

Visão de cliente

Sistemas CRM têm como objetivo melhorar a relação de uma empresa com seus clientes. Veja por que e saiba como o openCRX pode viabilizar isso.

por Miguel Koren O'Brien de Lacy

Melodi T - www.sxc.hu

CAPA



Antes de entrarmos em detalhes sobre os benefícios de negócio que o openCRX pode oferecer para as necessidades CRM da empresa, vale a pena uma visão mais geral para tentarmos definir o que exatamente estamos imaginando com o termo CRM (*Customer Relationship Management*). Esse termo é bastante amplo, o que faz com que muitos sistemas com diversos enfoques sejam classificados como CRM, mesmo que cumpram apenas parte do desejado. Não queremos, com isso, dizer que atender a uma parte seja ruim ou contrário às necessidades, mas apenas que as necessidades das empresas são muito amplas.

Uma definição geral aceita no mercado é que CRM é “a estratégia de ne-

gócio que tem por objetivo entender, prever, administrar e personalizar as necessidades dos clientes atuais e potenciais de uma organização”. O CRM enxerga os processos e informações da empresa sob o ponto de vista do cliente, o que não é exatamente uma novidade. As empresas sabem há muito tempo que seu sucesso depende de clientes satisfeitos. A novidade é que hoje há tecnologias para suporte a isso em grande escala. É muito mais do que apresentar ao atendente de suporte a data de aniversário do cliente que liga com um problema. O CRM atinge muito mais as pessoas do que a tecnologia. A tecnologia é usada somente como apoio às pessoas da empresa que interagem com os clientes.

No CRM, é sempre importante lembrar que o fator humano vem

antes da tecnologia. Quantas vezes escutamos de atendentes que a operação que desejamos não pode ser feita porque “o sistema não permite” ou “estamos sem sistema”? Até o nome CRM pode ser considerado como enganoso, pois não é a empresa que vai *gerenciar* seus clientes. Fora de monopólios temporários, todos sabemos que são os clientes que gerenciam uma empresa. Devemos evitar a ilusão de que os sistemas CRM podem reter clientes simplesmente com base nos dados.

Expectativas

Com essa definição em mãos, podemos avaliar as expectativas de uma empresa para suas necessidades de CRM e mapear como

ela poderá obter os benefícios esperados com Software Livre na forma do *openCRX*[1]. Este artigo não abordará o sistema *openCRX* em detalhe, pois isso já foi feito na edição 30 da *Linux Magazine* [2], com uma descrição detalhada do sistema e de seus fundamentos tecnológicos. O *openCRX* é um sistema em *Java* acessado pelo navegador web, e por isso não requer a instalação e configuração de componentes do aplicativo na estação cliente.

Desde a publicação do referido artigo, o *openCRX* evoluiu em funcionalidades, e sua versão 2.0 deve tornar-se disponível este mês. Entre as novas características trazidas, existem módulos de groupware com calendário compartilhado e páginas wiki (figura 1).

Recursos extras

O novo servidor *CalDAV*[3] integrado permite a integração de clientes desktop, como *Microsoft Outlook* e *Thunderbird/Lightning*, para gerenciar calendários públicos ou privados (figura 2). A solução para wiki é o *Xwiki*[4], um sistema de segunda geração. Essas novas facilidades são importantes para os aspectos do sistema, pois envolvem a organização comercial, de suporte e outras áreas.

O novo wiki oferece uma boa base para as necessidades de formação de uma base de conhecimento e manuais de procedimentos. Existe também uma nova funcionalidade de busca (figura 3) que permite procurar os termos desejados dentro de documentos anexos, o que também ajuda na formação de bases de conhecimento. Os tipos de arquivos suportados atualmente para busca de conteúdo são:

- ▶ PDF
- ▶ Rich Text Format, RTF
- ▶ Microsoft Office (DOC, XLS)

▶ ODF (ODT, ODS, ODP)

Para facilitar sua integração à TI da empresa e aumentar as funcionalidades groupware, a nova versão do *openCRX* também conta com um servidor *LDAP* para autenticação, que pode ser usado como servidor central da empresa (figura 4) ou ser configurado como cliente de outro servidor corporativo.

