

# A importância do CRM nas organizações

Guy-Emmanuel Rigo  
*Junior CRM Business Analyst*



**School of Economics and Management**  
TECHNICAL UNIVERSITY OF LISBON

Lisboa, 11 de Novembro 2010

# Pontos Abordados

**1.**

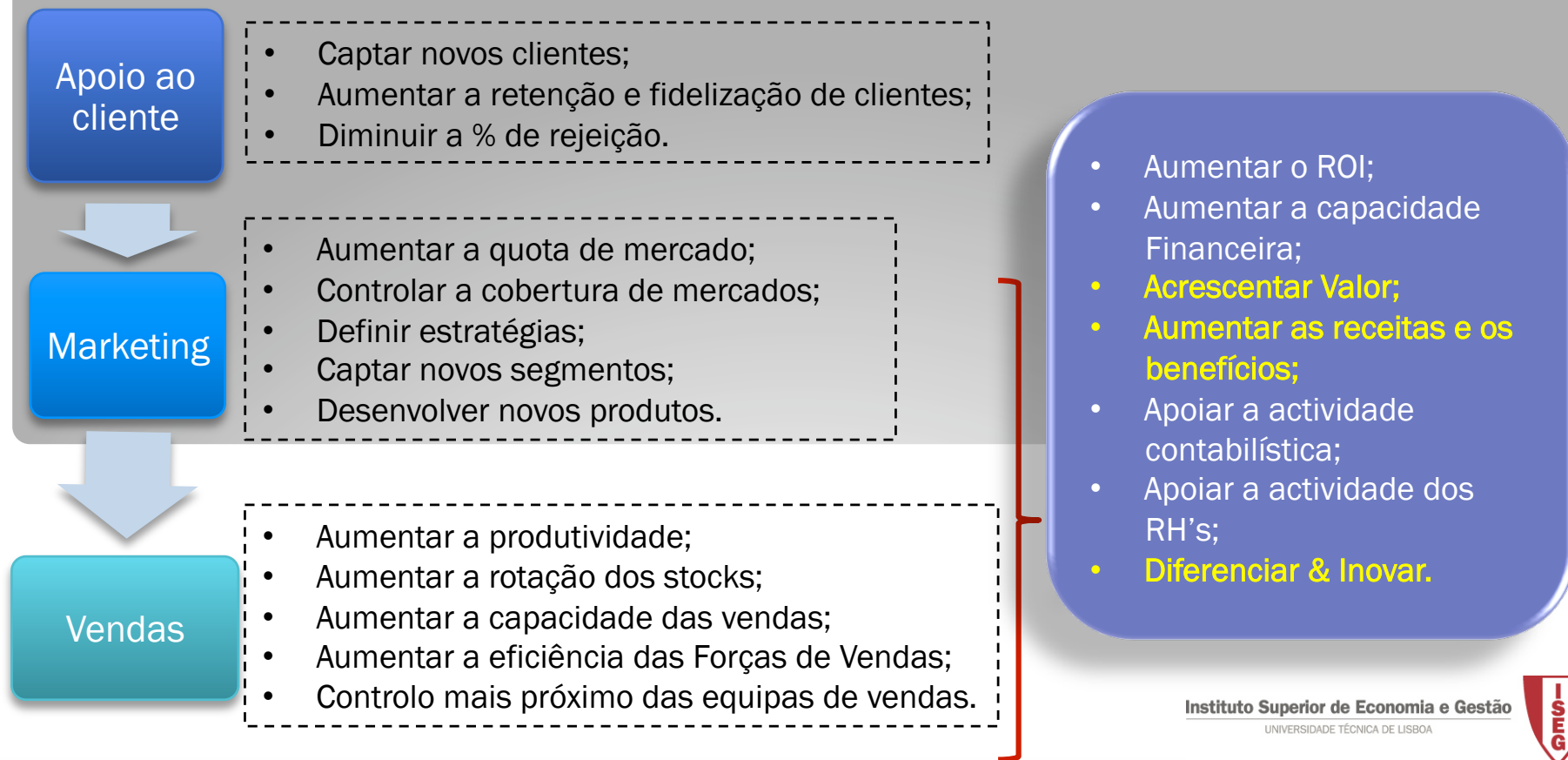
CRM na Gestão de Organizações

**2.**

CRM na Gestão de Universidades

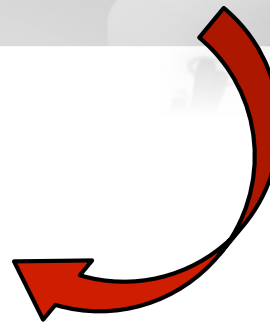
# 1. CRM na Gestão de Organizações

Como é que o CRM apoia a gestão das organizações?



# 1. CRM na Gestão de Organizações

Envolvimento do CRM na Sociedade





# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*América do Norte 2005*



# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*América do Norte 2006*



# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*América do Norte 2007*





# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*América do Norte 2008*



# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*América do Norte 2009*



# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*Europa 2005*





# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*Europa 2006*





# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*Europa 2007*



# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*Europa 2008*



# 1. CRM na Gestão de Organizações

Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

*Europa 2009*



# 1. CRM na Gestão de Organizações



Demos de aplicação prática num software de CRM



# Obrigado pela vossa atenção.

O tema da apresentação era:

*“A importância do CRM nas organizações”*

*Guy-Emmanuel Rigo*

[\*gerigo@iseg.utl.pt\*](mailto:gerigo@iseg.utl.pt)



**School of Economics and Management**

TECHNICAL UNIVERSITY OF LISBON

Lisboa, 11 de Novembro 2010