

# COMO DECIDIR QUAL É A SOLUÇÃO DE CRM CERTA PARA VOCÊ

PARTE DA SÉRIE SUCESSO COM O CRM

## Introdução

# Chegou o Momento de Uma Solução de CRM

Parabéns. O seu negócio está crescendo, e você decidiu que é a hora certa de acrescentar uma solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) à empresa.

Implementar uma solução de CRM para gerenciar relacionamentos com o cliente, assim como os dados e as informações associada a eles, é um grande passo, mas definitivamente é um passo na direção correta.

Então como você pode descobrir qual o tipo de solução de CRM certa para sua empresa?

Neste e-book, vamos explicar os dois tipos básicos de CRM, debater os prós e os contras de cada um e, por fim, fornecer um folheto informativo para ajudar você a entender tudo.

Vire a página para ver as suas opções de CRM.

## Sumário

- 03** Os Dois Tipos de CRM
- 06** A Vantagem da Nuvem
- 09** O Melhor CRM para Você
- 10** Conclusão

## Capítulo 1

# OS DOIS TIPOS DE CRM

No que se refere a sistemas de CRM, as empresas normalmente têm duas opções: sistemas no local e sob demanda/por assinatura, também conhecidos como baseados em nuvem. Veja a seguir uma breve explicação de ambos:

### CRM On Premise

Uma solução de CRM on premise é exatamente o que parece: é um sistema de CRM localizado na própria empresa que o utiliza. Isso pode significar que o CRM é mantido em uma sala específica para o servidor ou até mesmo em um armário. Em geral, uma solução on premise requer que a empresa compre um servidor ou um computador que possa ser utilizado como servidor. Depois disso, o software de CRM pode ser instalado nesse servidor, normalmente por funcionários do departamento de TI da empresa.

### CRM Baseado em Nuvem

Um sistema de CRM baseado em nuvem que é gerenciado digitalmente pela Internet por uma equipe de especialistas remotos. Esta solução também é chamada de software como serviço (SaaS) porque não requer uma instalação de software ou um departamento de TI para fins de gerenciamento. Em vez disso, você simplesmente

No que se refere a sistemas de CRM, as empresas normalmente têm duas opções: sistemas no local e sob demanda/por assinatura, também conhecidos como baseados em nuvem.

faz o login online e começa a usá-la. O CRM baseado em nuvem pode ser acessado a qualquer hora por qualquer pessoa autorizada pela empresa — até mesmo por meio de dispositivos móveis. Os aspectos positivos e negativos em torno das soluções de CRM on premise e baseadas em nuvem são diversos. Veja a seguir uma explicação simples:

## Prós da Solução on premise

- As equipes de TI da empresa têm maior controle sobre o equipamento, a segurança e os dados.
- Pode ser tudo o que empresas menores precisam no momento.

## Contras da Solução on premise

- Falta de energia podem causar grandes atrasos no uso do sistema.
- Os custos iniciais de configuração e instalação são proibitivos.
- É necessário que a equipe de TI mantenha o sistema funcionando.
- Pode ser difícil de dimensionar, e as atualizações podem ser caras.

## Prós da Solução Baseada em Nuvem

- Acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana por qualquer pessoa autorizada pela empresa.
- Acessível de qualquer lugar via dispositivos móveis.
- Investimento mínimo necessário.
- Não requer manutenção de servidor, e as atualizações com frequência são automáticas.
- Dimensionável e acompanha com segurança o crescimento da empresa.

## Contras da Solução Baseada em Nuvem

- Os sistemas baseados em nuvem dependem da sua conexão com a Internet. Se seu serviço de Internet não estiver funcionando, você terá um tempo de inatividade.

Confira a seguir por que tantas empresas escolhem os CRMs baseados em nuvem.