Adicionalmente, foi integrado um servidor *IMAP* para facilitar a integração de clientes de email ao CRM. Essa integração ajuda muito nas operações do dia-a-dia, pois atualmente gasta-se muito tempo no uso desses programas.

Para facilitar a visão de ações no tempo, como atividades pessoais alocadas ou eventos de suporte, o *openCRX* oferece agora uma visão em gráfico de Gantt (figura 5) que mostra uma linha de tempo no eixo horizontal e um bloco de barras de atividades resumidas, com detalhamento na área do foco. A visão cronológica

pode ser mudada arrastando-se a linha de tempo horizontalmente com o mouse.

CRM

Pela definição acima, CRM não é uma classe de aplicativos, mas as necessidades de CRM podem ser atendidas por um ou mais sistemas (figura 6). CRM pode até ser atendido sem sistemas, mas isso parece bastante difícil no cenário atual das empresas, no qual a maioria dos processos são automatizados com software específico, especialmente em situações de empresas dispersas geograficamente. Por que usaríamos uma solução livre para CRM na empresa? Existem certos fatores que as tornam muito atraentes a uma corporação:

- ▶ Isenção de custo de licenciamento. Efetivamente, num projeto de implementação de sistemas CRM, pode ser que

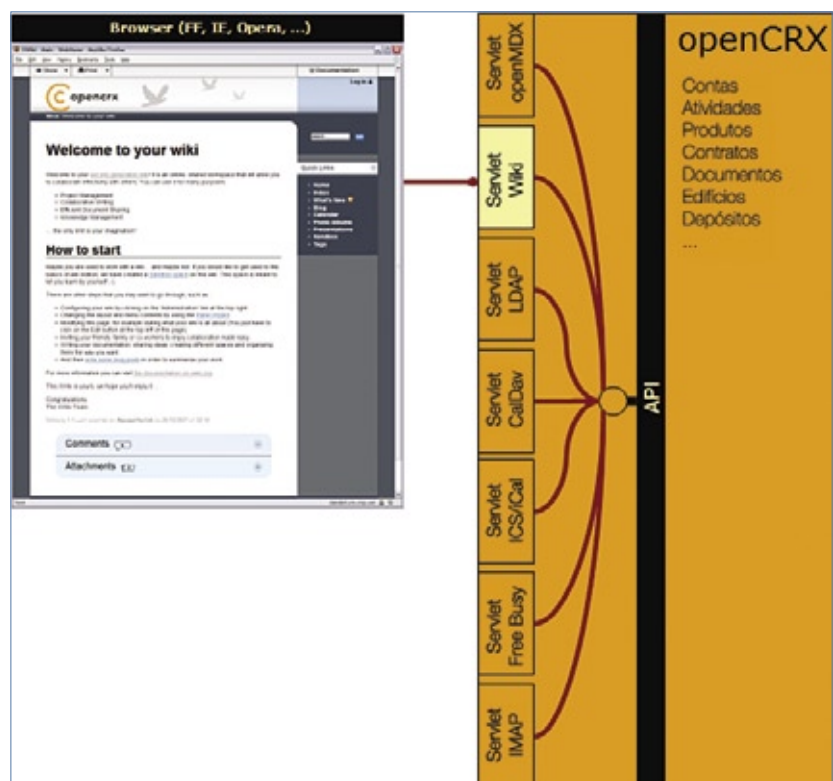


Figura 1 Integração do Xwiki ao openCRX.

