

aicep Portugal Global
Agência. Investimento. Comércio Externo

Como escalar o negócio com CRM e Business Intelligence.

Bernardo Brandão

Bernardo Brandão



Foco

Estratégia Digital, Conteúdos, Chatbots, GPT, CRM e BI

Formação

- Licenciado em Economia
- Pós-graduado em Marketing com foco nas novas tecnologias de informação

Responsabilidades

- Manager na Inetum Portugal, responsável pelas áreas de Digital, BI e CRM

Alguns clientes onde geriu projeto

Agência para a Modernização Administrativa | Ministério da Justiça | SNS25 | Daichii Sankyo | Município de Lisboa | Media Capital | AICEP

Como escalar o negócio com CRM e Business Intelligence.

Como escalar o negócio com CRM e Business Intelligence.

Para um processo de internalização é importante que a empresa esteja organizada para escalar o seu negócio a dois níveis, clientes e dados. Pretendemos apresentar os pilares de relacionamento com clientes e de estruturação de dados para permitir um processo de internacionalização com capacidade de crescer sustentadamente através da tecnologia de CRM e BI.

Estrutura da apresentação:

Apresentação dos Pilares do CRM - 15 min

- Vendas
- Atendimento
- Campanha

Apresentação dos pilares de Business Intelligence – 15 min

- Dados informação
- indicadores e sua construção
- Decisões de negócio com indicadores

Apresentação dos Pilares do CRM E-commerce

Apresentação dos Pilares do CRM

- Vendas
- Atendimento
- Campanha

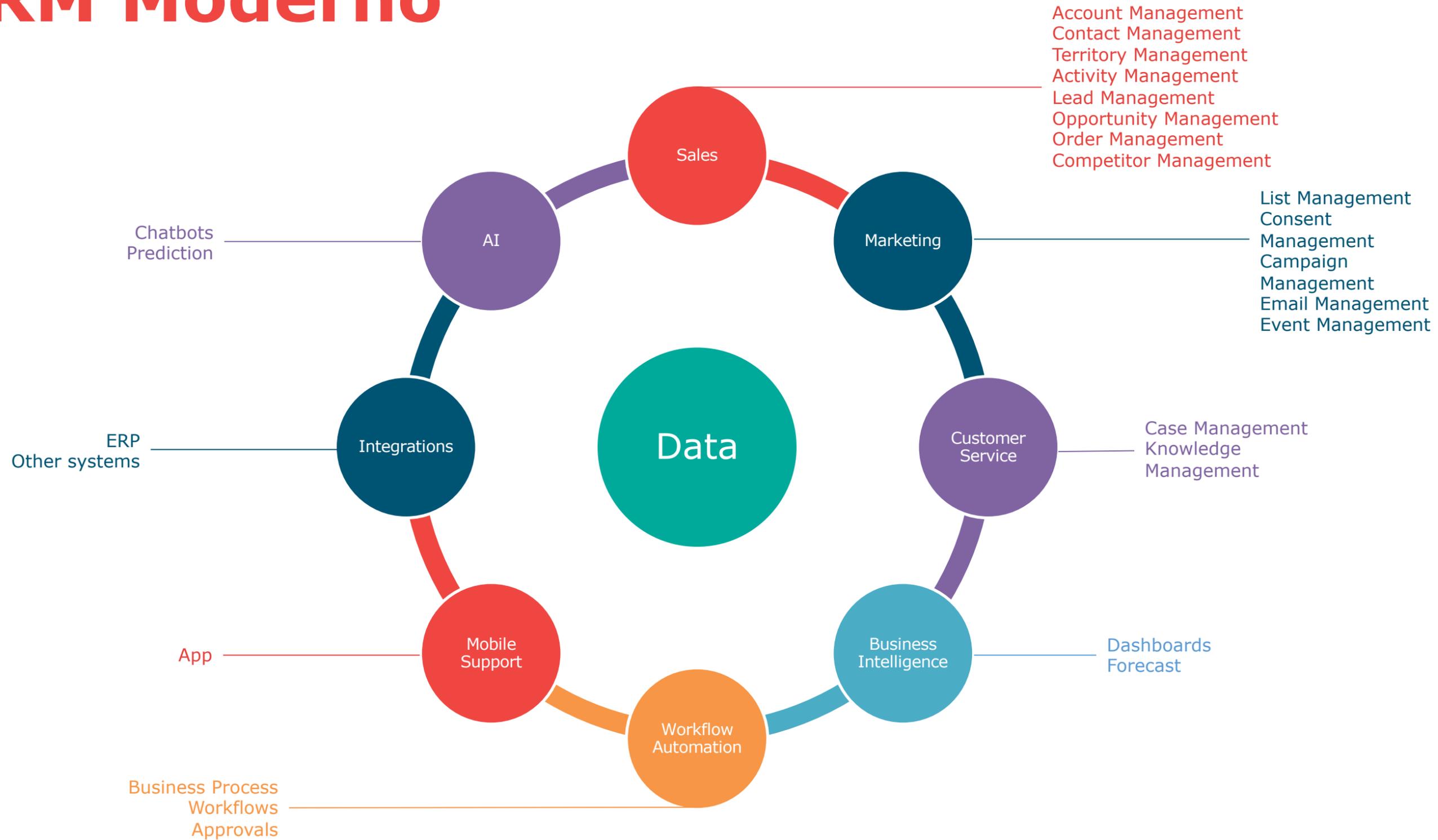
O que é um CRM?

CRM é a sigla para “Customer Relationship Management” ou Gestão da Relação com o Cliente.

É uma estratégia de negócios que visa gerir o relacionamento com os clientes e potenciais clientes da empresa. O objetivo é criar um relacionamento duradouro e rentável com o cliente, aumentando a fidelidade e a satisfação do cliente.

