

Atividade de Extensão II

Introdução e requisitos

O projeto consiste em criar um sistema CRM (*Customer Relationship Management*), para a empresa Delice Industria e Comercio de Alimentos Ltda 27.827.620/0001-55, uma fábrica panificadora, situada na cidade de Gaspar. Sendo destaque na venda de produtos artesanais como torradas de pão com fermentação natural, biscoitos e panetones, a empresa possui como principais categorias de clientes: padarias, empórios e conveniências.

A empresa foi escolhida devido a falta e a necessidade de um sistema CRM eficiente para atender suas necessidades. Devido a esta necessidade, a empresa possui problemas com controle de atendimentos com o cliente. Informações de contatos com o cliente, como indicadores de pedidos realizados, datas de contatos e execuções de atividades programadas, acabam sendo perdidas durante a rotina de comercialização. Desta forma, especificações de clientes, indicadores de venda e atendimento acabam por não ser mensuráveis durante a criação de relatórios.

O sistema a ser projetado busca suprir estas necessidades, este pretende simplificar os processos, integrar as funcionalidades em módulos separados, e padronizar, através de parametrizações, o fluxo de vendas. Este sistema deve conter funcionalidades como: controle de atendimentos (registro de informações do contato com o cliente, e situação do atendimento), execução de atividades (sendo possível programar atividades para serem realizadas com o cliente), parametrização do fluxo de vendas através de um kanban customizável, gerenciamento do perfil do cliente, classificação com base no CNAE (Classificação Nacional das Atividades Econômicas) dos clientes, envio de mensagens personalizadas, envio de catálogos e controle comercial de digitação de pedidos. Desta forma, o sistema se propõe a se tornar uma aplicação útil, atendendo o objetivo de ser uma ferramenta que diminua as dificuldades da empresa em suas atuações no mercado.

Requisitos

Os requisitos a serem atendidos podem ser variáveis e sofrer alterações ao longo do desenvolvimento do projeto por ter uma dinamicidade de ferramentas já implementadas nas atividades empresariais do alvo.

- Armazenar os clientes, por meio de um cadastro simples, ou integração por meio de mídias sociais, como instagram.
- Possuir status de classificação de cada cliente que entrou em contato para que possa ter um controle se um cliente é qualificado ou não para fechar negócio.
- Gerenciamento de perfil dos clientes

- Qualificação automática com integração ao governo para identificação do perfil financeiro do cliente
- Qualificação automática de identificação de público alvo, consultando o CNAE dos clientes
- Realizar integração com os sistemas já existentes na empresa. ERP para assuntos contábeis e estoque, Instagram e Whatsapp para identificação dos contatos.
- Possibilitar o envio de notificações, catálogos de produtos e comunicativos para os clientes.
- Controle comercial dos pedidos realizados para os clientes
- Criação de tarefas internas com um objetivo envolvendo os usuários no sistema
- Customização do sistema a nível de exibição de informações e entre outros aspectos
- Usabilidade em formato de Kanban (facilita a utilização e é um formato de mercado bem utilizado em CRMs)
- Sistema em formato WEB