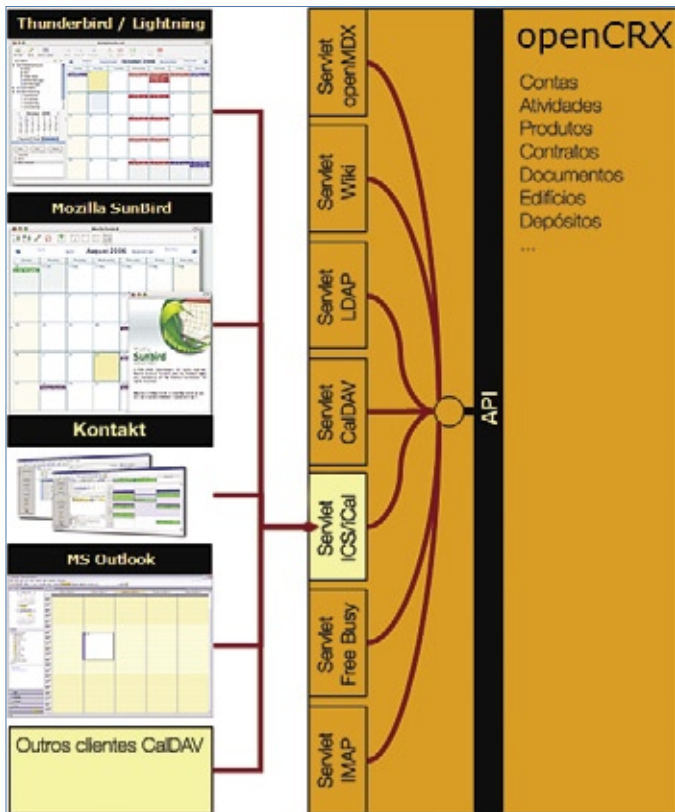


Figura 2 Integração de servidores CalDAV no openCRX.

o componente de licenças de software seja pequeno, mas o outro atrativo de uma solução livre é a facilidade de se estender e atualizar o software de acordo com o crescimento do negócio. É importante também ter em conta que Software Livre é uma questão de liberdade, não necessariamente de preço[5];

- ▶ Alta qualidade da solução. As implementações de soluções de sistemas comerciais e livres enfrentam os mesmos problemas organizacionais, culturais e tecnológicos. A prática mostra que as soluções livres como o openCRX atendem muito bem as necessidades e mostram grande flexibilidade de adaptação;
- ▶ Padrões abertos. O uso de padrões abertos, sem restrições de licenciamento, garante o domínio da empresa sobre seus dados e processos;
- ▶ Possibilidade de união de componentes de diferentes fontes

para montar a solução adequada para a empresa. Dependendo da natureza da empresa, ela pode precisar de uma solução centralizada abrangente que resolva necessidades bem conhecidas, como por exemplo, vendas, marketing e suporte ao cliente. Por outro lado, a empresa poderia necessitar de uma solução construída com características específicas, como a integração com sistemas corporativos internos (por exemplo, programas de compras frequentes, milhagem, compras com cartões de fidelidade etc.), integração com parceiros

de negócios ou extensão de uma solução CRM existente;

- ▶ Por ser um Software Livre, o openCRX é uma boa solução para ambas as necessidades. A montagem de uma solução usando componentes livres é atrativa porque permite escolher diferentes módulos para experimentar sem complicações, sem problemas de licenciamento e sem necessidade de um relacionamento comercial com o fabricante.

Assim, o openCRX fornece uma plataforma *JEE (Java Enterprise Edition)* madura e com um mecanismo de segurança muito completo e uma arquitetura de extensão baseada em modelos (*MDA, Model Driven Architecture*), que permite a implementação de necessidades padronizadas ou específicas em empresas de todo porte. O openCRX é mais do que um aplicativo, é uma plataforma CRM.

Benefícios Esperados

A grande maioria das empresas hoje está preocupada em ter vantagens competitivas e um diferencial frente aos concorrentes. Com tantos concorrentes, são raras as empresas que conseguem formar monopólios, e ainda menos comuns as que, estando nessa posição, ainda se esforçam para conhecer e atender com excelência as necessidades de seus clientes.

