



**INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO
METROPOLITANO DE ANGOLA
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS**

TRABALHO DE PROGRAMAÇÃO IV

TEMA: CRM (Customer Relationship Management)

Edgar de Almeida Dikenge

Nº 20220976

Curso: Ciências da computação

DESCRIÇÃO

Customer Relationship Management (CRM), em português Gestão de Relacionamento com o Cliente, é uma abordagem estratégica para gerenciar e cultivar relacionamentos significativos e duradouros com os clientes. O objetivo principal do CRM é entender, antecipar e atender às necessidades individuais dos clientes, a fim de aumentar a satisfação do cliente, fidelidade e, em última instância, impulsionar o crescimento e rentabilidade do negócio.

Em seu núcleo, o CRM envolve a coleta, organização e análise de dados dos clientes, incluindo histórico de compras, interações passadas, preferências, feedback e informações demográficas. Esses dados são armazenados em um sistema de CRM centralizado, que pode ser acessado por diferentes departamentos dentro da organização, como vendas, marketing, atendimento ao cliente e gestão.

As principais funcionalidades de um sistema de CRM incluem:

1. **Gestão de Contatos e Clientes:** Manter um registro detalhado de informações de contato e histórico de interações com os clientes.
2. **Automação de Vendas:** Acompanhar e gerenciar o ciclo de vendas, desde a prospecção até o fechamento, automatizando tarefas como follow-ups e criação de propostas.
3. **Marketing Baseado em Dados:** Segmentar clientes com base em características demográficas e comportamentais para enviar mensagens personalizadas e campanhas de marketing direcionadas.
4. **Atendimento ao Cliente:** Fornecer suporte eficaz e oportuno, registrando e acompanhando solicitações de suporte, reclamações e feedback dos clientes.
5. **Análise de Dados e Relatórios:** Utilizar dados coletados para análise e geração de insights, permitindo melhorias contínuas nos processos de vendas, marketing e atendimento ao cliente.

Ao adotar uma estratégia de CRM eficaz, as empresas podem esperar diversos benefícios, incluindo:

- Aumento da retenção de clientes e lealdade.
- Melhoria da eficiência operacional e produtividade da equipe.
- Identificação de oportunidades de vendas cruzadas e upselling.
- Personalização de experiências do cliente, levando a uma maior satisfação e engajamento.
- Melhoria na tomada de decisões estratégicas com base em dados concretos sobre os clientes e o mercado.

PLATAFORMAS QUE OFERECEM O MESMO SERVIÇO

- Salesforce Sales Cloud: <https://www.salesforce.com/products/sales-cloud/>
- HubSpot Sales Hub: <https://www.hubspot.com/products/sales/get-started>
- ActiveCampaign's for Sales: <https://www.activecampaign.com/industry/sales-automation>
- Odoo: https://www.odoo.com/pt_BR
- Close: <https://www.close.com/>
- monday sales CRM: <https://monday.com/crm/>
- SAP Sales Cloud: <https://www.sap.com/products/crm/sales-cloud/trial.html>
- Thryv: <https://www.thryv.com/>
- Nutshell: <https://app.nutshell.com>
- Zoho CRM: <https://www.zoho.com/crm>

UI DO PROJECTO



PLATAFORMA(AMBIENTE)

- WEB