

Customer Relationship Management



Faça negócios melhor.

A forma com que as empresas se relacionam com os consumidores está passando por uma transformação fundamental. Essa revolução é impulsionada por muitos fatores: maior resistência dos consumidores em relação a métodos de marketing tradicional, proliferação dos canais de comunicação e reconhecimento de que o valor do ciclo de vida de um cliente é mais importante do que satisfação em curto prazo.

As principais empresas orientadas a clientes estão ajustando radicalmente seu mix de vendas, marketing e serviços para tirar maior vantagem de canais de interação com consumidores menos tradicionais. Essas empresas são capazes de fornecer mensagens com maior pontualidade e relevância e de criar relacionamentos mais fortes, duradouros e valiosos com seus consumidores.

Como fornecedor líder global de soluções específicas de negócios à organizações empreendedoras, a Infor está encabeçando essa transformação. Nós oferecemos produtos mais integrados, interdisciplinares que se dirigem aos desafios essenciais que as empresas encontram em uma ampla gama de processos de negócios, inclusive relacionados a clientes.

O Infor CRM Epiphany ajuda empresas orientadas a clientes a tirar maior vantagem de interações entre clientes e a melhorar vendas, marketing e operações de serviços para aumentar a fidelização, valorizar a preferência da marca e incentivar a lucratividade.

INFOR[™]

Alavancar experiência

A Infor fornece soluções de gestão para mais de 70.000 clientes em todo o mundo, o que prova que nós temos a experiência e expertise para melhorar a administração de relacionamentos com clientes em nível de empreendimento.

As empresas centradas em clientes nos segmentos de comunicações, serviços financeiros, seguros, varejo, hospitalidade, viagens, lazer, fabricação e outras indústrias dependem do Infor CRM para maximizar a interação com cada cliente.

Na base das soluções do CRM está a visão de um diálogo contínuo com o cliente. Com o Infor CRM, você pode implementar essa visão para obter uma percepção do cliente e dar uma resposta a seus clientes com base nessa percepção para fornecer resultados de negócios mensuráveis. A sua habilidade em manter um diálogo contínuo com o cliente pode ser avaliada com algumas simples perguntas.

- Você tem uma boa percepção do cliente?
- Você tem capacidade de responder às necessidades do cliente com base nessa percepção?
- Você é consistente na forma em que comercializa, vende e fornece serviços a clientes em todos os canais que lidam com clientes?
- Em vez de empurrar seus produtos, a sua organização tem percepção suficiente sobre o cliente para criar ofertas baseadas nas necessidades individuais desses clientes específicos no momento da interação?
- Em vez de se relacionar com os clientes aleatória e gradativamente, a sua empresa oferece uma experiência consistente para cada contato iniciado pelo cliente?
- Você tira vantagem dessa oportunidade para entender as características geográficas, demográficas e psicográficas dos clientes visando promover a confiança e reforçar seus laços com a empresa?

Com o Infor CRM, as principais empresas orientadas a clientes são capazes de ver cada interação entre clientes como uma oportunidade de valorizar e preservar um cliente, aumentar a receita, gerar fidelização e reforçar a sua marca. Essas empresas buscam o Infor CRM para conseguirem se conectar com os clientes, prever suas necessidades e fornecer os produtos e serviços que querem e quando querem.

Adquira negócios específicos

O Infor CRM lhe permite otimizar suas interações com clientes entre unidades e canais de negócios múltiplos. Caso seu objetivo seja tirar melhor vantagem de oportunidades internas de marketing, fazer campanhas externas de marketing ou aumentar a eficácia de suas vendas e operações de serviços, o Infor CRM melhora todo o processo de administração de relacionamentos com clientes a um custo total de propriedade mais baixo.

Infor CRM: Sucesso da Indústria

O Infor CRM é relevante a muitos tipos de negócios e fornece resultados tangíveis, centrados no cliente em todas as seguintes indústrias.

