologia de CRM.** Muitos CIOs e gerentes de TI de pequenas e médias empresas estão presos, gastando todo o seu orçamento em tarefas triviais. Para evitar essa sina, mude o direcionamento do orçamento de TI da infra-estrutura para a inovação destinando entre 20 e 35% dele à inovação. Aposente os aplicativos client/server legados que sejam difíceis de usar, manter ou atualizar e representem uma parte substancial de sua infra-estrutura de TI. Procure, em vez disso, avaliar o software como serviço fornecido através da Web. Essa decisão lhe permitirá reduzir drasticamente os custos de manutenção de software e infra-estrutura de TI, aumentando sua capacidade de criar e implantar com rapidez aplicativos que melhorem o desempenho da empresa.

**Segredo n°4: Crie painéis de CRM que sejam mais que apenas uma festa para os olhos.** Mesmo pequenos investimentos no desenvolvimento de painéis para seus funcionários mais qualificados podem ter impacto significativo sobre o desempenho empresarial. Os painéis inspiram, apresentando e mesclando informações em um formato visual que destaca a produtividade, documenta a eficiência e permite uma visão geral imediata. Os painéis propiciam visibilidade em tempo real de indicadores-chave do desempenho em CRM, como número de oportunidades abertas, taxas de fechamento, nocautes na concorrência, número de chamadas de atendimento abertas e média do tempo de resolução pelo atendimento. Existem literalmente centenas de indicadores de CRM que você pode rastrear. A melhor prática é não usar mais de sete (mais ou menos dois) indicadores em nenhum nível de gerenciamento dado.



# Melhor prática

**Segredo nº5: Não esqueça de que o processo de voltar-se para o cliente é contínuo.** Como uma pequena ou média empresa, você pode adaptar-se às mudanças, e essa é a sua maior arma contra a concorrência por parte de empresas maiores. Sua estratégia de CRM e a tecnologia que a suporta devem ser flexíveis e capazes de adaptar-se a condições mutáveis. Não deixe de reavaliar sua abordagem regularmente a fim de não perder seu foco no cliente.

Esses cinco segredos para o sucesso no CRM podem contribuir para que as pequenas e médias empresas avaliem sua própria abordagem do gerenciamento do relacionamento com clientes. Com a visão, as estratégias e as ferramentas de CRM certas, elas podem estreitar esse relacionamento e criar vantagem competitiva.