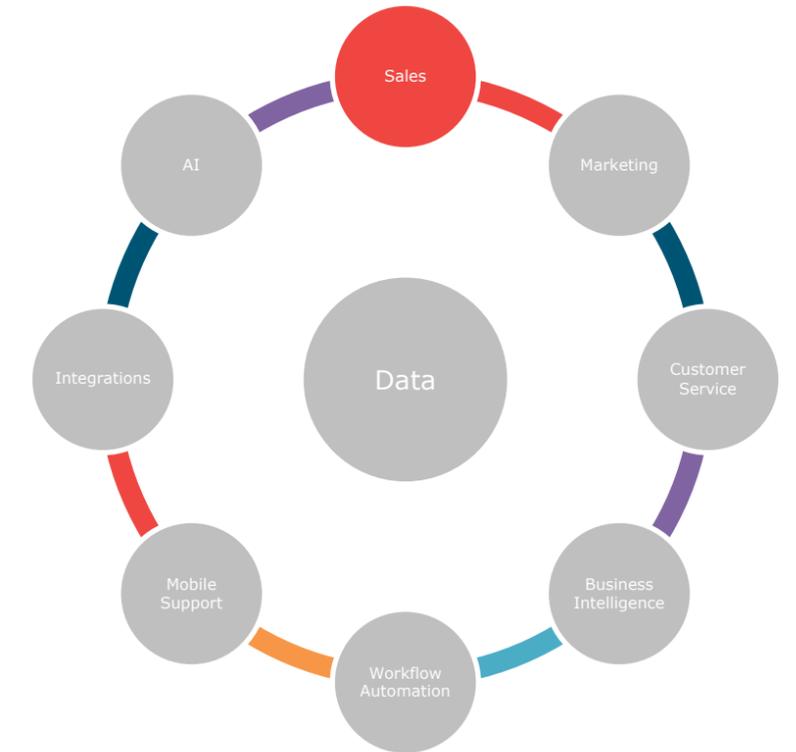
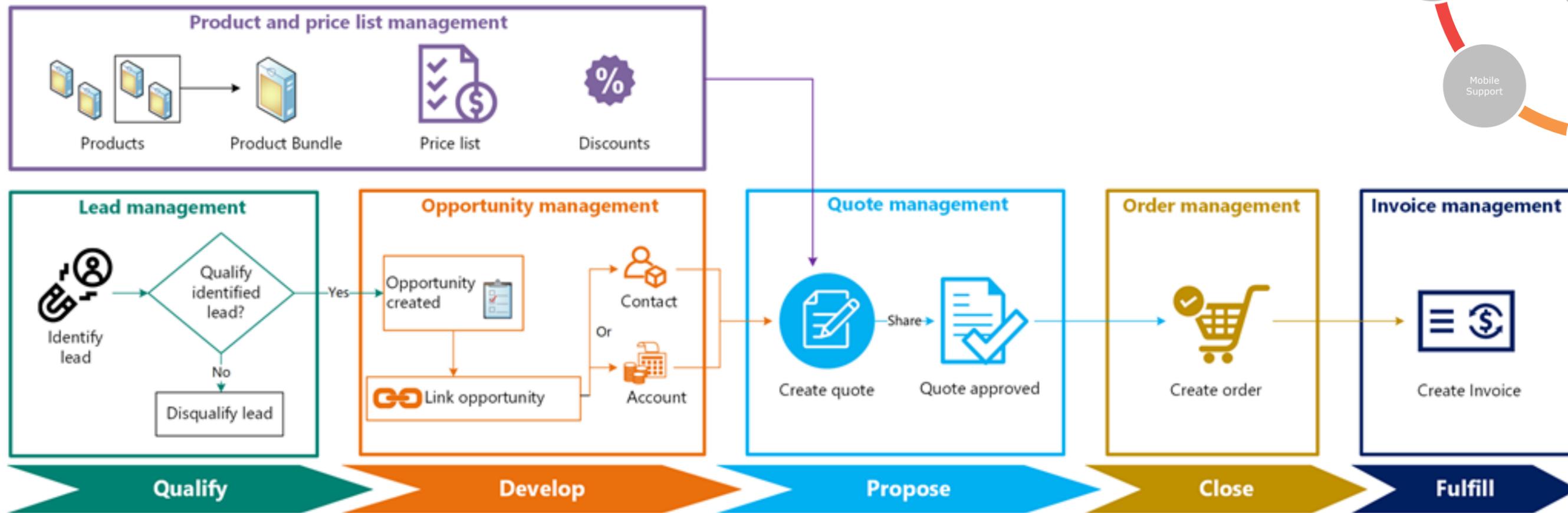
Hoje em dia o CRM centraliza a relação com o cliente em várias áreas do negócio.

