

CRM/ Customer Relationship Management

Caso Fundação da Comunidade de Berkshire (BCF)



A *Fundação da Comunidade de Berkshire* – BCF, é uma das 57 Fundações de Comunidade existentes no Reino Unido e tem actualmente um volume de negócios anual de pouco mais de £ 1M, financiado pelo governo, e por contribuições individuais e empresariais. O BCF foi criado há 25 anos e gere actualmente um fundo com mais de £ 5,6M. A Fundação estabelece uma ligação vital entre os doadores e as necessidades da comunidade, permitindo assim às organizações locais atingirem resultados que sozinhas não conseguiriam, através do financiamento de um conjunto bastante diversificado de iniciativas locais. No ano passado o BCF doou cerca de £ 560 m a cerca de 250 projectos distintos.

O BCF faz parte de uma rede de Comunidades e esta dispõe de uma equipa experiente e dedicada de TI, que no passado desenvolveu à medida o sistema DIGITS, que suporta o negócio mas que também permite gerir as relações com os doadores. No caso do BCF a base de dados contém mais de 5.000 registos de empresas e de pessoas dadoras e permite a realização de mailings diretos.

Quando o BCF implementou o sistema DIGITS, os dados oriundos de um sistema anterior foram migrados de forma automática e após a migração detetaram-se toda uma série de diferenças a nível contabilístico devidas a erros resultantes da migração de dados. Assim foi necessário dedicar um tempo significativo para primeiro identificar e depois resolver esses erros. A migração ocorreu em 2007, mas alguns dos esses erros ainda permaneciam em 2009. Se tivesse sido alocado mais tempo para um plano de testes mais completo, então estes erros poderiam ter sido previamente evitados e muito tempo poupado. Portanto, *a primeira lição foi que a realização de testes abrangentes ainda que mais demorada, permite economizar muito tempo e evitar problemas no futuro.*

Após a implementação, verificou-se que um dos maiores problemas identificado foi a nível da qualidade e validação de dados. A incorreta inserção de dados e a falta de padronização causou problemas significativos no uso do sistema, nomeadamente na obtenção de relatórios e no envio de e-mails diretos. Esta situação implicou a necessidade de investir muitas horas em limpeza, uniformização e atualização de dados. Os resultados conseguidos foram uma melhoria na produtividade e na eficiência da utilização do sistema. Assim *a segunda lição importante foi a necessidade de desenvolver protocolos de dados e estabelecer normas na inserção de dados entre os utilizadores da instituição.*

Outra das questões fundamentais também identificada foi a falta de capacidade da infraestrutura da BCF. Tal como acontece em muitas instituições de caridade, a qualidade dos

equipamentos de TI nem sempre é prioritária e com artigos que são o resultado de doações, a instituição nem sempre dispõe de uma infraestrutura coesa e eficaz. *A terceira lição chave foi garantir que a infraestrutura de TI dentro da organização estava à altura das necessidades.*

Passado algum tempo da implementação do sistema, o BCF veio a sentir a necessidade do sistema mapear as doações e também a respetiva utilização. Como o sistema não tinha essa funcionalidade implementada, foi decidido avaliar vários sistemas existentes no mercado. Após um levantamento inicial, as opções recaíram sobre alguns dos principais sistemas utilizados em instituições semelhantes e orientados à angariação de recursos, e também um sistema Microsoft de utilização mais genérica. Após cuidadosa avaliação dos vários sistemas, optou-se no entanto por manter o sistema DIGITS, mas implementando a componente que faltava, a qual foi desenvolvida pela equipa interna. *A quarta lição importante a reter, foi perceber que trabalhar com uma equipa que compreenda as particularidades do negócio da organização associado à utilização de um sistema especificamente concebido e orientado ao nosso tipo específico de negócio, é uma vantagem real.*

- a) Sendo o BCF uma instituição de caridade, quem são os seus “clientes”? Justifique.
- b) Quais são os objetivos concretos do BCF em termos de utilização de CRM? Justifique.
- c) O caso refere que “foi decidido avaliar vários sistemas existentes no mercado”. Os colaboradores que fazem essa avaliação devem ser de que áreas do BCF? Justifique.
- d) Para complementar a informação existente, o BCF está a ponderar recorrer a dados externos de outras entidades. Esta iniciativa faz sentido? Justifique. Dê exemplos concretos.
- e) O BCF está a ponderar a evolução do sistema atual com a introdução de novas funcionalidades analíticas. Esta evolução do sistema faz sentido? Justifique. Dê exemplos concretos.