Nos últimos anos tem sido comum a idéia de que uma empresa será melhor atendida em suas necessidades de CRM caso adquira o pacote mais completo possível. Porém, o que parece uma vantagem normalmente converte-se num problema. Evidentemente, os pacotes completos tendem a implementar os recursos de uma forma genérica para atender a maioria das empresas. Essa situação costuma levar a implementações em que a maioria das características da solução são desativadas ou ignoradas, e, ao mesmo tempo, investem-se esforços na customização de soluções para necessidades específicas. Essa situação costuma ter origem na falta de conhecimento de quais são os problemas e como devem ser solucionados.

Uma implementação de CRM bem sucedida fornecerá a cada funcionário da empresa a mesma visão completa do cliente, para que possam todos tomar decisões bem informadas e corretas na solução de problemas e na apresentação de novas oportunidades de negócio. Existe um fator cultural muito importante na implementação, pois os funcionários devem saber que não é útil desejar feliz aniversário ao cliente que liga com um problema já conhecido pelo próprio funcionário. Uma solução CRM tem sucesso quando emerge de uma estratégia de negócios na qual todos, desde o CEO, enxergam a empresa sob o ponto de vista do cliente. Hoje em dia, essa solução



Figura 3 Novo campo para buscar globalmente, inclusive dentro de anexos.

deve ter a tecnologia como base. O caminho inverso não fornece os resultados esperados.

Como este artigo tem como objetivo explicar as vantagens do CRM através do openCRX, listaremos agora alguns dos benefícios decorrentes da adoção de um sistema CRM. Porém, é necessário ter em mente que os funcionários da empresa precisam estar genuinamente comprometidos com o CRM, já que o sistema é uma *base* para o trabalho, e não seu foco central.

Em termos gerais, a empresa que implementa um CRM deseja aumentar as vendas, melhorar a eficiência, conhecer e atender bem seus clientes. Desdobramos esses objetivos globais em alguns pontos mais específicos. Um cenário possível seria:

- ▶ **Marketing:** conhecer quais produtos ou serviços são oferecidos a clientes, ou prospecções individuais com o objetivo de oferecer o produto ou serviço certo para cada cliente.;
- ▶ **Comunicação:** manter um canal de comunicação ágil e relevante com os clientes, informando-os sobre o estado de seus problemas ou compras.;
- ▶ **Gestão do tempo:** conhecer as agendas de representantes de vendas para otimizar seu tempo e esforço.;

▶ **Suporte:** escalar automaticamente problemas não resolvidos para responsabilidades superiores dentro da empresa.;

▶ **Qualidade e rastreabilidade:** aprovar propostas ou outros documentos antes de sua liberação final.

Apesar de curta, essa lista é apropriada para ser explorada no contexto de um artigo.

openCRX

Em primeiro lugar, vale a pena lembrar que o sistema é instalado somente no servidor da empresa, sem importar-se com o sistema operacional usado pelos clientes ou até pelo próprio servidor. Sendo um sistema em Java, recomenda-se que o servidor tenha grande espaço em memória RAM e um processador moderno para oferecer bom desempenho. No lado cliente, é necessário um navegador web moderno para os recursos AJAX da interface. São

suportados vários bancos de dados, incluindo Oracle, PostgreSQL, DB2, MS SQL Server e MySQL. Dessa forma, o openCRX se integra, de forma simples e transparente, à plataforma de TI da empresa.

Quanto aos benefícios de um CRM listados anteriormente, vejamos como o openCRX pode contribuir:

- ▶ **Marketing:** o sistema oferece gestão de contatos e produtos de forma muito flexível. É possível definir campos customizados adicionais em ambas as categorias. Assim, o perfil do cliente pode ser associado às características do produto para emissão de relatórios ou envio de emails, permitindo à empresa oferecer o produto apropriado para cada cliente. Um exemplo dessa necessidade pode ser observado numa empresa imobiliária cujos clientes são tanto os compradores quanto os vendedores de imóveis. A empresa