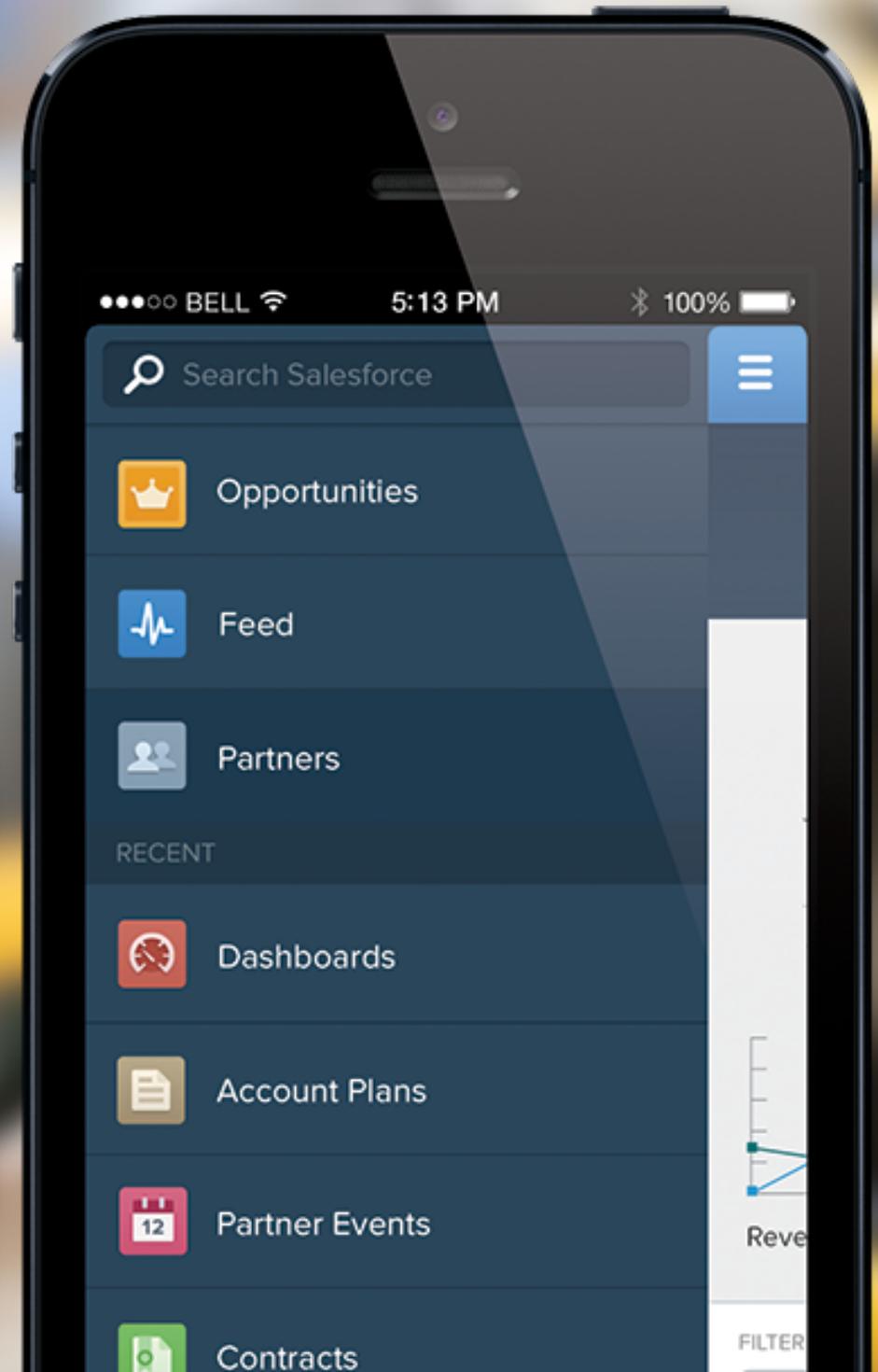
## A nuvem como novo modelo para o sucesso:

A Salesforce foi pioneira no modelo de computação na nuvem há mais de 15 anos e hoje superou as soluções no local como modelo de referência em praticamente todos os setores. Veja por que as empresas mais bem-sucedidas estão levando seus negócios para a nuvem.

