

HOME

NEWS

TECNOLOGIA

ESTRATÉGIA

INFRA-ESTRUTURA

GESTÃO

OUTSOURCING

SERVIÇOS



pesquisa avançada

GESTÃO DE PONTA A PONTA

Aerofast Speedpak investe R\$ 300 mil na integração de ERP e CRM

sexta-feira, 8 de agosto de 2008, 19h35

Duas empresas em uma, pelo menos no que se entende por sistemas de gestão de clientes e negócios - CRM e ERP. Uma década depois da fusão de suas operações, a Aerofast, companhia do setor de logística e armazenagem, e a Speedpak, empresa de transporte e distribuição, decidiram promover uma reestruturação interna, na qual foram investidos R\$ 300 mil para a integração dos softwares de gestão com o objetivo de melhorar o relacionamento com os clientes.

O projeto, que teve início em maio do ano passado, foi implantado pela integradora Discover, que trabalha com tecnologias da Oracle. Devido às dificuldades de fazer a implantação do CRM Siebel Sales e Services em um ambiente Linux, a conclusão da primeira fase do projeto teve um atraso de sete meses. "Foi um desafio para os profissionais da Oracle, que tinham experiência apenas com aplicações em Windows", conta Maurício Tadini, gerente de tecnologia da informação da Speedpak, e responsável pelo projeto.

Atualmente, a empresa se prepara para a fase de testes e homologação. E como os imprevisíveis nem sempre estão no escopo de um projeto, no meio do caminho surgiu ainda a necessidade da virtualização, e a partir daí será feita a análise da integração (cotação, coleta e precificação) e a implantação do módulo de marketing e geração de listas para campanhas.

Com a padronização dos sistemas, as áreas de negócios e atendimento ao cliente serão as principais beneficiadas. Os gestores comerciais terão um maior controle sobre as informações de seus clientes e de seus processos de prospecção. Como anteriormente tudo estava centralizado no ERP, a integração com o CRM permitirá ao usuário gerar relatórios e deixar de montar apresentações em Excel, por exemplo. Já os dez profissionais do departamento de atendimento ao cliente (DAC) poderão, através da ferramenta, melhorar o processo de vendas, registrar e acompanhar os contatos com os clientes.

Hoje, os usuários da ferramenta fazem simulações de análises junto aos três profissionais de TI da companhia para habituar-se aos novos métodos de trabalho. A Aerofast Speedpak possui 350 funcionários e se prepara para concluir o projeto de melhoria de vendas em dezembro deste ano. "Iremos implementar ainda um sistema de business intelligence para complementar a solução", antecipa Tadini.