

CASE



Empresa: **Würth**
Segmento: **Automotiva, Metal, Madeira, Cargo e Construção Civil**
Localidade: **Cotia - SP - Brasil**

OBJETIVOS

- Integração de todas as áreas que prestam serviços ao cliente, visando a agilidade no atendimento.
- Sistema de atendimento (ativo e receptivo), integrados ao sistema de ERP.
- Ampliação dos canais de atendimento.
- Implantação de Marketing Direto.
- Integração com recursos de telefonia.

APLICATIVOS IMPLEMENTADOS

1-Plusoft 5 CRM

- Plusoft 5 Core
- Plusoft Marketing: geração eficaz de demanda promovendo o ROI dos projetos de relacionamento.

2-Plusinfo

- Visões gerenciais estatísticas

BENEFÍCIOS

- Redução do tempo médio de atendimento em 10%.
- Redução de custos.
- Identificação das transações operacionais com os clientes.
- Identificação prévia do cliente antes do atendimento.
- Histórico do cliente em uma única aplicação.
- Acompanhamento das pendências e da posição das manifestações de clientes.
- Informações dispostas de forma ordenada.

PERFIL DO NEGÓCIO

A Würth do Brasil iniciou suas atividades no país em dezembro de 1972, filiada ao grupo, fundado na Alemanha em 1945, logo após a Segunda Guerra Mundial. Os negócios e as atividades da Würth do Brasil abrangem o comércio de parafusos e respectivos acessórios, produtos químicos, ferragens para mobiliário, buchas de vários tipos, material de

isolamento, ferramentas manuais, elétricas e pneumáticas, produtos de manutenção e conservação, materiais de ligação e fixação, sistemas de arrumação e equipamentos de proteção individual.

O sucesso das atividades da Würth em todo mundo está diretamente relacionado com a estratégia de proximidade com o cliente.

WÜRTH REDUZ TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO E CONQUISTA GANHO DE PRODUTIVIDADE COM CRM

“Entre todas as opções verificadas, a empresa que se adequou às nossas necessidades e nos permitiu trabalhar dentro das nossas particularidades foi a Plusoft.”

Fernando Kitahara
Würth do Brasil.

Com as áreas de Marketing, Logística, Financeira e o Call Center funcionando com a estratégia de relacionamento de CRM através do Plusoft 5 CRM, a multinacional Würth aprimorou a comunicação entre os seus departamentos e com os consumidores. Como benefício, otimizou o seu atendimento aos clientes, reduzindo assim o tempo de resposta, conquistando um aumento de 30% em produtividade. “O tempo médio de atendimento foi reduzido em torno de 10%, assim como foi agilizado o acesso a informações dentro da empresa. Com as informações dispostas de forma ordenada, as atendentes começaram a apresentar uma maior produtividade, além disso, hoje existe uma comunicação melhor entre os departamentos internos e este, talvez,

pode ser considerado um dos principais ganhos que obtivemos com o CRM”, explica Fernando Kitahara da Würth do Brasil.

Antes da implementação do CRM, a Würth atuava apenas com as funções de ERP, ferramenta de gestão que gerava relatórios e os agrupava dentro de um banco de dados. “Mas nada era organizado. Tínhamos esses documentos espalhados em várias pastas, programas e arquivos. Esses arquivos eram passados aos nossos vendedores, gerentes

de vendas e para a área de Marketing, ou seja, não tínhamos uma comunicação ideal. Atualmente, o Plusoft 5 CRM permite, dentro das áreas envolvidas com o Call Center, uma comunicação adequada e uma integração melhor entre os vários setores da empresa”, ressalta Kitahara.

ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTO DA PLUSOFT TAMBÉM POSSIBILITOU UMA COMUNICAÇÃO MELHOR ENTRE OS DEPARTAMENTOS INTERNOS

Segundo o executivo, a Würth optou pela Plusoft em virtude do conhecimento de mercado e capacitação da equipe da empresa. “Entre todas as opções verificadas, a empresa que se adequou às nossas necessidades e nos permitiu trabalhar dentro das nossas particularidades foi a Plusoft”, acrescenta o executivo. Além da melhoria constatada na área

de atendimento ao cliente, as outras áreas que passaram a aplicar a estratégia de CRM também verificaram aumento de performance nas suas respectivas atribuições. As áreas de Logística e Financeira, por exemplo, também melhoraram o atendimento, tanto na parte de entrega quanto na de prazos para pagamento, tudo subsidiado pelo Call Center.