CRM Moderno

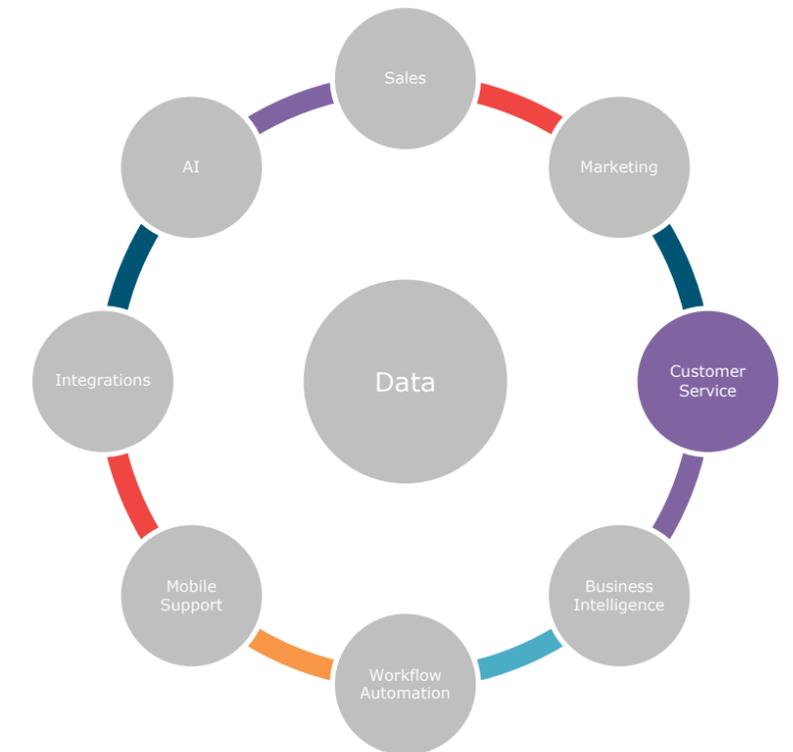
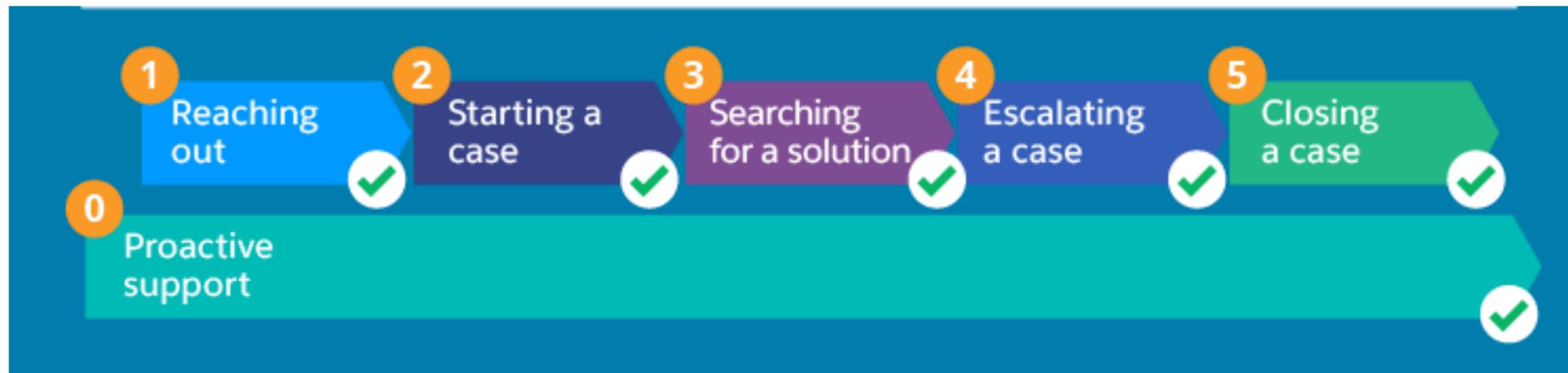


Vendas

A typical process of sales from start to end

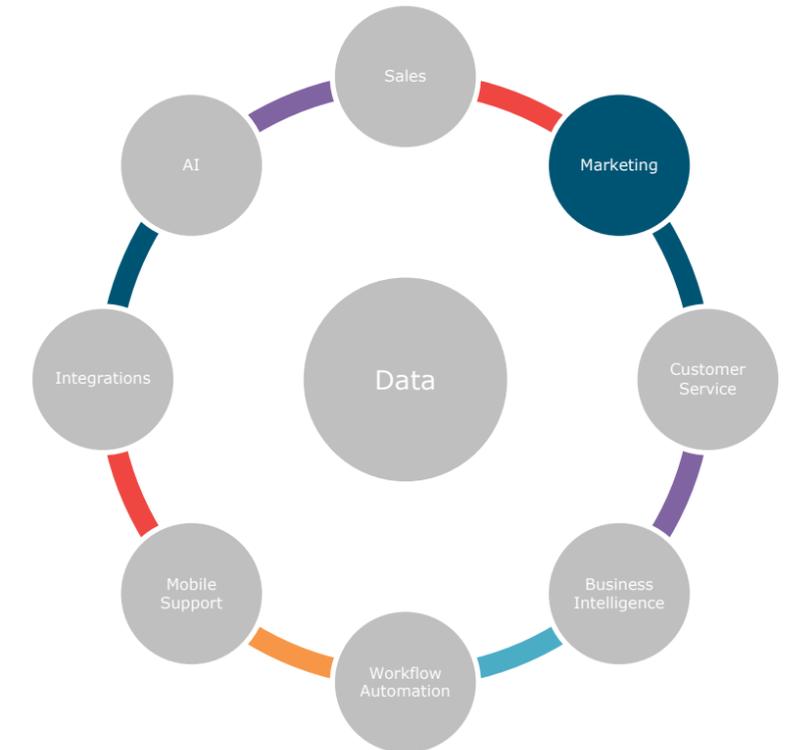
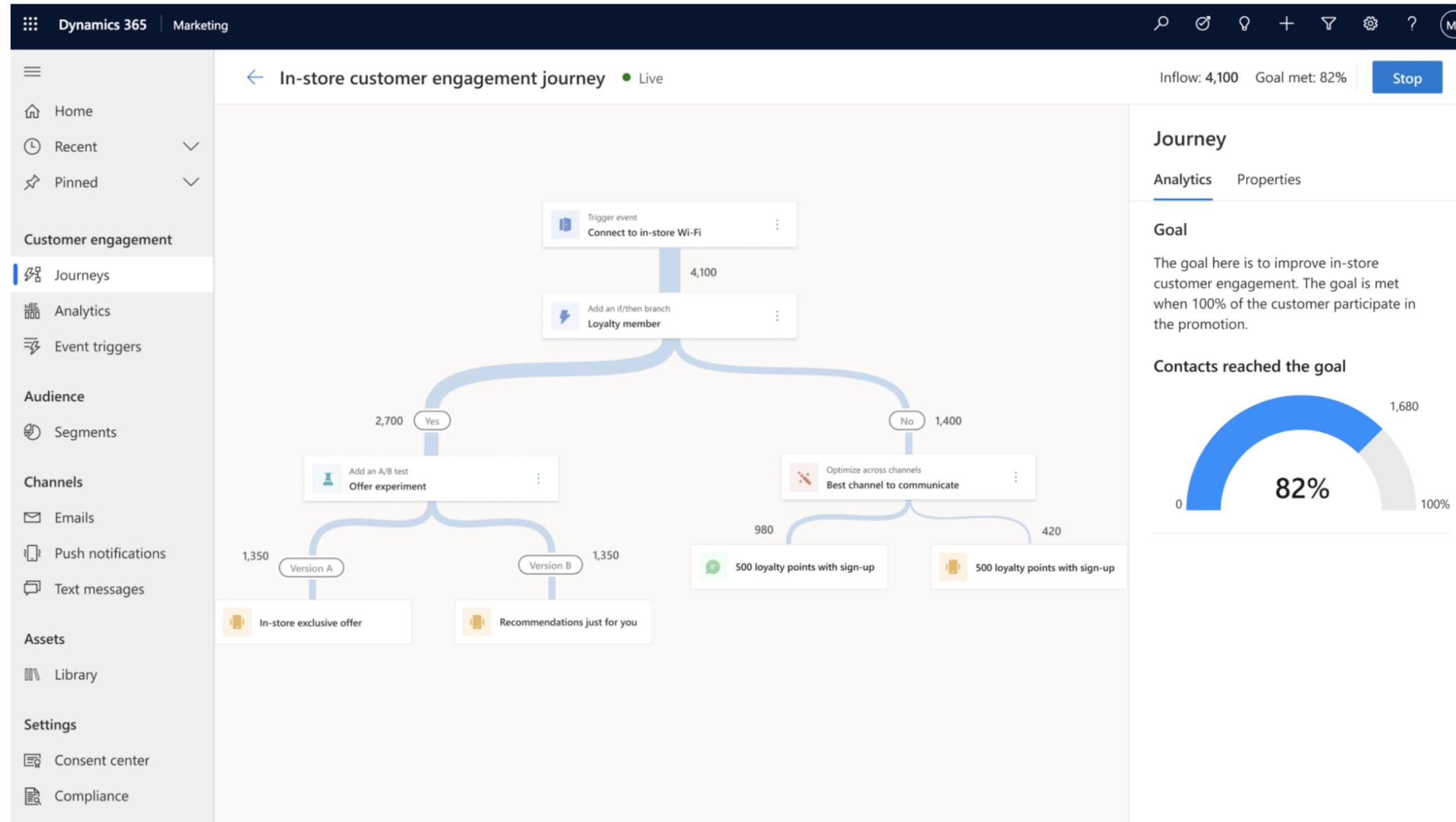


