# Estudo de caso - Aula 10

Yuri Henrique Rezende

Raphael Rodrigues

Thiago Margoni

**1. Proposta de Estratégia para CRM**

* **Melhoria da retenção de clientes e aumento de vendas:**

A TechSol pode usar o CRM para construir relacionamentos mais fortes e personalizados com os clientes. Isso envolve a coleta de dados sobre comportamento de compra, preferências e interações anteriores. Com essa informação, a empresa pode oferecer campanhas de marketing personalizadas, programas de fidelidade e soluções específicas que atendam às necessidades individuais de cada cliente.

O CRM também ajuda a identificar oportunidades de vendas cruzadas (cross-selling) e vendas adicionais (up-selling), além de automatizar a comunicação com os clientes em momentos-chave (como renovações ou novos lançamentos de produtos).

* **Dados importantes a serem coletados:**

Histórico de compras, preferências de produto, interações anteriores com o atendimento ao cliente, comportamento de navegação no site e feedback dos clientes. Esses dados podem ser usados para personalizar a experiência de compra, oferecendo recomendações de produtos e promoções específicas.

Além disso, os dados podem ser analisados para identificar padrões de abandono de clientes e desenvolver estratégias para reengajá-los, como ofertas personalizadas ou melhoria no suporte.

**2. Plano de Implementação para ERP**

* **Áreas que se beneficiariam mais:**

Financeiro: A integração com o ERP permitiria automação na geração de relatórios financeiros, melhorando o controle de fluxo de caixa e a análise de custos.

Vendas: O ERP pode consolidar os dados de pedidos, gerenciar inventários e acompanhar o desempenho de vendas em tempo real.

Logística: O sistema pode otimizar a gestão de estoques, o planejamento de entregas e reduzir erros na cadeia de suprimentos, eliminando redundâncias.

Recursos Humanos: A automação de tarefas administrativas, como folha de pagamento e gestão de benefícios, liberaria a equipe para focar em iniciativas estratégicas.

* **Como o ERP pode melhorar a integração:**

O ERP elimina a duplicação de dados e os “silos” de informações, garantindo que todos os departamentos tenham acesso a uma única fonte de verdade. Processos, como o envio de pedidos de vendas para o departamento financeiro e a logística, seriam automatizados, reduzindo o tempo de processamento e a margem de erro.

**3. Proposta para Utilização de BI**

**Indicadores e métricas a serem monitoradas:**

Vendas: Volume de vendas, taxa de conversão, e receita por cliente.

Clientes: Retenção de clientes, ciclo de vida do cliente e satisfação.

Financeiro: Margem de lucro, fluxo de caixa e despesas operacionais.

Operações: Eficiência da cadeia de suprimentos, tempo de resposta a pedidos e taxa de erros de processamento.

* **Como a BI pode prever tendências e otimizar operações:**

As ferramentas de BI podem transformar dados brutos em insights acionáveis, ajudando a identificar tendências de mercado e comportamento dos clientes. Por exemplo, a análise de dados históricos pode prever a demanda por determinados produtos em períodos específicos, permitindo melhor planejamento de estoque e promoções sazonais.

O BI também pode identificar gargalos operacionais, permitindo ajustes em tempo real para melhorar a eficiência e reduzir custos.

**4. Estratégia de E-business**

* **Ações digitais sugeridas:**

Expansão do e-commerce: Criação de uma plataforma de vendas online que ofereça uma experiência de compra intuitiva, integrada ao CRM e ao ERP para gerenciar pedidos, estoques e atendimento ao cliente.

Otimização de marketing digital: Uso de estratégias de SEO, campanhas pagas e marketing em mídias sociais para aumentar a visibilidade online da TechSol e alcançar novos mercados.

Plataformas de autoatendimento: Implementação de portais para que os clientes possam gerenciar suas próprias contas, verificar histórico de pedidos, acessar suporte e interagir com a empresa de forma autônoma.

* **Automação e digitalização de processos:**

A automação de processos como atendimento ao cliente (chatbots), processamento de pedidos e envio de faturas melhorará a eficiência. A integração desses sistemas com o CRM e ERP permitirá uma operação fluida e conectada.

A TechSol também pode adotar um sistema de automação de marketing para nutrir leads e promover produtos com base no comportamento do cliente.

**Justificativas**

CRM resolverá os desafios de retenção de clientes, ao personalizar interações e melhorar o suporte, aumentando a lealdade e as vendas.

ERP integrará os departamentos da empresa, eliminando redundâncias, melhorando a eficiência e otimizando o fluxo de informações. Isso é crucial para a eficiência operacional e redução de custos.

BI permitirá que a TechSol use seus dados de maneira estratégica, melhorando a tomada de decisões e prevendo tendências, o que aumenta a competitividade.

E-business expandirá as vendas digitais e proporcionará maior agilidade na interação com os clientes, além de reduzir custos operacionais por meio de automação.

**Estratégias de Mudança**

**Treinamento**: Realizar treinamentos extensivos para familiarizar os funcionários com os novos sistemas, permitindo que eles aproveitem todo o potencial das ferramentas.

**Engajamento dos colaboradores**: Envolver equipes-chave desde o início da implementação, incentivando o feedback e garantindo que o novo sistema atenda às suas necessidades.

**Faseamento**: Implementar as tecnologias de forma gradual, começando por áreas de maior impacto, para evitar sobrecarga e permitir uma adaptação suave.