Comunicações

No mercado competitivo de comunicações, a lucratividade de investimentos multibilionários depende de pequenas vantagens em custos de aquisições, taxas de retenção, e prêmios de apreçamento. As empresas com maior eficácia em vendas, marketing e processos de serviços são muitas vezes bem sucedidas às custas de rivais com menor compreensão de seus clientes. O Infor CRM ajuda a maximizar a lucratividade de fornecedores de serviços dando ênfase às melhores ofertas de *up-sell* (persuasão de vendas) e venda cruzada durante interações internas e externas e a otimizar decisões de clientes entre canais múltiplos e linhas de produtos e serviços.



Serviços Financeiros

Fusões e aquisições transformaram o setor de serviços financeiros na medida em que bancos de varejo orientados ao crescimento buscam novas eficiências, capacidades e novos clientes. Hoje, os reais desafios e oportunidades estão no crescimento orgânico – maximizar o valor de relacionamentos existentes. As organizações de serviços financeiros estão se concentrando atualmente em aumentar o número de produtos por casa de família, proporção de despesas do cliente e retenção de seus clientes existentes. O Infor CRM os ajuda a alcançar seus objetivos proporcionando interações de clientes inteligentes e impulsionadas por eventos em todos os *touch points* internos e externos de clientes e em todos os sistemas de auto-serviço, ao mesmo tempo reduzindo o custo do serviço e melhorando eficiências operacionais.

Hospitalidade

Na indústria da hospitalidade, o seu sucesso depende da qualidade do seu serviço. Somente atender às expectativas do cliente, nesse difícil negócio de 24x7, não basta. Você deve exceder as expectativas do hóspede porque se você não o fizer, seus competidores o farão. Isso pressiona você constantemente a apresentar novos serviços. O Infor CRM inclui capacidades e processos analíticos que ajudam a empresas de hospitalidade a entender melhor o comportamento do hóspede, a desenvolver fidelização, fazer sugestões otimizadas de vendas e criar campanhas de marketing de maior impacto. A capacidade de criar e alavancar uma única visão de seus clientes entre unidades de negócios é uma vantagem importante.

Seguros

As companhias de seguros hoje estão focadas em melhorar relacionamentos com titulares de apólices, corretores e agentes para aumentar as políticas em força e a porção de carteira, ao mesmo tempo em que reduzem custos ao simplificarem operações internas. O Infor CRM capacita as companhias de seguro a aumentar a eficácia de vendas cruzadas e reduzir o desgaste para obter relacionamentos de longo prazo com clientes mais fortes e mais lucrativos. A análise em tempo real facilita recomendar ofertas atraentes durante interações internas. Uma integração sem costuras com sistemas de legado e múltiplos canais de clientes prevêem uma única área de trabalho para representantes de serviços de clientes, visando operações de centro de contato eficazes em termos de custos.

Os clientes da Infor CRM vêm realizando resultados como estes:

- > Aumento de 48% em produtos por casa de família
- > Taxa de conversão de 43,6%, novos produtos para clientes
- > Taxa de conversão de 46%, novos produtos em call centers
- > Aumento de 455% no número total de consumidores
- > Aumento de 50% ou + em permissões de mala direta/e-mail
- > Aumento de 160% no total de fornecedores suportados
- > Aumento de 15% no total de marcas suportadas
- > Aumento de 14% em receita por sócio

Varejo

O mundo do varejo é complexo, com um conjunto cada vez maior de lojas, produtos, canais, formatos e geografias. Os varejistas enfrentam expectativas de serviços cada vez maiores dos clientes enquanto a competição e a comoditização estão dificultando a sustentação de apreçamento com prêmio e margens de lucro. O Infor CRM fornece às interações entre clientes inteligência atualizada até o minuto e impulsionada por eventos, de modo que os varejistas possam entender o comportamento dos clientes e revelar o verdadeiro potencial de campanhas de marketing, inclusive campanhas de marketing externas baseadas em permissão, para aumentar a fidelização e retenção de clientes.

Viagens e lazer

A indústria de viagens e entretenimento global é um mercado dinâmico, com enormes variações de demanda. Além disso, novos canais de vendas a custos baixos continuam consumindo receitas até dos mais lucrativos atores. O Infor CRM ajuda as empresas de viagens e entretenimento a aumentarem a lucratividade através de análises e processos que lhes permitem compreender os padrões de consumo do cliente, oferecer produtos personalizados e aumentar a renda real sem substituir sistemas.