- **Corte de custos:** a nuvem é substancialmente mais barata que as soluções tradicionais no local.
- **Nenhuma manutenção:** como não existe hardware, a manutenção não é necessária.
- **Dimensione infinitamente:** não há limites para o dimensionamento de sua empresa na nuvem.
- **Evolua rapidamente:** adicionar novos recursos e funcionalidade exige apenas alguns cliques.

# Faça um tour guiado interativo.

Aprenda como gerentes e reps de vendas usam a Salesforce para gerenciar seus dias. Este tour interativo apresenta orientações sobre os diferentes recursos da Salesforce. Experimente hoje o aplicativo de CRM líder mundial.



## Capítulo 2

# A VANTAGEM DA NUVEM

Embora a nuvem seja onipresente no ambiente tecnológico atual, a Salesforce foi pioneira no conceito já em 1999. A computação na nuvem derrubou o modelo tradicional no próprio local, cortando custos e reduzindo riscos drasticamente.

Ao longo desses 15 anos, a Salesforce aperfeiçoou as operações de data centers e ajudou o setor de computação na nuvem a crescer e chegar ao tamanho e à escala surpreendentes de hoje. Com um produto baseado em nuvem, a Salesforce pode reduzir custos radicalmente, pois não necessita de hardware, oferece suporte superior, torna muito mais fácil o dimensionamento e permite que os clientes entrem em operação 70% mais rápido do que seus concorrentes com soluções no local.

## Menos Hardware, Menos Funcionários

As soluções no local têm uma instalação notavelmente cara e continuam a consumir seu orçamento, pois você precisa de pessoal de TI adicional e incorre em custos de manutenção.



**Apesar de todos os avanços em tecnologia, o sucesso das vendas ainda depende de uma coisa: comunicação.**

Caso você deseje dimensionar suas operações no futuro, os custos de hardware aumentarão ainda mais.

Ao oferecer uma solução baseada em nuvem, executada inteiramente de um data center seguro, a Salesforce não requer nenhum dos custos iniciais de seus concorrentes com soluções no local. Não há nenhum hardware a ser instalado nem a necessidade de contratações no setor de TI. Uma empresa completa pode ser configurada e entrar em operação com custos e esforço mínimos para o cliente.

## Suporte mais Rápido

Quando o assunto são vendas e tecnologia, qualquer tempo de inatividade pode significar uma perda importante na receita. Quando algo dá errado em uma solução on premise, pode demorar horas até que um técnico chegue ao local e ainda mais tempo para o problema ser solucionado. A organização de vendas moderna simplesmente não tem esse tempo.

Com a Salesforce, a manutenção acontece automaticamente. Se surgir um problema, um técnico de suporte investiga a questão em minutos, não dias. Isso significa menos tempo de inatividade, nenhum custo de manutenção significativo e mais tempo dedicado às vendas.

## Fácil de Dimensionar

Para uma organização com uma solução de CRM on premise, expandir ou reduzir os negócios exige um investimento substancial e, portanto, um risco substancial. A expansão exige hardware e pessoal adicionais e pode levar meses para ser totalmente implementada.

Com a Salesforce, usuários e funcionalidades adicionais podem ser acrescentados com apenas alguns cliques do mouse. Sem hardwares extras, sem riscos extras. Caso você precise diminuir ou reestruturar sua organização no futuro, a Salesforce muda com você, sem complicações.



Cliente em destaque:

## Coca-Cola

A Coca-Cola sabe que não são mais as empresas maiores que prevalecem sobre as menores. Agora são as empresas mais rápidas que superam as empresas mais lentas. Então, para ter certeza de que a marca mais conhecida do mundo não fique para trás na inovadora era da tecnologia, a Coca-Cola conta com a Salesforce para manter as operações de vendas e distribuição funcionando sem problemas.