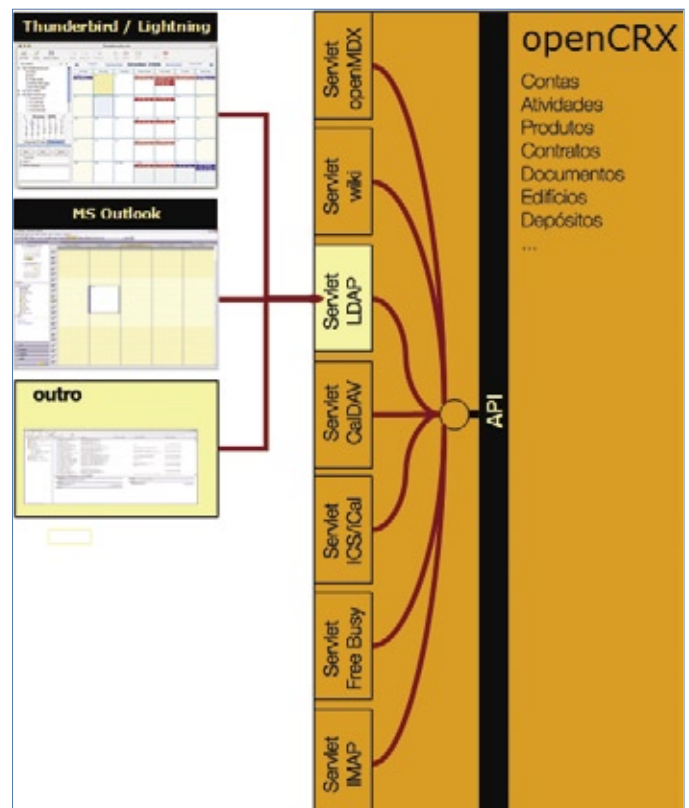


Figura 4 Integração de autenticação LDAP.

