

## **Soluções utilizando CRM e SCM**

- **Reclamações de atrasos na entrega.**

**Problema:** Falta de visibilidade e controle logístico está causando atrasos.

**Utilizando SCM:**

**Soluções:**

1. Implementar um sistema de rastreamento logístico que se integre aos fornecedores e transportadoras, permitindo acompanhar pedidos em tempo real.
2. Automatizar o planejamento de rotas e entregas, priorizando pedidos por urgência ou localização.
3. Analisar o tempo médio de entrega por região para ajustar os parceiros logísticos conforme o desempenho de cada um.

- **Baixa fidelidade dos clientes**

**Problema:** Clientes compra uma vez e não voltam

**Utilizando CRM:**

**Soluções:**

1. Implementar um programa de fidelidade, com pontos ou descontos progressivos para compras frequentes.
2. Personalizar campanhas de marketing com base no histórico de compras, enviando ofertas de acordo com o perfil do cliente.
3. Automatizar e-mails de pós-venda, pedindo feedback, oferecendo suporte e sugerindo produtos complementares.

- **Alto custo para adquirir novos clientes**

**Problema:** Investimento alto em marketing com baixo retorno

## **Utilizando CRM:**

### **Soluções:**

1. Analisar dados de campanhas anteriores para identificar quais canais trazem os clientes com maior taxa de conversão e menor custo.
2. Focar em estratégias de marketing de entrada, como conteúdos úteis (ex: "como escolher seu notebook"), SEO e redes sociais para atrair clientes organicamente.
3. Incentivar o marketing boca a boca com programas de indicação: clientes ganham descontos ao indicar amigos.

- **Estoque desorganizado**

**Problema:** Produtos populares em falta e excesso de estoque parado.

## **Utilizando SCM:**

### **Soluções:**

1. Adotar um sistema de gestão de estoque com previsão de demanda, que analisa dados de vendas anteriores e vendas sazonais.
2. Classificar os produtos com base na regra ABC, para focar o controle nos itens mais importantes.
3. Integrar o estoque com o CRM, para identificar quais produtos têm maior saída por tipo de cliente ou região.