Atendimento



Visão 360 do cliente – todos os registos de interação

Campanha



Exemplos de ferramentas de CRM

Dynamics

Salesforce

Zendesk

Pegasystems

ServiceNow

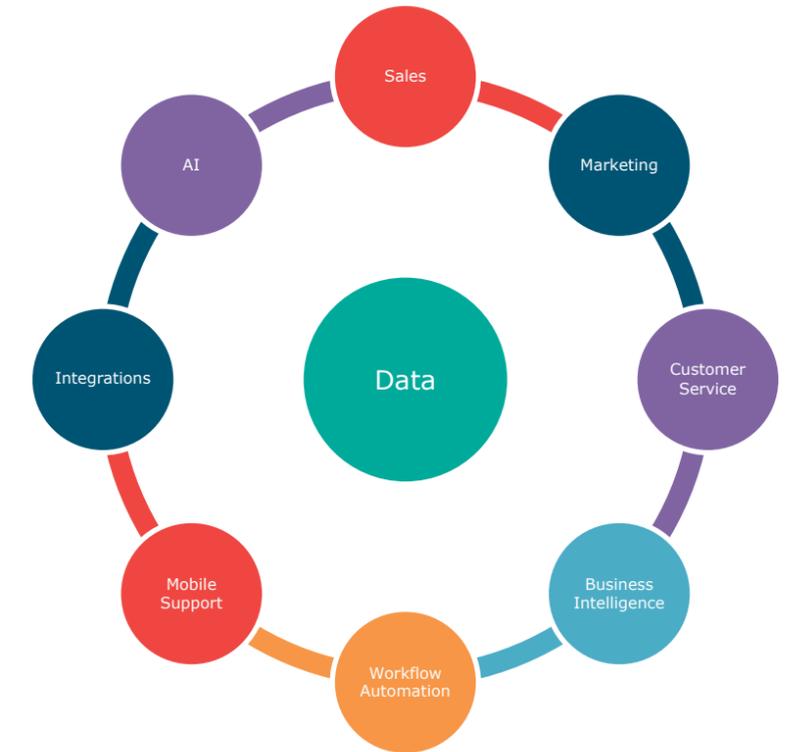
SugarCRM

ZohoCRM

servicenow



CRM



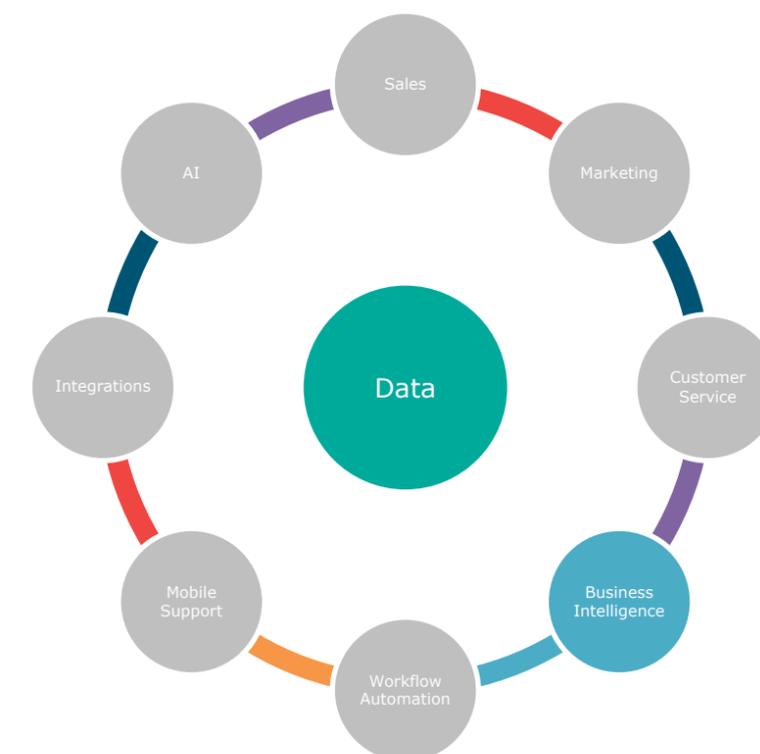
Apresentação dos pilares de Business Intelligence

Apresentação dos pilares de Business Intelligence

- Dados informação
- indicadores e sua construção
- Decisões de negócio com indicadores

O que é o BI?

