



Pesquisa...



Quarta-Feira, 13 De Março De 2013

Home Projectos Negócios Apps Infra-estrutura Mobilidade Escritório Segurança E-commerce Formação

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SECTOR FINANCEIRO SAÚDE INDÚSTRIA SERVIÇOS REDUZIR CUSTOS CONTACTOS ASSINATURAS

Entrada Gestão

# Mais funções para o CRM

12-03-2013 | por **Semana Informática**

0 Comentário

As ferramentas de *customer relationship management* estão a assumir um papel cada vez mais importante nas empresas, servindo de suporte às vendas, mas também à relação com o cliente, garantindo um bom atendimento e personalização do contacto.

0 Tweetar 0 Share 4 Gosto 0 Enviar

Nas empresas de maior dimensão, o CRM já não se limita aos departamentos de *marketing* e vendas; está acessível em toda a organização, com várias áreas a aceder à ficha de um determinado cliente para estarem a par de todas as interacções estabelecidas, diz **Luís Santana**, coordenador de projectos especiais e gestão estratégica da **Quidgest**.

As funcionalidades de *customer care*, *self-service trouble ticketing*, gestão de produtos e serviços e colocação de encomendas fazem parte das soluções integradas no CRM, o que faz destas ferramentas uma boa solução também para as PME, que podem desta forma gerir a grande maioria dos seus processos de negócio, como indica **Fernando Dias**, *sales consulting manager* da **Oracle Portugal**.

«É nessa abrangência de utilização que o CRM pode oferecer vantagens competitivas às PME, ao disponibilizar os principais processos e a informação a eles associados em tempo útil a toda a organização, reduzindo assim custos, acelerando processos e respostas identificando problemas», explica.

A relação com os fornecedores pode também ser feita através do CRM, assim como a área de controlo de qualidade e de pós-venda. **Céu Mendonça**, directora comercial da **PHC**, lembra que o *feedback* dos clientes está, actualmente, na base de um bom serviço ou produto e que ao conseguirem reunir informações sobre os clientes, os responsáveis do controlo de qualidade podem verificar os índices de satisfação e propor novas estratégias à administração.

Tags: CRM, Quidgest, PHC, Oracle

Partilhar:

URL: <http://bit.ly/16oC9x2>

## LOGIN

Para comentar faça login ou, registe-se

Username  
.....

Memorizar

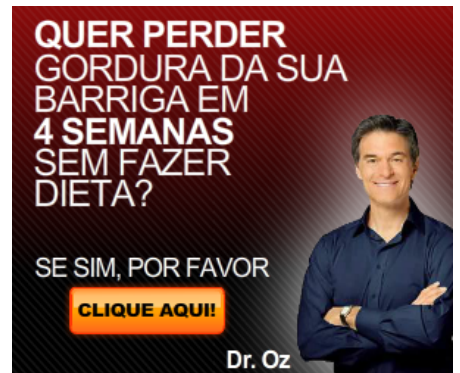
AUTENTICAR

## COMENTAR

[Empty comment box]

ENVIAR

Caso ainda não esteja registado [clique aqui](#)  
Para recuperar passw ord [clique aqui](#)



PUB

Subscrever Newsletter

Mais lidas Mais comentadas

01. ViiHaptic é tecnologia portuguesa
02. App Center da Staples reúne uma cloud de aplicações
03. NFC ganha espaço na estratégia da Samsung
04. 4G chega a 80% da população
05. OKI leva a mais informação às PMEs
06. IBM MobileFirst aposta na mobilidade
07. Certificação 0% CO2 para empresas e websites
08. Barclays apresenta app para mobile banking
09. Cabovisão reforça apoio técnico a cliente
10. AnubisNetworks e Watchful Software unificam tecnologia

facebook & SEMANA

Gosto 158 pessoas gostam disto. Sê a primeira entre os teus amigos.

## PRINCIPAIS NOTÍCIAS DA REDE COFINA MEDIA DIGITAL

**CONHEÇO**  
SALMOBÁS

Vaticano: Falha primeira votação do dia  
 Juros da dívida descem a 5 e 10 anos  
 Três feridos em despiste na A8  
 Vila Real: Número de empresas dissolvidas aumentou  
 Angela Merkel condena salários "desmedidos"

**Record**

Messi deixa Eusébio para trás  
 Mais uma candidata a Miss Record  
 Fanática 2013 para conhecer  
 Merengues dão nega ao Nápoles por Coentrão  
 Milan Piqué encantou Camp Nou  
 Assim até o dia começa melhor

**negócios**

Merkel condena salários "desmedidos" de altos executivos na Alemanha  
 Irlanda atrai forte procura em emissão de dívida a 10 anos  
 Plano da RTP prevê corte de 28% na despesa com pessoal  
 Oito perguntas a que o Governo deve responder  
 Millennium IB aplaude resultados divulgados pela Sonae no segmento alimentar

**SÁBADO**

Portugueses pintam em Banguecoque  
 Cães salvos da morte  
 Experiências do Pentágono com o cérebro  
 Marketing: As guerras mais intensas de sempre  
 O que o seu monstro preferido diz de si

**SEMANA**  
INFORMÁTICA

Home  
 Projectos  
 Negócios  
 Apps  
 Infra-estrutura  
 Mobilidade  
 Escritório  
 Segurança  
 E-commerce  
 Formação

Administração Pública  
 Sector Financeiro  
 Saúde  
 Indústria  
 Serviços  
 Reduzir Custos

Facebook  
 Twitter  
 RSS  
 Email  
 Contactos  
 Subscrever newsletter  
 Publicidade

Copyright ©. Todos os direitos reservados. É expressamente proibida a reprodução na totalidade ou em parte, em qualquer tipo de suporte, sem prévia permissão por escrito da Edirevistas, S.A., uma empresa **Cofina Media - Grupo Cofina**. Consulte as [condições legais de utilização](#).