Manufatura

Os fabricantes de máquinas e equipamentos automotivos, alta tecnologia e eletrônicos e outras indústrias estão focadas em construir novos negócios e maximizar oportunidades com

clientes existentes. O Infor CRM fornece as informações de que precisam em tempo real para fazer isso de maneira eficaz. Ele automatiza tudo, desde pedidos repetidos, configuração, apreçamento até cotações, impedindo que informações atrasem e minimizando riscos e pontos de falha. A integração sem costuras tanto com aplicativos Infor ER e ERP legado reduz os custos e melhora a eficácia operacional.

Infor CRM: Capacidades Abrangentes

Desde marketing interno e externo a vendas e serviço, o Infor CRM oferece soluções sofisticadas e totalmente integradas que cobrem todas as suas necessidades.

Marketing

Marketing Interno

O Marketing Interno serve como uma estrutura sofisticada, para decisões em tempo real, que ajuda as empresas a administrarem interações iniciadas por clientes em múltiplos canais. Com um olho mirando em impulsionar o crescimento das receitas e melhorar a retenção de clientes, o sistema recomenda a próxima melhor ação na forma de persuasão de vendas, venda cruzada ou oferta de retenção. A analítica é usada para adaptar automaticamente uma resposta com uma interação de clientes em tempo real baseada em como o perfil único de um cliente mapeia os perfis do modelo. O sistema então fornece as ofertas de maior impacto no momento da interação entre unidades e canais de negócios – inclusive websites, centros de contato/chamada, IVRs (Resposta de Voz Interativa), ATMs (Caixas Eletrônicos) e pontos de venda.

Marketing Externo

O Marketing Externo é uma solução de marketing integrada de banco de dados para planejamento, execução e monitoramento de campanhas de marketing baseadas em permissão. Além da administração sofisticada de banco de dados que ajuda você a tornar o seu *insight* (percepção) em ação, ele oferece capacidades de administração de campanha sofisticadas que permitem a você planejar e executar campanhas externas. O processo integrado online e analítico de previsão (inclusive análise completa de resposta de website) permitem você avaliar informações de clientes para elaborar perfis, fazer previsões, segmentação e outras finalidades. Regras globais automatizadas de negócios e funcionalidade de escolha de participação em todo o sistema ajudam a você atingir os clientes e compradores em potencial, enquanto a empresa executa políticas de marketing e cumprimento regulatório. Quando é hora de analisar resultados, o Marketing Externo oferece serviços de prestação de relatórios incorporados e de realimentação que ajuda você a entender as respostas de campanhas de múltiplas fontes, aprimorar *targeting* (direcionamento) e transferir inteligência para campanhas subseqüentes. Em geral, você é capaz de reduzir os ciclos de campanha, melhorar eficiência de marketing, e desenvolver relacionamentos duradouros enquanto respeita a privacidade e as preferências de contato dos clientes.

Administração de Recursos de Marketing

Esta solução prática fornece visibilidade a atividades de marketing de que você precisa para permanecer focado na estratégia. Ao mesmo tempo, o banco de conhecimentos da sua atividade de marketing permite que você administre o ciclo de vida de todas as operações de marketing desde o planejamento até a produção.

As capacidades incluem preparação de orçamentos, administração de projeto/tarefa, administração de fluxo de trabalho, aprovações, calendário central e controle de versão. Esses elementos ajudam você a se responsabilizar pelos orçamentos de marketing, melhorar a colaboração entre equipes de marketing internas e externas e a administrar documentos de forma dinâmica. Você ganhará melhor conhecimento das despesas com marketing, alinhará programas de marketing com estratégias de marketing e reduzirá o desperdício e a redundância.

Vendas

Vendas



Desde o desenvolvimento de processos até o fechamento de negócios, o setor de Vendas fornece às empresas ferramentas altamente eficazes para coordenar esforços de venda em todo o ciclo de vida do cliente. Atrai inteligência de clientes sobre o processo de vendas em toda a organização, ajudando os representantes de vendas a se tornarem “assessores confiáveis” e a fazer ofertas adequadas e direcionadas aos clientes. A sofisticada capacidade de administração de contatos fornece um quadro completo de cada cliente, inclusive de operações anteriores com a organização.