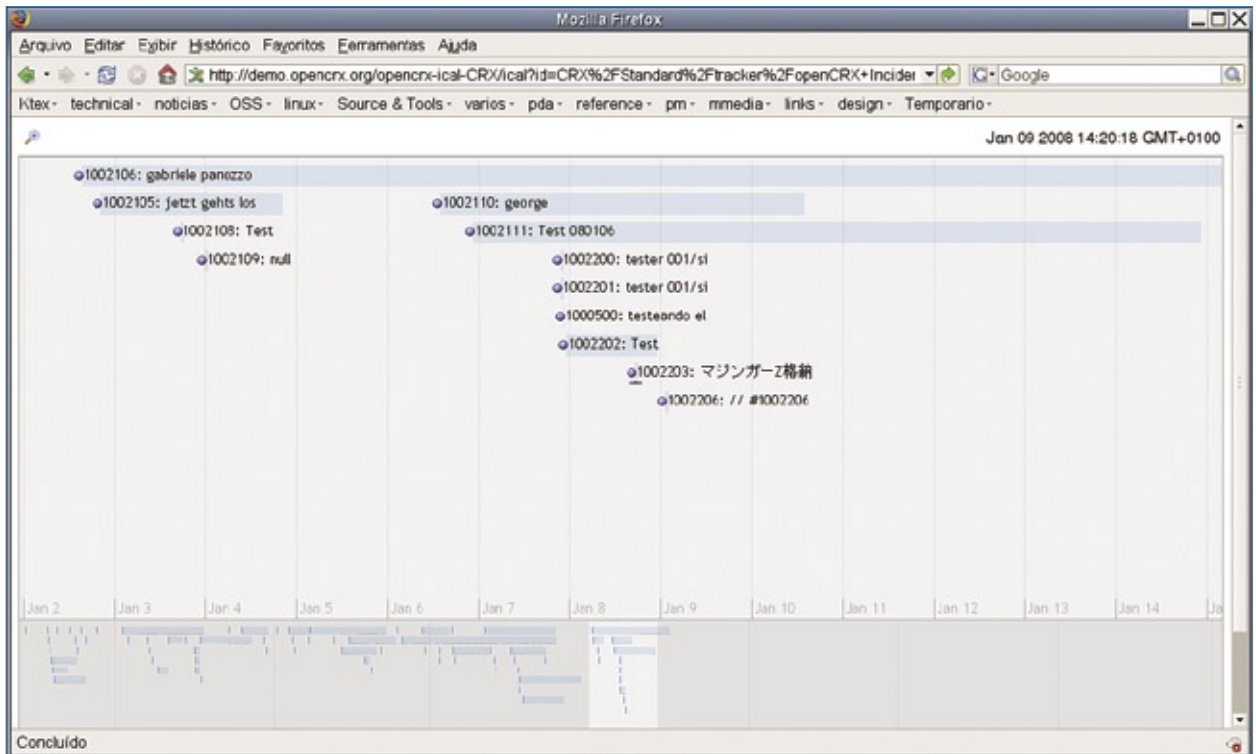


Figura 5 Visão de gráfico de Gantt para ações no tempo.

consegue obter prospecções de qualidade ao oferecer a clientes interessados – investidores, por exemplo – imóveis com características que lhes interessem, no momento em que esse produto seja cadastrado no sistema. Essa possibilidade não significa que o openCRX enviará spam aos clientes, mas que a empresa tem a possibilidade de oferecer o produto certo ao cliente certo, podendo escolher a melhor forma de oferecer cada produto.;

▶ **Comunicação:** a comunicação eficiente entre a empresa e os clientes ajuda a mostrar-lhes que a empresa tem interesse no relacionamento comercial com eles e fideliza o relacionamento. O openCRX oferece serviços de integração com servidores SMTP, POP3 e IMAP. Considerando o exemplo da empresa imobiliária, é possível permitir que o sistema notifique o cliente de que o imóvel está à venda, além de informar aos funcio-

nários quais clientes mostraram interesse pelo produto, com quais condições comerciais e outras informações relevantes. Esse é um diferencial do uso de CRM que junta os interesses da empresa e os do cliente, mantendo-o informado sobre as ações desta;

▶ **Gestão do tempo:** a coordenação de diversas áreas da empresa para agendamento de reuniões internas ou em conjunto com os clientes é um problema constante em toda empresa. A funcionalidade de CalDAV do openCRX, que pode ser facilmente acessada por toda a empresa com clientes de calendário no desktop, permite essa coordenação. Para otimizar as ações do departamento comercial, o diretor comercial da empresa imobiliária pode, por exemplo, permitir a consulta às agendas dos representantes comerciais no momento em que os clientes entrarem em

contato para agendar reuniões e visitas. A possibilidade de agendar atividades e reuniões sem os problemas de “erros de agenda” é muito importante para reduzir a frustração dos clientes com a empresa;

▶ **Suporte:** o serviço ao cliente é um dos pilares do relacionamento deste com a empresa. A atitude, o conhecimento e a eficiência dos atendentes formam a opinião do cliente a respeito da empresa, e por isso esse campo deve ser tratado com máxima atenção. O que se espera de um sistema CRM, nesse aspecto, é que forneça acesso a informações sobre o cliente e os produtos para o atendente então poder solucionar ou encaminhar os problemas rapidamente. O monitoramento de ações não concluídas é muito importante para que o cliente não precise ligar novamente para perguntar por que seu problema ainda não foi solucionado. O openCRX inclui um me-

