|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Identificação/Apresentação**   **----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**  **Nome do recurso:** CRM;  **Nome da Empresa:** Mercado livre;   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Versão: 3.0 | Tipologia: Software web | Data: 03/06/2024 | | **Visão geral:**  CRM (Customer Relationship Management) é uma abordagem empresarial que visa aprimorar o relacionamento com os clientes, tanto os atuais quanto os potenciais. Além disso, é uma tecnologia que oferece suporte para esta gestão. O CRM engloba estratégias, processos e tecnologias que visam entender, antecipar e responder ás necessidades dos clientes de forma eficiente e eficaz. | | | | **Objetivo:**  Certifica-se de que a tecnologia CRM atende aos requisitos operacionais e estratégicos da empresa Mercado Livre, garantido sua eficácia e integração com os processos existentes. | | | | **Publico Alvo:** Equipe de gestão de TI | | | | **Fonte:** | | | | **Autor(es):** | | | | **Marca:**  HubSpot | | | | **Tipo de licença:**   * Livre para uso sem restrições; * Livre para uso com restrições; * Código aberto; * Proprietário/Comercial; | | | | **Funcionalidades Essenciais:**   * Verificar se todas as funcionalidades do CRM estão presentes e funcionando corretamente; * Garantir que as funcionalidades se alinhem com as necessidades especificas do Mercado livre, incluindo gestão de leads, automação de marketing, atendimento ao cliente, etc. | | | | **Integração com Sistemas Existentes:**   * Assegurar que o CRM se integre perfeitamente com os sistemas e plataformas já em uso no Mercado livre, como sistemas de e-commerce, sistemas de gestão empresarial (ERP), etc. * Testar a interoperabilidade do CRM com outras ferramentas de análise de dados e business intelligence. | | | |  | | | |