

## Os Dois Tipos de Software de CRM Fundamentais

O software auxilia o neg&ocirc;cio positivamente e aumenta a receita, atrav&eas da redu&ccedil;&atilde;o dos custos operacionais, pois n&atilde;o existe necessidade de contratar pessoas de apoio adicional com o software instalado. A informatiza&ccedil;&atilde;o deste software impulsionou o retorno sobre o investimento de v&aacute;rias empresas e a sua produtividade. A Gest&atilde;o da Rela&ccedil;&atilde;o com o Cliente (CRM) &eacute; uma estrat&eacute;gia indispens&aacute;vel para o neg&ocirc;cio. Para que seja executada e criar impacto em qualquer neg&ocirc;cio, deve ser integrada com o software CRM projetado para fins comerciais de rentabilidade. O software &eacute; extremamente importante devido &agrave;s fun&ccedil;&otilde;es que desempenha. Ele faz a gest&atilde;o das informa&ccedil;&otilde;es do cliente e ajuda a construir e a fortalecer o relacionamento entre o neg&ocirc;cio e o cliente. O software desempenha igualmente um papel fundamental em manter um novo cliente e um atual. Por outro lado, o software tamb&eacute;m &eacute; respons&aacute;vel pelo mantimento do registo das informa&ccedil;&otilde;es do cliente. As informa&ccedil;&otilde;es do cliente registadas s&atilde;o as compras feitas, o n&uacute;mero de telefone, o hist&ocirc;rico das chamadas, o n&uacute;mero de visitas, o endere&ccedil;o e o momento certo para receber chamadas. Existe um software de CRM para cada tipo de neg&ocirc;cio, mas neste artigo vamos concentrar-nos apenas sobre os tipos mais importantes: &nbsp; &nbsp; 1. Software de Gest&atilde;o de Campanhas O software de CRM deste tipo lida com o processamento de dados do cliente. Ele fornece &agrave; empresa todos os dados dos clientes e as compras efetuadas. O software apresenta uma funcionalidade que atua como um mediador na utiliza&ccedil;&atilde;o de outras funcionalidades dispon&iacute;veis. Ela abre o caminho para as outras funcionalidades serem utilizadas. A funcionalidade &eacute; chamada de campanhas de vendas cruzadas. Esta &eacute; respons&aacute;vel por notificar a empresa sobre as altera&ccedil;&otilde;es feitas nos pre&ccedil;os, assim como, melhora o desenvolvimento do produto que a empresa est&aacute; a vender, e partilha a informa&ccedil;&atilde;o dos arquivos da Oracle. &Eacute; igualmente poss&iacute;vel adicionar outras funcionalidades que podem ser utilizadas para maximizar a propor&ccedil;&atilde;o das vendas. As funcionalidades extras tamb&eacute;m s&atilde;o usadas na cria&ccedil;&atilde;o de pleno acesso &agrave;s informa&ccedil;&otilde;es necess&aacute;rias. Este tipo de software &eacute; avan&ccedil;ado tecnologicamente, uma vez que pode rastrear os websites das redes sociais e e-mails. &Eacute; um dos melhores m&eacute;todos de marketing para produtos e servi&ccedil;os. Ele garante que todas as transa&ccedil;&otilde;es realizadas s&atilde;o guardadas sob caracter&iacute;sticas espec&iacute;ficas, como estat&iacute;stica ou contabilidade, para facilitar a pesquisa &agrave;queles em visita &agrave; internet. &nbsp; &nbsp; 2. Software de CRM para Automatiza&ccedil;&atilde;o da For&ccedil;a de Vendas Estes tipos de softwares consistem em funcionalidades como automatiza&ccedil;&atilde;o de vendas. A sua fun&ccedil;&atilde;o &eacute; rastrear as chamadas feitas pelos clientes e as informa&ccedil;&otilde;es completas destes. A informa&ccedil;&atilde;o do cliente compreende a hora da chamada, o prop&ocirc;sito da chamada, o endere&ccedil;o do cliente, o n&uacute;mero de telefone e a dura&ccedil;&atilde;o que a chamada levou. Ao instalar os softwares no sistema da empresa, eles s&atilde;o capazes de registrar cada venda feita, tal como a descri&ccedil;&atilde;o de todos os servi&ccedil;os e produtos que a empresa oferece. Se um cliente est&aacute; interessado em aceder &agrave;s informa&ccedil;&otilde;es de um determinado produto, &eacute; da obriga&ccedil;&atilde;o do software de CRM aproveitar as informa&ccedil;&otilde;es importantes. O software de CRM isenta toda a necessidade de contrata&ccedil;&atilde;o de novos empregados de apoio reduzindo, deste modo, os custos operacionais.

## Sobre o Autor

Zahir Aparicio gosta de compartilhar seus artigos sobre temas sobre o [software de CRM](#) e seus [pre&ccedil;os reais](#), quando ele n&atilde;o &eacute; andar de bicicleta ou sair com amigos.