“Quando o cliente liga para efetuar alguma reclamação quanto a demora de entrega ou emissão equivocada de um título, ele entrava em contato direto com a área Financeira ou de Logística. Hoje, todo o processo está relacionado e a ferramenta atua não somente na área de Vendas e Marketing, mas nos outros setores que também prestam serviços para os cliente”, conclui Kitahara.

Plusoft⁵ Core

É onde estão alocadas todas as funcionalidades do produto, que incluem o Contact Center, SAC, a ferramenta analítica (Plusinfo), o workflow, e os processos que traduzem as melhores práticas de negócios em cada um dos 30 segmentos para os quais já foram desenvolvidos.

Dentre as principais funcionalidades do Plusoft Core, o coração da suíte Plusoft para CRM, estão: a integração com todos os

diferentes meios de contato (e-mail, fone, chat, ura), a centralização de todas as interações (transações, manifestações, reclamações e sugestões) em forma de histórico, a gestão do conhecimento sobre produtos e processos, o suporte à qualidade e à decisão. O conjunto dessas macro funcionalidades permite a otimização de processos de relacionamento empresa /cliente em todos os pontos de contato.

Também no Plusoft 5 Core estão situadas a plataforma de integração de dados (CDI - visão única do cliente), os mecanismos de

busca, os conectores que possibilitam a integração com sistemas corporativos (legados e ERPs), e de telefonia (CTI, URA).

Construído em uma moderna arquitetura orientada a serviços (SOA), o Plusoft 5 Core pode ser implementado no formato de licenciamento ou como serviço, sem perder suas características de robustez e escalabilidade, que o possibilita suportar milhares de usuários simultâneos, em diferentes sites, com excelente performance.

Plusoft[®] Marketing

Geração eficaz de demanda promovendo o ROI dos projetos de relacionamento. É a plataforma de otimização e coordenação de todos os esforços de geração de demanda pela área de marketing, nas suas diferentes frentes de atuação.

Além de configurar uma eficiente ferramenta para campanhas, a solução engloba processos, gestão de budget (orçamentos, rentabilidade etc), coordenação de geração de leads, programas de retenção e fidelidade, performance do conjunto de ações de marketing e integração com as áreas via web.

Tudo isso mantendo o conceito de visão única do cliente.

O Plusoft Marketing garante um fluxo constante de demandas de negócios, fomentando o ROI dos projetos de relacionamento e resultando na otimização das ações promocionais e de sustentação da marca.

Plusinfo[®]

O Plusinfo é o módulo que permite a visão analítica das operações relacionadas ao atendimento/ conhecimento do cliente. De forma fácil, amigável e eficaz, o Plusinfo permite ao usuário a criação de visões gerenciais estatísticas e analíticas de todas as interações do cliente, efetivando a

transformação das informações em conhecimento e deste conhecimento em ações a partir da segmentação de públicos. A solução permite ainda a disponibilização dessas visões às informações para diferentes áreas gestoras da empresa, como marketing, financeiro, qualidade, entre outros otimizando a integração de tomada de decisões.

Possibilita ainda que as informações sejam extraídas de forma consolidada ou segmentada e que as visões obtidas sejam apresentadas em forma de listas, relatórios, gráficos ou cubos, agregando inteligência aos dados coletados em todos os pontos de contato empresa/cliente, convertendo-os em oportunidades de negócio, retenção e lealdade.

SOBRE A PLUSOFT

A Plusoft - Especialista em Relacionamento é uma empresa brasileira que atua há 20 anos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e na consultoria para implantação e otimização de projetos de relacionamento através do Call Center/Contact Center.

Líder em CRM e Call Center no mercado Nacional, a Plusoft traz em seu currículo mais de 180 cases de sucesso de implantação e customização de soluções de relacionamento, em cerca de 30 diferentes segmentos de mercado.

20 anos de atuação exclusiva em CRM - Especialista em Relacionamento.

180 clientes Maior base instalada em CRM no Brasil.

Mais de **300** milhões de atendimentos/ano. Maior base de atendimento.

Mais de **50** clientes com cases de CRM premiados.

Mais de **25** prêmios A mais premiada do Brasil.

Mais de **50** mil usuários Maior plataforma de atendimento.

Cerca de **30** segmentos atendidos Maior experiência em implementação de CRM.