[Assistir ao filme >](#)

“O lugar mais perigoso para se tomar decisões é o escritório. Você precisa tomar a decisão onde o cliente está.”

- Ulrik Nehammer, CEO da Coca-Cola da Alemanha

## Capítulo 3

# O MELHOR CRM PARA VOCÊ

As necessidades e as exigências de cada empresa são diferentes. Selecionar a solução de CRM que melhor atenda à sua empresa é uma questão de encontrar o equilíbrio certo entre preço, funcionalidade e para onde você planeja levar sua empresa no futuro.

Algumas soluções de CRM serão mais baratas que outras, mas não vão oferecer a funcionalidade de que sua empresa realmente precisa para levar seus negócios a um novo patamar. Um investimento em uma solução de CRM tem menos relação com o que sua empresa precisa agora e mais com o que sua empresa necessita para conseguir chegar aonde você deseja estar no futuro.

Para ajudá-lo a entender qual é a melhor solução de CRM para você, criamos o breve questionário à direita.

## Responda somente sim ou não:

1. Você tem equipes que trabalham em estreita colaboração mesmo quando não estão fisicamente juntas?

Sim

Não

2. Você conta com equipes de vendas que viajam com frequência?

Sim

Não

3. Sua empresa está crescendo rapidamente?

Sim

Não

4. Você precisa de um atendimento ao cliente mais avançado?

Sim

Não

5. O seu departamento de TI está respondendo a muitos pedidos de manutenção?

Sim

Não

Se você respondeu sim a no mínimo três das cinco perguntas acima, sua empresa provavelmente será mais beneficiada pela implementação de uma solução de CRM baseada em nuvem do que por um sistema on premise.



## *Conclusão*

# A vantagem da Salesforce

A Salesforce é uma liderança comprovada em CRM. Classificada consistentemente por analistas do setor, como a Gartner, como a melhor solução do tipo, não por acaso a Salesforce é líder de mercado em CRM.

Aumentando a produtividade, a eficiência e a efetividade, uma solução baseada em nuvem como a Salesforce não apenas pode simplificar as operações de sua empresa como também aumentar a receita enquanto diminui seus custos. Se deseja levar sua empresa a um novo patamar, a Salesforce é a solução de CRM certa para você.

# SOLUÇÕES DE VENDAS QUE FARÃO SEUS NEGÓCIOS SEREM MAIS PRODUTIVOS

Se você deseja fazer suas vendas crescerem e estabelecer um processo de venda transparente, você precisa de um aplicativo de Gerenciamento de relacionamento com o cliente. A Salesforce permite que você gerencie informações de contato de clientes e clientes em potencial, contas, leads e oportunidades de vendas em um local central.

**32%**

Melhora no índice de sucesso.

**40%**

Aumento na produtividade das vendas.

**32%**

Aumento na receita das vendas.



As informações fornecidas neste e-book são estritamente destinadas para a conveniência de nossos clientes e somente para fins de informação. A publicação da salesforce.com não constitui um endosso. A Salesforce.com não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, links ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce.com não garante que você alcançará nenhum resultado específico se seguir qualquer orientação no e-book. É aconselhável que você consulte um profissional como um advogado, contador, arquiteto, consultor empresarial ou engenheiro profissional para obter conselhos que se apliquem a sua situação específica.

© 2014 Salesforce.com. Todos os direitos reservados.

# OUTROS RECURSOS QUE VOCÊ PODE GOSTAR:



Como o CRM Ajuda  
na Expansão de  
seus Negócios



Como um CRM Móvel  
Faz Você Ser Mais  
Bem-Sucedido



Como uma Solução  
de CRM Ajuda  
Pequenas Empresas



A CUSTOMER SUCCESS PLATFORM