Nomes: Eduardo Zirbell, Guilherme Souza dos Santos, Jennyfer Araujo, Pedro Hennig.

**Objetivos do CRM para a NewRoupasNet:**

1. Melhorar o relacionamento com o cliente: O principal objetivo do CRM é aprimorar a interação e o relacionamento com os clientes, desde a captação até a fidelização, garantindo uma experiência positiva em todos os pontos de contato.

2. Aumentar a retenção de clientes: Ao entender melhor as necessidades e preferências dos clientes, é possível personalizar as interações e oferecer um serviço mais eficiente, o que contribui para aumentar a retenção de clientes.

3. Aumentar as vendas: Um CRM eficaz pode ajudar a identificar oportunidades de vendas adicionais ou cruzadas, segmentar os clientes com base em seus perfis e comportamentos de compra e implementar estratégias de vendas mais direcionadas.

4. Otimizar processos internos: Além de focar nas interações com os clientes, o CRM também pode otimizar processos internos, como gestão de estoque, pedidos e atendimento ao cliente, aumentando a eficiência operacional.

**Características do CRM para a NewRoupasNet:**

1. Centralização de dados do cliente: O CRM permite centralizar todas as informações relevantes sobre os clientes em um único sistema, incluindo histórico de compras, preferências, interações passadas e feedbacks.

2. Análise e relatórios: Capacidade de gerar análises e relatórios detalhados sobre o desempenho das vendas, tendências de mercado, comportamento do cliente e eficácia das campanhas de marketing.

3. Automatização de processos: Automatização de tarefas repetitivas, como envio de e-mails de acompanhamento, follow-ups de vendas e lembretes de tarefas, liberando tempo para os funcionários se concentrarem em atividades mais estratégicas.

4. Integração com outros sistemas: Integração com sistemas existentes na empresa, como sistemas de vendas, ERP (Enterprise Resource Planning) e sistemas de e-commerce, garantindo uma visão holística do cliente e dos processos.

**Principais processos do CRM para a NewRoupasNet:**

1. Gestão de leads: Captura e gestão de leads potenciais, acompanhando sua jornada desde o primeiro contato até a conversão em clientes.

2. Gestão de vendas: Acompanhamento do pipeline de vendas, gestão de cotações, pedidos e contratos, além de facilitar a colaboração entre equipes de vendas.

3. Atendimento ao cliente: Registro de solicitações, reclamações e consultas dos clientes, permitindo um acompanhamento eficaz e uma resolução rápida de problemas.

4. Marketing e campanhas: Segmentação de clientes, personalização de campanhas de marketing, automação de e-mails e análise do retorno sobre o investimento em marketing.

**Processos contemplados:**

1. **Gestão de fornecedores:** Registro, avaliação e monitoramento de fornecedores, incluindo contratos, desempenho e comunicação.
2. **Planejamento da demanda:** Previsão de demanda com base em histórico de vendas, tendências de mercado e fatores sazonais para otimizar o planejamento de produção e estoque.
3. **Gestão de estoque:** Monitoramento e controle de níveis de estoque em todas as etapas da cadeia de suprimentos, incluindo armazéns, lojas e transporte.
4. **Logística e transporte:** Roteamento eficiente de transporte, gestão de frota, programação de entregas e rastreamento em tempo real.
5. **Gestão de pedidos:** Processamento de pedidos de clientes, alocação de estoque, preparação de pedidos e monitoramento do status do pedido.
6. **Gestão de armazéns:** Otimização de layout de armazém, recebimento, armazenamento, picking e expedição de mercadorias.
7. **Colaboração na cadeia de suprimentos:** Integração e comunicação eficaz entre todos os parceiros da cadeia de suprimentos, incluindo fornecedores, fabricantes, distribuidores e varejistas.

**Vantagens do SCM:**

1. **Redução de custos:** Otimização de processos e estoques, redução de desperdícios e melhor negociação com fornecedores podem levar a uma redução significativa nos custos operacionais.
2. **Aumento da eficiência:** Automatização de tarefas manuais, melhor planejamento e coordenação de atividades resultam em uma cadeia de suprimentos mais eficiente e ágil.
3. **Melhoria da visibilidade:** Melhor acompanhamento e rastreamento de produtos em toda a cadeia de suprimentos, permitindo uma melhor tomada de decisões e resposta a eventos imprevistos.
4. **Maior satisfação do cliente:** Entregas mais rápidas, precisas e confiáveis levam a uma melhor experiência do cliente e maior fidelização.
5. **Vantagem competitiva:** Um SCM bem implementado pode proporcionar à NewRoupasNet uma vantagem competitiva significativa, permitindo uma cadeia de suprimentos mais ágil, responsiva e eficiente em comparação com seus concorrentes.