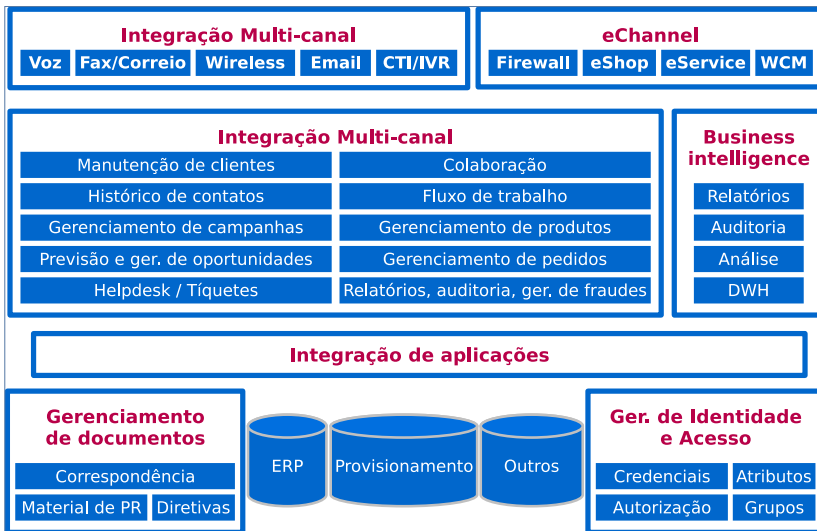


Figura 6 Diagrama funcional de uma solução CRM.

canismo de fluxo de trabalho usando o jBPM[6], e também tem a possibilidade de integrar outros mecanismos existentes na empresa para que o atendente possa delegar problemas caso não se sinta capacitado. A possibilidade de executar processos de monitoramento permite que os incidentes de suporte possam ser escalados automaticamente a supervisores, caso seja excedido o tempo limite fixado para a solução. Vale lembrar que estamos considerando que os atendentes mantêm a qualidade do atendimento e não forçam o fechamento de incidentes, mesmo com a solução incompleta ou errada. Essa facilidade do openCRX incrementa a qualidade do atendimento ao cliente e ajuda muito a formação positiva da imagem da empresa junto aos clientes.;

► **Qualidade e rastreabilidade:** nenhuma proposta, assim como nenhuma resposta, deve sair da empresa sem aprovação prévia. Naturalmente, isso não significa que devemos montar um mecanismo burocrático para complicar a interação com o cliente. O que queremos dizer com a aprovação de propostas e

comunicações é que as que são verdadeiramente importantes, pelo valor ou situação estratégica, devem ser verificadas antes do envio. A empresa poderia estabelecer que toda proposta acima de certo valor precise de aprovação, ou poderia estabelecer que toda comunicação de certo tipo ou para certa empresa seja aprovada. O openCRX implementa um mecanismo de processos que pode ser iniciado manualmente. A arquitetura do sistema possibilita a definição de regras para início automático de processos de aprovação quando certa condição for cumprida. Esse tipo de procedimento permite que a empresa mantenha a qualidade da informação que emite, além de definir responsabilidades para essas ações.

Conclusão

Quando uma empresa inicia o processo de implementação de um sistema CRM, ela necessita de um sistema para implementar as necessidades especificadas. A empresa inicia a implementação buscando melhorar sua rentabilidade, usando o relacionamento entre a empresa e os clientes como ponto principal. As

características tecnológicas, de funcionalidades e de licenciamento fazem do openCRX uma solução que atende muito bem as expectativas. O sistema é apropriado para CRM quando a empresa decide implementar funcionalidades padrão, mas especialmente quando se deseja criar uma solução sob medida pela união de componentes.

A arquitetura do openCRX torna natural sua integração com a infraestrutura de TI da empresa e os outros componentes que conformam o apoio CRM completo. A abrangência das funcionalidades existentes no openCRX junto com a projeção planejada e publicada de versões futuras fazem dessa solução uma alternativa confiável para empresas de todo tipo. ■

Mais informações

[1] openCRX: www.opencrx.org

[2] “Forte, não gordo – O poderoso CRM openCRX”: http://www.linuxnewmedia.com.br/lm/article/forte_ao_gordo

[3] CalDAV: <http://ietf.osafoundation.org/calDav/>

[4] Xwiki: <http://www.xwiki.org>

[5] “Copyleft – Para todos, os direitos preservados”: http://www.linuxmagazine.com.br/article/para_todos_os_direitos_preservados

[6] jBPM: <http://www.jboss.com/products/jbpm>

Sobre o autor

Miguel Koren O'Brien de Lacy usa Software Livre desde 1997. É diretor da Konsultex Informática, representante da Artemis International Solutions Corporation (www.aisc.com) e da Advanced Management Solutions (www.amsusa.com) na América Latina, além de ministrar palestras sobre Software Livre.