BI é a sigla para “Business Intelligence” ou Inteligência de Negócio. É um conjunto de técnicas e ferramentas que permitem às empresas coletar, analisar e transformar dados em informações úteis para tomada de decisões. O objetivo é ajudar as empresas a tomar decisões mais informadas e estratégicas.

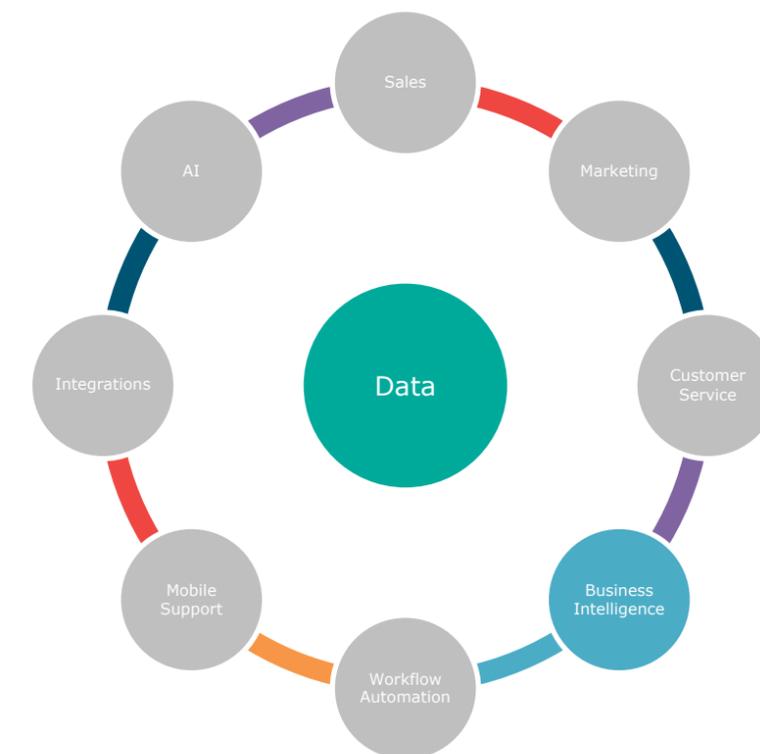
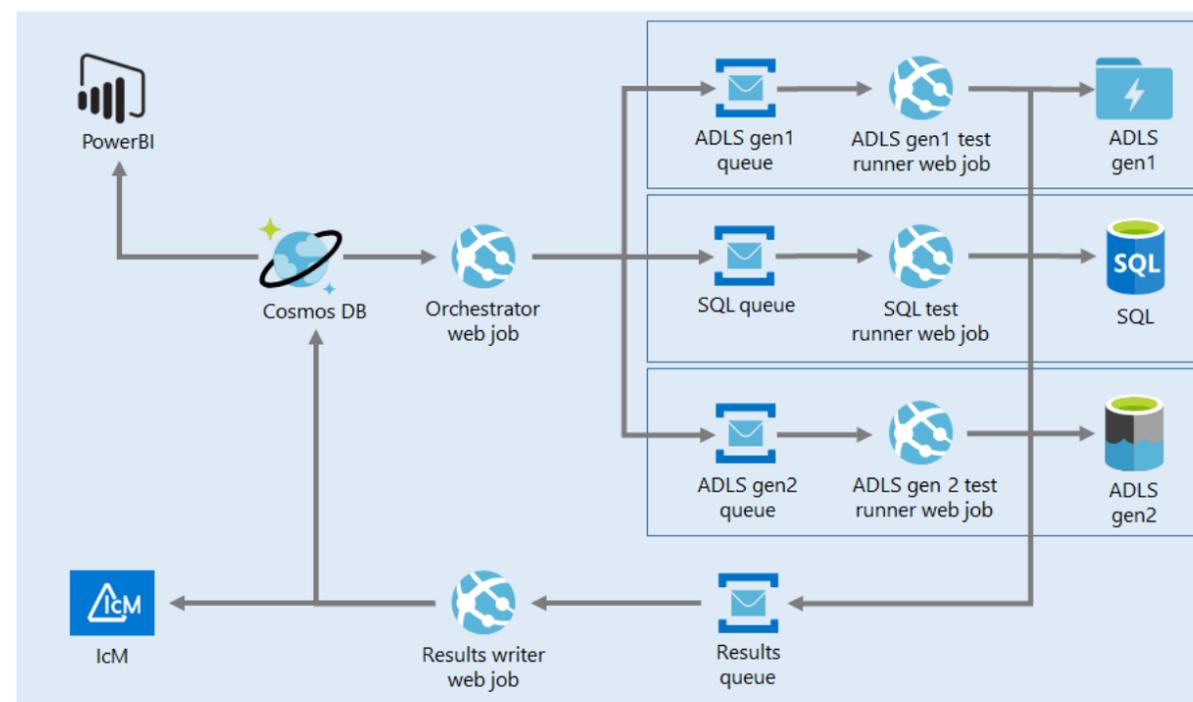


Dados e informação

Transformar dados em informação

Desafios dos dados:

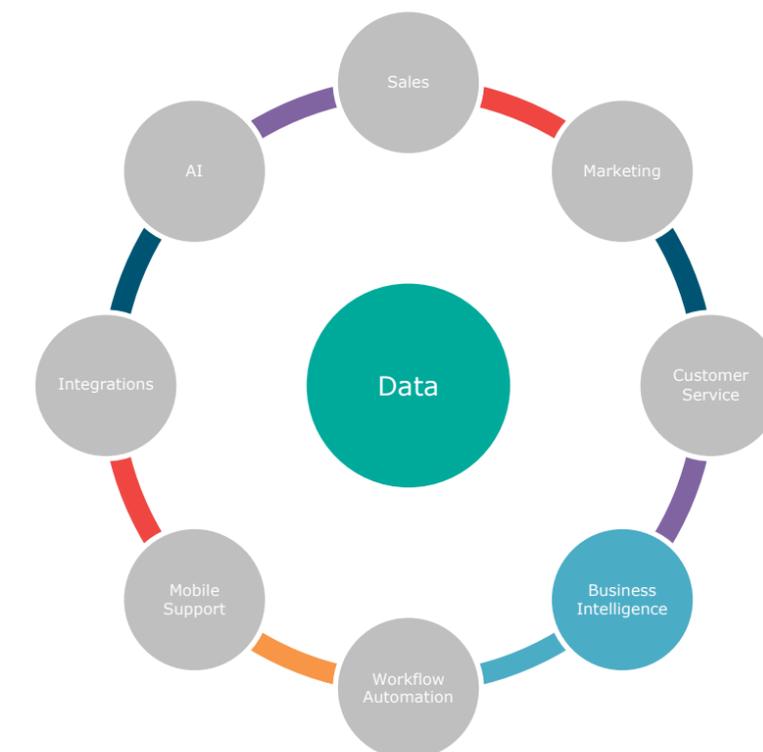
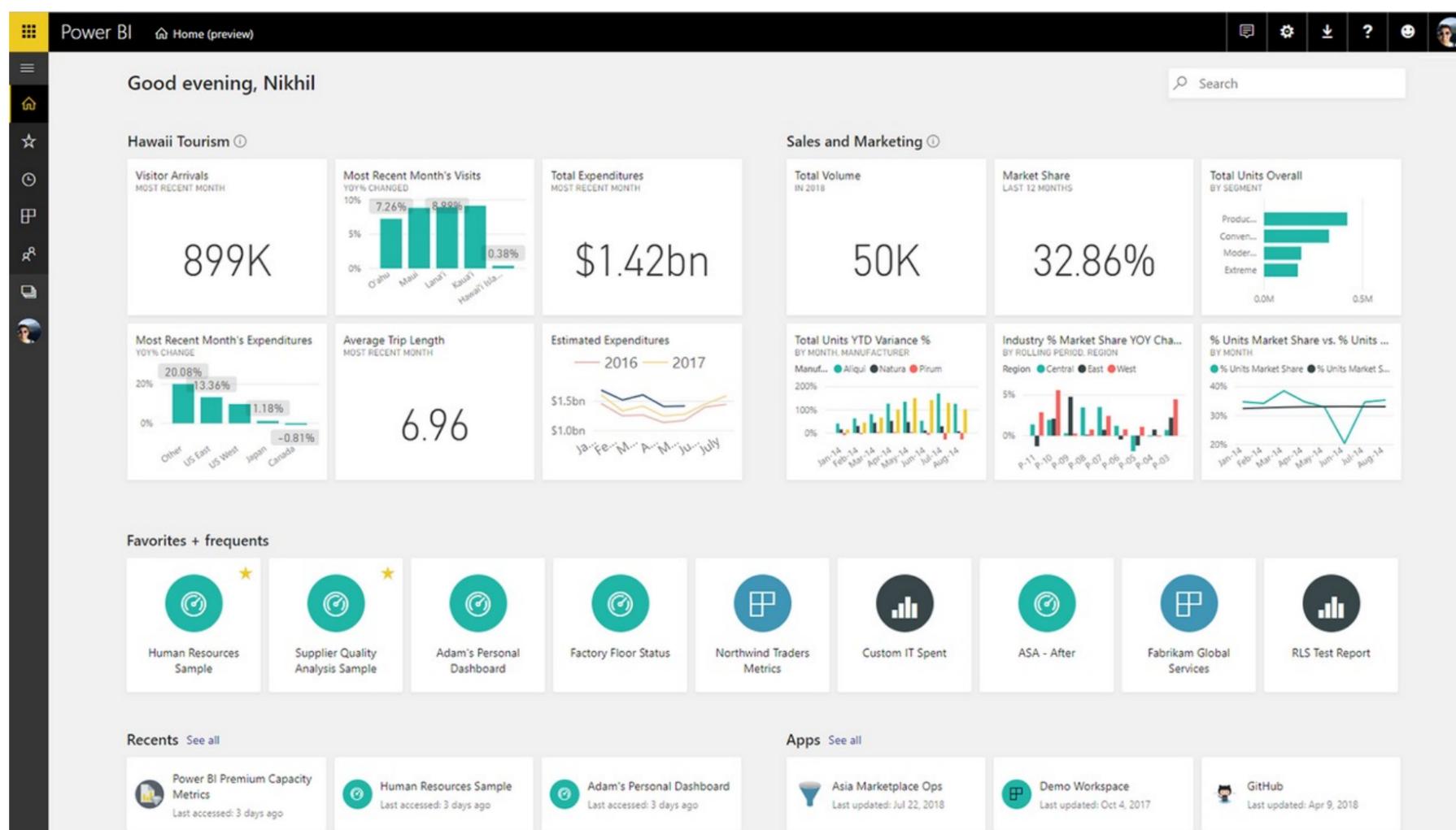
- Qualidade dos dados (higienização)
- Acesso aos dados
- Armazenamento de dados



