

TechMais

Relacionados ao CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente)

- Baixa fidelidade dos clientes: A ausência de estratégias de retenção e personalização dificulta a recompra.
- Deficiência no atendimento: Reclamações não são devidamente acompanhadas e solucionadas, afetando a experiência do cliente.
- Custos elevados de aquisição: O foco está em conquistar novos clientes sem alavancar o potencial da base já existente.

Relacionados ao SCM (Gestão da Cadeia de Suprimentos e Logística)

- Atrasos na entrega: Problemas de coordenação logística e falta de monitoramento do processo de distribuição.
- Estoque desorganizado: Produtos de alta demanda ficam indisponíveis, enquanto itens de baixa saída ocupam espaço.
- Baixa visibilidade da cadeia de suprimentos: Falta integração entre compras, estoque e vendas, dificultando previsões.

Proposta de Funcionalidades – Software Integrado CRM & SCM

Funcionalidades de CRM

- Gestão de Reclamações e Atendimento: Centralização de chamados e monitoramento de SLA.
- Programas de Fidelização: Criação de recompensas personalizadas por frequência de compra.
- Segmentação Inteligente de Clientes: Análise de comportamento para campanhas direcionadas.
- Histórico de Interações: Registro unificado de contatos, compras e feedbacks.

KPIs CRM:

- Taxa de recompra (Repeat Purchase Rate).
- Customer Lifetime Value (CLV).
- Net Promoter Score (NPS).
- Tempo médio de resposta no atendimento.

Funcionalidades de SCM

- Gestão de Estoque em Tempo Real: Monitoramento da entrada e saída de produtos com alertas de ruptura.

CJ3032116

- Previsão de Demanda via Analytics: Uso de dados históricos para antecipar picos de procura.
- Gestão de Fornecedores: Acompanhamento de prazos de entrega e desempenho.
- Roteirização de Entregas: Integração com logística para otimizar rotas e reduzir atrasos.

KPIs SCM:

- Nível de atendimento de pedidos (Order Fill Rate).
- Giro de estoque.
- Tempo médio de entrega (Lead Time).
- Custo logístico por pedido.

Impacto das Funcionalidades

CRM – Fidelização e Atendimento

O sistema permitirá respostas rápidas e personalizadas às demandas dos clientes, fortalecendo a relação de confiança. O uso de programas de fidelidade e campanhas segmentadas aumentará a taxa de recompra, reduzindo custos de aquisição e ampliando o CLV.

SCM – Redução de Atrasos e Organização de Estoque

A integração de previsão de demanda com gestão de estoque em tempo real evitará faltas de produtos essenciais e diminuirá o excesso de itens parados. A roteirização inteligente das entregas reduzirá prazos e custos logísticos.

Integração CRM + SCM como Vantagem Competitiva

A integração entre os dois sistemas possibilita que informações de clientes alimentem a cadeia de suprimentos e vice-versa. Por exemplo:

- Demanda prevista pelo CRM orienta o SCM na reposição de estoque.
- Informações logísticas do SCM (status de entrega) são automaticamente comunicadas ao cliente pelo CRM, aumentando a transparência.
- Campanhas de marketing podem ser alinhadas com a disponibilidade real do estoque, evitando frustrações.

Essa sinergia cria uma cadeia orientada pelo cliente, na qual a experiência é otimizada de ponta a ponta, gerando maior fidelização, redução de custos e diferenciação competitiva no mercado de e-commerce.