

e-CRM

e-Customer Relationship Management

"O CRM ou Gestão de Relacionamento com o Cliente é um produto inovador oferecido pela FCC S.A. a seus clientes."

Vivemos atualmente um momento de constantes mudanças, onde obter informações precisas a qualquer tempo e lugar para a tomada de decisão – e não apenas ter o melhor produto – é o princípio organizador.

Nesse contexto a Fábrica Carioca de Catalisadores S.A. percebe que o processo hoje é a informação e que a grande novidade é proporcionar uma visão única do cliente dentro da empresa.

O CRM busca prover as empresas de meios mais eficazes e integrados para atender, reconhecer e administrar o relacionamento com o cliente.



CRM

O CRM trata da Gestão do Relacionamento com os clientes na qual estes passam a ocupar posição central e toda a empresa passa a ser orientada para a manutenção desse relacionamento.

Por se tratar de um conjunto de funcionalidades com alto grau de flexibilidade, o CRM apresenta características distintas dependendo da Indústria em que será aplicado.

A razão de tais diferenças é que cada indústria tem as suas especificidades, sua maneira de suprir a demanda e distintas estruturas de mercado.

CRM na Fábrica Carioca de Catalisadores

Na Fábrica Carioca de Catalisadores S.A., o CRM traduz-se em um sistema no qual informações comerciais e técnicas encontram-se à disposição dos clientes em sua "homepage" => e-CRM.

Com isso, a Fábrica Carioca de Catalisadores S.A. objetiva reter, fidelizar e agregar valor ao cliente.

Informações disponíveis pelo e-CRM

e-CRM torna possível o acesso a informações tais como:

- Programação de entrega;
- Contatos da Fábrica Carioca de Catalisadores S.A.;
- Informações de clientes;
- Relatórios técnicos;
- Contratos;
- Informações de embarque;
- Preços;
- Planilha de Notas Fiscais;
- Faturas a vencer;
- Planilha de Consumo;
- Quaisquer outras informações relevantes para o cliente.

Principais vantagens

- Encurtar as relações entre cliente e empresa;
- Maior confiabilidade e comodidade para o cliente quando precisar das informações;
- Uma única base de dados serve de interface entre a Fábrica Carioca de Catalisadores S.A. e os clientes;
- Economia de tempo e de dinheiro;
- Eliminação de solicitações de dados redundantes;
- Informação a qualquer hora e em qualquer lugar.

Identificando clientes e que tipos de dados eles acessam constantemente a Fábrica Carioca de Catalisadores S.A. pode formar uma base de dados única para toda a empresa.

Com os recursos da base de dados originados do e-CRM, a empresa pode oferecer soluções customizadas de acordo com as necessidades de cada cliente.

Fundamento do CRM

O e-CRM tem como fundamento principal trazer o cliente para dentro da empresa, saber o que ele pensa, e com isso poder oferecer exatamente o que ele precisa.

Conceito de e-CRM

"A convergência do conhecimento sobre o cliente e da interação com o cliente para maximizar as vendas e os lucros movida por novos softwares de atendimento ao cliente e pela conexão via Internet, com clientes, parceiros fornecedores e funcionários".(Stan Rapp)

Para mais informações sobre este ou outros produtos e tecnologias da
Fábrica Carioca de Catalisadores S.A., por favor, contate o seu representante de vendas mais próximo.



Impresso em papel reciclado



**FÁBRICA CARIOCA
DE CATALISADORES**

Rua Nelson da Silva, 663 - Distr. Industrial de Santa Cruz
CEP 23565-160 - Rio de Janeiro - RJ - Brasil
Tel: (21) 3402-9001 - Fax: (21) 3402-9041
Site: www.fccsa.com.br/ e-mail: fccsa@fccsa.com.br