## A importância do CRM nas organizações

#### Guy-Emmanuel Rigo

Junior CRM Business Analyst



Lisboa, 11 de Novembro 2010

#### Pontos Abordados

1. CRM na Gestão de Organizações

2. CRM na Gestão de Universidades

Como é que o CRM apoia a gestão das organizações?

Apoio ao cliente

- Captar novos clientes;
- Aumentar a retenção e fidelização de clientes;
- Diminuir a % de rejeição.



- Aumentar a quota de mercado;
- Controlar a cobertura de mercados;
- Definir estratégias;
- Captar novos segmentos;
- Desenvolver novos produtos.

Marketing

- Aumentar a produtividade;
- Aumentar a rotação dos stocks;
- Aumentar a capacidade das vendas;
- Aumentar a eficiência das Forças de Vendas;
- Controlo mais próximo das equipas de vendas.

- Aumentar o ROI;
- Aumentar a capacidade Financeira;
- Acrescentar Valor;
- Aumentar as receitas e os benefícios;
- Apoiar a actividade contabilística;
- Apoiar a actividade dos RH's;
- · Diferenciar & Inovar.

Vendas



Envolvimento do CRM na Sociedade







Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:



Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

América do Norte 2006



Instituto Superior de Economia e Gestão



Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:



Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:



Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:



Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

Europa 2005



Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

Europa 2006





Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

Europa 2007



Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

Europa 2008



Crescimento de adesão ao CRM por parte de empresas:

Europa 2009





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



Lisboa, 11 de Novembro 2010