

turais são criados para fornecer a seus clientes serviços projetados geralmente como parte integrante do serviço destinado a ele. Com frequência, os laços estruturais são criados através da prestação de serviços com base tecnológica e que servem para tornar o cliente mais produtivo. A estratégia de marketing um a um da Streamline, descrita anteriormente, pode ser vista como a construção de laços estruturais com clientes por intermédio de sistemas de informação agregados aos laços de individualização já comentados.

Outro exemplo de laços estruturais pode ser visto no contexto de compras organizacionais no caso da Allegiance Healthcare Corporation. A partir do trabalho muito próximo de seus clientes hospitalares, a Allegiance (uma empresa do grupo Cardinal Health) desenvolveu formas de aperfeiçoar as ordens de compras, a entrega e o faturamento em hospitais, de modo que seu valor de fornecedor foi enormemente ampliado. Por exemplo, desenvolveram uma "arquitetura de paletização específica para hospitais", que significa que todos os itens fornecidos para um hospital em particular já estavam embalados em plásticos envoltivos com etiquetas visíveis de fácil identificação. As embalagens separadas são agrupadas para se adequarem ao sistema de estocagem do hos-

pital, de modo que, em vez de chegar uma miscelânea de caixas dos produtos fornecidos, organizados conforme a conveniência da Allegiance, os produtos chegam em pacotes voltados às "conveniências do cliente", projetadas para atender as necessidades de distribuição de um hospital específico. O hospital está ligado ao banco de dados do sistema gerenciador de pedidos pelo serviço chamado ValueLink, proporcionando ampliação do valor ao sistema atual de entregas de pedidos. A Allegiance ligou-se estruturalmente com seus mais de 150 hospitais nos Estados Unidos. Além de ampliar o serviço fornecido pelo ValueLink, a Allegiance calcula que o sistema economiza aos seus clientes algo em torno de US\$ 500.000,00, ou mais, a cada ano.<sup>35</sup>

Outro exemplo de estratégia de nível 4 pode ser obtido com a longa e concorrida batalha da UPS e da Federal Express.<sup>36</sup> Ambas as empresas buscam ligações mais fortes com seus clientes, fornecendo-lhes computadores grátis – os PowerShips da Federal Express e os MaxiShips da UPS – que armazenam endereços e dados de embarque, imprimem etiquetas de postagem e auxiliam a rastrear pacotes. Ao ligar o cliente a um dos sistemas, a empresa poupa tempo em vários pontos do processo e mantém um rastreamento melhor dos registros diários de

## TEMA GLOBAL

### O Zurich Group constrói relacionamentos cuidando de seus clientes

Conforme indicado em seu anúncio, o Zurich Group orgulha-se de construir relacionamentos "de solução em solução" e de cuidar bem de seus clientes – fazendo isso melhor que a concorrência. Zurich é uma seguradora e administradora-líder de ativos internacionalmente reconhecida. Com sede em Zurique, na Suíça, o grupo tem mais de 125 anos e opera em 50 países mundo afora. Realiza as metas de relacionamento de seus clientes por meio de um amplo entendimento das necessidades e exigências de proteção financeira dos mesmos e pelo planejamento de soluções individuais desenhadas com exclusividade para atender tais necessidades. A fim de auxiliar nessa estratégia genérica, o Zurich-American Insurance Group, um membro do grupo maior, desenvolveu um novo sistema de administração de clientes para que a informação desses fosse integrada em todas as partes do planeta. O sistema possui os benefícios usuais da administração de contas, mas também foi projetado para fornecer informações estratégicas para o gerente da conta, de forma a auxiliar na construção de relacionamentos ainda mais fortes e lucrativos com clientes.

Fontes: página na Internet do Zurich Group, [www.zurich.com](http://www.zurich.com); e Joanne Cleaver, "Humble Beginnings", *Insurance Networking and Data Management*, March 1998, pp. 19–22. Anúncio reimpresso sob permissão.

When the grass  
is greener  
on the other side  
of the fence,  
it may be that they  
take better care  
of it there.

—Cecil Selig



ZURICH

Going beyond business as usual. Providing you with innovative insurance, financial protection and investment management. Globally. And locally.  
The Zurich Group. Building relationships, solution by solution.

Zurich-American • 800-382-2150 • [www.zurichamerican.com](http://www.zurichamerican.com)