

CRM

Baseado na idéia de valorização dos relacionamentos para obtenção de resultados, a Linx Sistemas inovou ao incorporar o módulo CRM ao seu sistema. Trata-se de uma ferramenta que gerencia as atividades, oportunidades e contatos de forma eficiente e colaborativa, maximizando a produtividade da sua empresa.

O módulo de CRM trata de forma estruturada e eficaz o relacionamento com o cliente e as ações internas necessárias para garantir a alta qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Englobando os conceitos de Marketing Direto, a Gestão do Conhecimento e o Gerenciamento de Atividades, além de Workflow e BI, que permitem o registro e o compartilhamento do perfil de cada cliente, seus hábitos, costumes, comentários e desejos, gerando subsídios para o planejamento estratégico de vendas.

A estratégia de CRM coloca suas necessidades no centro da organização, apoiando a empresa na redução de custos, aquisição e retenção de uma base leal de clientes. Conhecendo cada interação entre seu negócio e o cliente, a empresa pode criar soluções capazes de atendê-lo de forma integrada e personalizada, aumentando a satisfação no relacionamento.

Integrado ao sistema ERP Linx, é possível ter uma visão global de cada cliente, pois são reunidas todas as informações sobre o relacionamento cliente-empresa como vendas, e-mails, contratos, solicitações, atendimentos, imagens, projetos, entre outros eventos. O acesso às informações estrategicamente estruturadas libera e subsidia os profissionais para darem foco na definição de ações de vendas de produtos e serviços, e identificação de novas oportunidades de negócio.

Para o gerenciamento de campanhas de marketing, o sistema oferece recursos que geram a segmentação desejada e a avaliação do público-alvo, além do registro do incremento de vendas e da avaliação do comportamento de compras antes e depois da aplicação das campanhas. Possibilita, ainda, a realização de pesquisas de satisfação e opinião com mais agilidade, economia e análise detalhada dos resultados.

CRM

O mesmo sistema utilizado para realizar campanhas mercadológicas pode, também, gerenciar com mais eficiência as relações com o cliente. O objetivo não é apenas de conhecê-lo melhor, mas, principalmente, atender às suas necessidades e anseios de forma a gerar satisfação e, conseqüentemente, transformá-lo em um cliente fiel.

O processo de implantação do módulo de CRM tem seu tempo e esforços reduzidos em função de sua flexibilidade de configuração e integração ao sistema ERP.

O módulo de CRM:

- Converte todos os eventos de relacionamento para um único local;
- Permite o reconhecimento e o gerenciamento de cada cliente, identificando seus hábitos, costumes e suas necessidades;
- Possibilita que os eventos de relacionamento com o cliente sejam compartilhados entre todas as áreas da empresa;
- Fortalece a relação com o seu cliente;
- Amplia negócios;
- Apóia e fundamenta decisões em relação aos clientes melhorando a sua vantagem competitiva.