O roteamento abrangente de processos e priorização capacitam os representantes a planejar chamadas e a registrar transações com rapidez, enquanto a visibilidade completa da situação do projeto permite aos representantes e gerentes manter um registro das oportunidades, ter como meta os melhores negócios e fazer previsão de negócios. Recursos adicionais incluem acesso móvel e realizar roteiros de chamadas. Com essa solução, você poderá atingir taxas de êxito mais altas, uma mais profunda penetração nas contas, e aumento de receita de vendas, bem como taxas de adoção de soluções mais altas pela força de vendas.

Vendas Interativas

Este sistema avançado, baseado no sistema web, fornece o produto chave, disponibilidade e informações de preços de que o seu pessoal direto de vendas, bem como canais indiretos, precisam para vender com eficácia. Informa a eles o que pode ser vendido, quando e onde pode ser vendido e a que preço, e permite buscas rápidas e precisas em catálogos. Sua cotação, proposta e capacidades de geração de documentos facilitam o fornecimento de cotações precisas e rápidas e combinam informações de produtos, literatura de vendas e outros dados em um único documento, proposta ou RFP (Solicitação de Proposta). Além disso, seu motor de apreçamento permite apreçamento multidimensional e descontos com base em tabelas e regras internas e externas.

Configuração

A configuração permite a seus representantes de vendas, parceiros de canal e clientes configurar produtos offline ou pela web. Eles não só podem usar o processo guiado de vendas para compor produtos e serviços de catálogos, como também podem verificar pedidos-entradas, encontrar o produto certo



Desde o marketing interno e externo até vendas e serviços, a Infor CRM fornece soluções sofisticadas e totalmente integradas que cobrem todas as suas necessidades, reforçando a retenção e fidelização de clientes, e fornecendo maior valor ao tempo de vida do cliente.

para cumprir determinado requisito, gerar propostas e documentação, criar contratos de serviços e guias de instalação, lidar com requisitos técnicos e jurídicos, entre outras funcionalidades. E, como a configuração possui um recurso de interface intuitiva, personalizável e baseada em função, bem como uma administração de configuração orientada a objeto e um motor de configuração potente e baseado em restrições, toda a sua operação se beneficiará de informações corretas e completas em todo o ciclo de vida do produto.

Serviços

Desde o recebimento de solicitações até a resolução de problemas de clientes, a solução de serviço da Infor ajuda os centros atuais de contato altamente personalizados a melhorar a eficácia do serviço de atendimento ao cliente e a acelerar a resposta aos clientes. Uma interface eficaz e intuitiva fornece aos representantes uma visão unificada dos clientes em todos os sistemas existentes e capacita os mesmos a tornar a duração das chamadas menor, resolver problemas de uma só vez e participar de conversas diretas com clientes. A analítica sofisticada e em tempo real aumenta a previsibilidade, impulsionando processos e ofertas personalizados e focados no cliente. O serviço capacita os funcionários a transformar interações com clientes em oportunidades de receitas em todos os e-mails, ligações telefônicas e consultas pela Web, facilitando a manutenção do orçamento ao mesmo tempo que garante tratamento consistente e eficaz a clientes, independente de como eles contatarem a sua organização.

Com a capacidade de eliminar processos de negócios fragmentados, fornecer serviços ao cliente consistentemente bons e apresentar aos clientes mensagens consistentes, você sentirá melhor fidelização, e o seu centro de contato a clientes se torna um ator central na estratégia de CRM da

empresa.

O setor de serviços também possibilita a você fornecer serviços na web que são exemplares, efetivos em termos de custo e 24x7. Os clientes que preferirem se comunicar dessa maneira obtêm acesso rápido e conveniente a informações consistentes e podem fazer perguntas, registrar problemas, dar entrada em solicitações de serviços, e monitorar o status dos mesmos online. O sistema inclui um portal flexível e de auto-serviço da web, bem como a administração de resposta a e-mails muito escalonável. Com a devida autorização, os clientes são capazes de acessar um banco de dados de produto para resolução de problemas e finalidades de diagnóstico, obter respostas a perguntas frequentes, participar de bate-papo na web com representantes de serviços, rastrear solicitações de serviços, etc.

