

**Giovana Regina Ribeiro Vitorino**  
**Lucas Tadeu de Paula da conceição**

## **Plano de funcionalidades de um software CRM e SCM**

### **Contexto**

A empresa Technas passa por problemas de SCM como Reclamações de atrasos na entrega e Estoque desorganizado, com falta de produtos mais procurados e excesso de itens de baixa saída. E também problemas de CRM, Baixa fidelidade e custos elevados na aquisição de novos clientes.

### **CRM**

- Baixa fidelidade
- Custos elevados na aquisição de novos clientes.

### **SCM**

- Reclamações de atrasos na entrega e Estoque desorganizado, com falta de produtos mais procurados.
- Excesso de itens de baixa saída.

### **Plano de funcionalidades**

#### **CRM**

1. Criação de um sistema para gerir contatos e histórico de cliente a partir dos seus registros de compras e feedbacks
2. Automação de marketing
3. Sistema de suporte ao cliente
4. Programa de fidelização a partir de sistema de pontos, descontos exclusivos e ofertas personalizadas
5. Sistemas de dashboard para medir o nível de satisfação dos clientes

#### **SCM**

1. Tecnologias de gestão de estoque baseadas em IOT.
2. Sistema de previsão de demanda com base no histórico de vendas.
3. Sistema de rastreamento de pedidos e produtos em tempo real.
4. Relatórios de giros de estoque e custos logísticos.

## KPIs de CRM

1. Nível de serviço de entrega (% de pedidos entregue no prazo)
2. Taxa de ruptura de estoque (% de vezes que um produto está indisponível)
3. Taxa de excesso de estoque (% de produtos parados por mais de x meses)
4. Custo logístico por pedido

## Questões

1. Como essas funcionalidades de CRM poderia ajudar a melhorar a fidelização e o atendimento?

O sistema CRM permite uma personalização no relacionamento o que aumenta a probabilidade de recompra, também o programa de fidelidade e ofertas exclusivas reduzem a perda de clientes; por fim o sistema permita um atendimento mais rápido e estruturado via tickets.

2. Como essas funcionalidades de SCM poderia ajudar a reduzir atrasos e organizar o estoque?

A automação da gestão de estoque evita ruptura e excesso de produtos parados, a previsão de demanda reduz compras equivocadas e o rastreamento em tempo real aumenta a transparência com o cliente.

3. Como integrações entre CRM e SCM podem gerar vantagem competitiva?

Os dados gerados pelas preferências e histórico de compras do cliente ajudam a prever demanda e ajustar estoque, além disso o SCM alimenta as informações do CRM, como em status do pedido e prazos de entrega que ficam disponíveis para o cliente em tempo real. Por fim, A integração desses sistemas diminui os custos logísticos e aumenta a satisfação dos clientes.