



## O CONHECIMENTO COMO VANTAGEM COMPETITIVA MACOLIS IMPLEMENTA SOLUÇÃO DE CRM

A necessidade de “ter um sistema de informação integrado e que corresponda às exigências e necessidades da empresa para uma adequada gestão e conhecimento do cliente” veio, nas palavras de Vasco Caetano, do crescimento da empresa nos últimos anos e do conseqüente aumento da exigência. Para a Macolis é essencial “ter ao seu dispor as melhores ferramentas de trabalho para assegurar a máxima eficiência da nossa equipa”.

O projecto Macolis visa, numa primeira fase, a substituição de várias ferramentas utilizadas pela empresa, por uma aplicação única que centralize toda a Gestão de Contas e o processo negocial incluindo a orçamentação. Ter um conhecimento centralizado sobre todas as operações efectuadas com os clientes torna-se assim uma vantagem competitiva para a Macolis. De futuro, o CRM “irá estender-se à gestão de casos, de reclamações e do produto não conforme, no âmbito do Sistema de Garantia de Qualidade Macolis”, como explica Mário Ribeiro, técnico da inCentea responsável por este projecto.

Com a implementação de uma solução de CRM, pretende-se “garantir uma total cobertura dos nossos clientes e/ou potenciais clientes, uma gestão integral ao nosso ciclo de Vendas e prever as oscilações do mercado para tomar medidas preventivas”. Também é considerada uma mais-valia a possibilidade de “medir o retorno das campanhas de marketing e o seu peso nas vendas”.

Para Mário Ribeiro o mais importante é “a eliminação de duplicações, a centralização de dados num só local, a partilha de informação e a gestão do processo negocial *lead-to-order*, onde se inclui a orçamentação.”

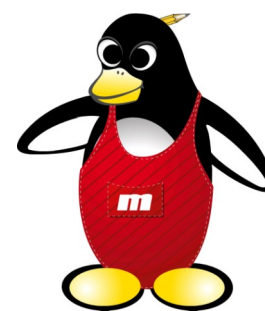
A escolha do Dynamics CRM 4.0 Professional deve-se à integração desta solução com as ferramentas Office e ao MS Outlook, o que esperam poder “minimizar o impacto no utilizador, com um tempo mínimo de adaptação” dos sete utilizadores previstos nesta fase.

Haverão alguns desenvolvimentos específicos para este caso, nomeadamente ao nível dos “conectores que permitam a integração entre o CRM e o ERP Gexor produzido pela inCentea, por forma a eliminar a duplicação de trabalhos”.

A parceria com a inCentea baseia-se no “clima de confiança de longa duração mantido entre a Macolis e a inCentea”, facto que teve um contributo importante para a decisão final. Realce-se o facto de a inCentea ser já “parceiro noutras aplicações, conhecendo as nossas necessidades e a evolução do negócio”. Para Vasco Caetano, “O facto da inCentea ser

parceiro Gold da Microsoft irá beneficiar e confirmar a nossa tendência na solução CRM da Microsoft, pois confiamos na solução e, acima de tudo, no acompanhamento da sua implementação”.

O projecto prevê um total de 80 dias de trabalho repartidos pelos quatro técnicos que a inCentea vai alocar ao projecto, estando prevista a conclusão do trabalho em Dezembro.



**macolis**  
climatização e sistemas de conforto

*Entrevistas a Vasco Caetano, Director de TI e Mário Silva, técnico da inCentea responsável pelo projecto.*