Garantir que os dados estão disponíveis, acessíveis e que produzam informação

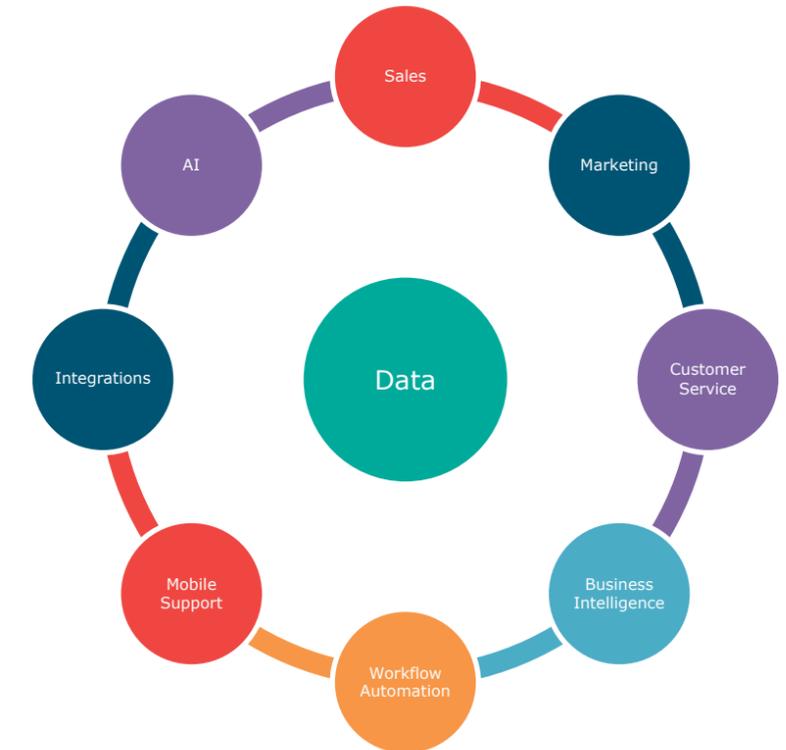
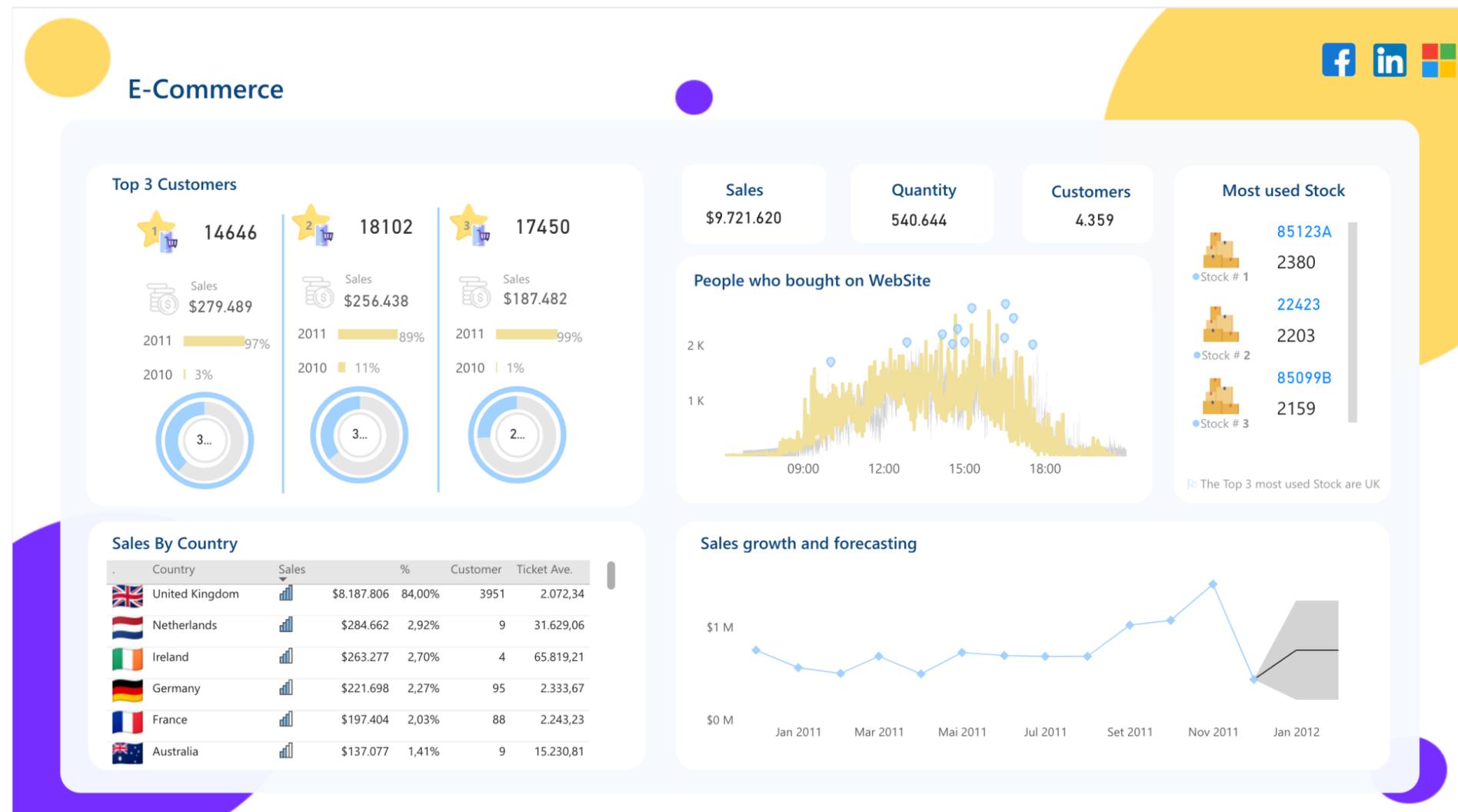
Indicadores e sua construção