Se os clientes podem encontrar respostas cruciais sozinhos e receber respostas úteis que refletem a compreensão de seus requisitos individuais, você conseguirá ter relações tranquilas que resultarão em maiores rendas e custos reduzidos de serviços de atendimento ao cliente.

Veja os resultados agora

Implementações longas e complicadas que comprometem os seus recursos e surtem efeito negativo sobre a produtividade, simplesmente não são opções.

A Infor reduz o tempo e as customizações de implementações porque nós fornecemos soluções específicas para o seu negócio com experiência incorporada. Você recebe a funcionalidade pronta para uso – desenvolvidas, vendidas, implementadas e suportadas por peritos do ramo, com técnicas e conhecimentos sem igual nas indústrias que servimos.

Nossos profissionais têm anos de experiência e profundo conhecimento das soluções da Infor e sua aplicação no seu ambiente de trabalho. E, com a metodologia comprovada de melhores práticas da Infor guiando o processo, você pode ficar tranquilo que sua implementação ocorrerá sem problemas, com rapidez e precisão.

Alie tudo isso que descrevemos a nossas taxas e custos de serviço altamente competitivos e você terá uma razão convincente para escolher a Infor. Nós sabemos o quanto é difícil criar um ambiente em tempo real para administrar interações com clientes, sincronizar esforços de vendas e fornecer um serviço de atendimento a clientes personalizado e eficaz.



Fique aberto para um futuro empreendedor

Quando questões de retenção de clientes e fidelização à marca afetam o seu negócio, você deve ser capaz de se adaptar rapidamente e com precisão. Isso requer infraestrutura de tecnologia que lhe permite adicionar, alterar, atualizar ou modificar as suas soluções da maneira menos dolorosa possível.

O Infor Open SOA (Arquitetura Orientada a Clientes) é o compromisso da Infor com interoperabilidade de soluções, inovação e evolução em todas as linhas de produtos para que você possa alinhar os seus sistemas com rapidez a novos requisitos do mercado. Ele permite a você enriquecer suas atuais soluções com padrões da indústria SOA agora, estendê-los para criar processos ponta a ponta em diferentes áreas funcionais e a evolver, para encarar o futuro introduzindo maior funcionalidade e tecnologia para preservar o seu investimento e reduzir riscos e custos.

Você ganha agilidade de negócios e flexibilidade em Tecnologia de Informática, sem custos altos, interrupção de um projeto de reimplantação importante ou necessidade de adotar tecnologia de outro fornecedor de software. A Infor lhe dá escolha e controle sobre as tecnologias que você implementa, bem como a escolha do tempo para você implantá-las, de modo a eliminar redundâncias e construir o melhor modelo de longo prazo para o seu negócio.

É assim que nós satisfazemos a sua necessidade de soluções específicas para negócios que fornecem valor hoje, incorporando ao mesmo tempo flexibilidade de implantação, que permite você adicionar, subtrair e substituir capacidades críticas com rapidez... e seja mais empreendedor... no dia de amanhã.

Sobre a Infor

A Infor fornece software específico para negócios a organizações empreendedoras. Com experiência incorporada, as soluções da Infor permitem a negócios de todos os tamanhos serem mais empreendedores e a se adaptarem às rápidas mudanças de um mercado global. Com mais de 70.000 clientes, a Infor está mudando o que negócios esperavam de um fornecedor de software para empresas. Para maiores informações, visite www.infor.com ou <http://brasil.infor.com>.

Infor Brasil
Av. Dr. Chucri Zaidan, 150
11o Andar - Brooklin Novo
04583-110 São Paulo SP
Brasil
www.brasil.infor.com

Infor Corporate Headquarters
13560 Morris Road
Suite 4100
Alpharetta, Georgia 30004
USA
Direct: +1 (800) 260 2640

Entre em contato com seu escritório local da Infor com relação à disponibilidade de produtos em sua região.

INFOR™