

Centro: Tecnologia

Curso: Sistemas de Informação

Título: SISTEMA XDETEC CRM.

Autores: Fukuda, F. H. Assis, G. B.

Email fernando.fukuda@estacio.br

IES: UNESA

Palavra Chave: Crm Suporte Técnico Ticket Asp. Net

Resumo:

O sistema desenvolvido tem como objetivo o desenvolvimento de uma aplicação customizada de gestão de relacionamentos com os clientes usuários dos sistemas da XDETEC para organizar as solicitações efetuadas pelo suporte técnico da XDETEC. A gestão de relacionamentos com os clientes usuários (Customer Relationship Management - CRM) é um método ou conjunto de processos que permitem influenciar a compra e fidelidade de um cliente. O resultado é a satisfação do cliente que acaba sendo revertido em vendas durante a vida do cliente. Basicamente o CRM trabalha junto com o BI para aumentar as vendas de uma empresa. Para um CRM eficiente, é necessário uma base de informação estruturada e com qualidade. As informações devem estar segmentadas em representação de venda e hábitos de consumo. As informações obtidas pelos sistemas de CRM devem ser difundidas para áreas da companhia como marketing e vendas, para que estas áreas direcionem esforços e coloquem em práticas estratégias baseadas nas informações obtidas pelo CRM. O CRM permite acompanhar a evolução pessoal do cliente, os gostos de um grupo ou cliente em específico. Esse acompanhamento permite direcionar a compra do cliente, oferecendo a ele promoções e produtos que provavelmente estarão de acordo com suas necessidades, sejam elas reais ou de puro consumo. O maior desafio do CRM é aumentar sempre a lealdade do cliente. Um cliente leal compra mais e melhor. Se estão satisfeitos, irão retornar. Um cliente satisfeito tende a propagar sua satisfação, trazendo novos clientes. A propaganda cliente para cliente é muito mais eficiente e eficaz, pois é mais que uma propaganda, é um testemunho de satisfação. O CRM está totalmente focado na relação com o cliente. Com o CRM é possível direcionar compras e satisfazer o cliente que tende a comprar sempre mais e propagar sua satisfação. Atualmente todas as solicitações dos clientes usuários dos sistemas da XDETEC são efetuadas através de emails e por atendimentos por telefone. Esse procedimento dificulta o gerenciamento dos relacionamentos com os clientes usuários. Com o crescimento do número de clientes usuários dos sistemas da XDETEC, foi identificada a necessidade de controle de solicitações a fim de garantir a melhoria da qualidade do atendimento e dos retornos aos clientes usuários. Devido ao conteúdo das informações contidas no sistema, a diretoria da XDETEC, optou pelo desenvolvimento de uma aplicação customizada para o controle e armazenamento dessas informações. O sistema desenvolvido, tem como objetivo administrar os atendimentos efetuados pelo suporte técnico da XDETEC, e inclui as seguintes funcionalidades e escopo: (i) uma interface Web para administrar e solicitar funções operacionais do sistema; (ii) comunicação criptografada entre usuário e aplicação; e (iii) disparo de e-mails com aviso de abertura e conclusão de tickets. O sistema foi desenvolvido utilizando as tecnologias e as ferramentas corporativas da Microsoft, tendo em vista que a XDETEC é parceira da Microsoft para o desenvolvimento de soluções. O sistema desenvolvido, contempla abertura de tickets através de formulário web. Todas as informações são armazenadas no Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados Microsoft SQL Server 2008 Express Edition, possibilitando a extração de relatórios para obtenção de base de conhecimento. O sistema foi desenvolvido utilizando as linguagens C# e ASP.NET e o Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados Microsoft SQL Server 2008 Express Edition para plataformas Microsoft Windows Server 2008.