Colocar as informações em forma visual



Decisões de negócio com indicadores

Tomar decisões em cima da informação



Exemplos de plataformas de BI



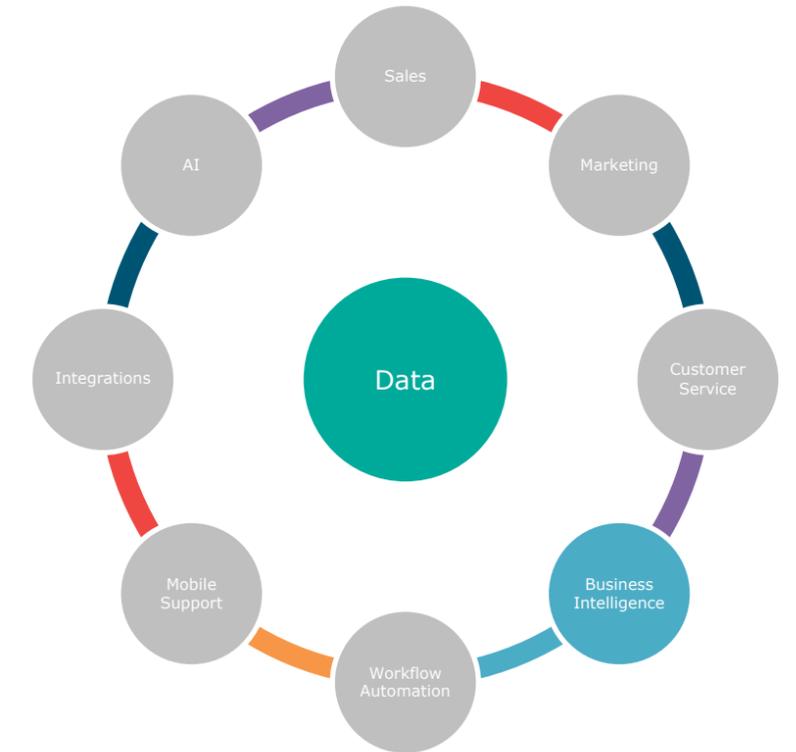
Power BI

QLIK

Tableau

Google Locker

Spotfire



Obrigado



inetum.com

FRANCE | SPAIN | PORTUGAL | BELGIUM | SWITZERLAND | LUXEMBOURG | ENGLAND |
POLAND | ROMANIA | MOROCCO | TUNISIA | SENEGAL | CÔTE D'IVOIRE | ANGOLA |
CAMEROON | USA | BRAZIL | COLOMBIA | MEXICO | RP OF PANAMA | PERU | CHILI |
COSTA RICA | DOMINICAN REPUBLIC | ARGENTINA | SINGAPORE | UAE





MORE THAN
2 500
PROFESSIONALS



+400
CLIENTS



5 LOCATIONS

LISBON ■ PORTO ■ BRAGANÇA ■ COVILHÃ ■ AVEIRO

6 ACTIVITIES

- + CONSULTING
- + APPLICATION & INFRASTRUCTURE PROJECTS
- + SYSTEM INTEGRATION

(Business Solutions, ERP, CRM, PLM...)

- + OUTSOURCING
- + VALUE ADDED RESELLING
- + SOFTWARE:

- 4 soluções verticais:
Governo Local, Seguros, Saúde Social, Retalho
- Soluções Transversais:
Time Management (Chronotime)
DDM (Business Document)



BRANDS
THAT
TRUST
US



IN
PORTUGAL

1 INNOVATION CENTER

LISBON

+ PARIS, NANTES, LYON,
GHENT, MADRID

Casablanca e Warsaw em 2021

FabLab
by inetum.™

5 SERVICE CENTERS

- + **Lisbon Service Center**
(Application & Infrastructure Services, Testing, Mainframe)
- + **Global Service Center**
(IS Administration, Maintenance and Hosting, User Support)
- + **SAP Application Management**
- + **SAP Development Factory**
- + **SAP Solutions Center**

STRATEGIC ALLIANCES

Microsoft, SAP
Oracle, VMWare, DELL/EMC
EasyVista, Liferay, Sitecore

7 SECTORS

- FINANCIAL SERVICES
- INDUSTRIES
- PUBLIC-HEALTHCARE
- TELECOM-MEDIA-TECHNOLOGIES
- ENERGY-UTILITIES-CHEMICALS
- RETAIL-CONSUMER GOODS
- TRANSPORTATION-TRAVEL-SERVICES

Exame



MELHORES EMPRESAS
PARA TRABALHAR

2018 – 2019
BEST COMPANIES TO WORK FOR





MAIS DE
2 500
PROFISSIONAIS

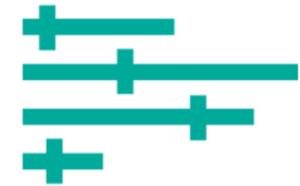


+400
CLIENTES



5 REGIÕES

LISBOA ■ PORTO ■ BRAGANÇA ■ COVILHÃ ■ AVEIRO



6 ÁREAS DE NEGÓCIO

- + CONSULTING
- + APPLICATION & INFRASTRUCTURE PROJECTS
- + SYSTEM INTEGRATION

+ SOFTWARE:

(Business Solutions, ERP, CRM, PLM...)

- + OUTSOURCING
- + VALUE ADDED RESELLING
- + SOFTWARE:

- 4 soluções verticais:

Governo Local, Seguros, Saúde Social, Retalho

- Soluções Transversais:

Time Management (Chronotime)

DDM (Business Document)



MARCAS
QUE
CONFIAM
EM NÓS



EM
PORTUGAL

1 CENTRO DE INOVAÇÃO

LISBOA

+ PARIS, NANTES, LYON,
GHENT, LISBOA, MADRID

Casablanca e Varsóvia em 2021

FabLab
by inetum.™



5 CENTROS DE SERVIÇO

+ Lisbon Service Center

(Application & Infrastructure Services,
Testing, Mainframe)

+ Global Service Center

(IS Administration, Maintenance and
Hosting, User Support)

+ SAP Application Management

+ SAP Development Factory

+ SAP Solutions Center

ALIANÇAS ESTRATÉGICAS

Microsoft, SAP

Oracle, VMWare, DELL/EMC

IBM, Hpe, HPi, Lenovo

EasyVista, Liferay, Sitecore

7 SETORES

- ☑ SERVIÇOS FINANCEIROS
- ☑ INDÚSTRIAS
- ☑ SETOR PÚBLICO - SAÚDE
- ☑ TELECOM - MEDIA - TECNOLOGIAS
- ☑ ENERGIA - UTILITIES - INDUS. QUÍMICA
- ☑ RETALHO - BENS DE CONSUMO
- ☑ TRANSPORTES - VIAGENS - SERVIÇOS

Exame



MELHORES
EMPRESAS
PARA TRABALHAR

2018 - 2019

**MELHORES
EMPRESAS
PARA
TRABALHAR**

