



Ampliando a competitividade e conhecimento do cliente através do *Business Intelligence* e do *CRM*

Temos como foco neste treinamento capacitar o participante ter uma ampla visão sobre a implementação de projetos de Customer Relationship Management - CRM, envolvendo suas dimensões estratégicas e operacionais. Possibilita e dá elementos para analisar os aspectos organizacionais, de sistemas, tecnologias e comportamentais.

Observamos que as atuais exigências de um mercado altamente competitivo vêm obrigando as organizações a realizar grandes investimentos para transformar os seus processos e canais de relacionamento com clientes.

Todavia, muitas iniciativas de alinhar os esforços das empresas com o chamado foco no cliente, ou a partir da visão do cliente acabam não surtindo o efeito desejado pela falta de entendimento das características que regem esse novo cenário. Onde os processos não são flexíveis e sem indicadores realmente inteligentes para refletir as necessidades e atender um cliente exigente, que valoriza cada vez mais, a velocidade, qualidade, variedade, assistência e preço.

Com base neste contexto, a integração dos processos de gestão de relacionamento com clientes torna-se necessidade imperiosa, visando padronizar procedimentos e dotar a equipe de atendimento de um discurso coeso que mostre de fato, uma filosofia de valorização do cliente implementada pela organização.

A partir do embasamento conceitual básico da área de Marketing de Relacionamento, o aluno desenvolverá os conhecimentos de sistemas e processos que apóiam a sua implementação. Mediante a experiência prática de nosso facilitador, o participante terá a possibilidade de conhecer sobre as mais representativas soluções de mercado, bem como aprender a melhor forma de alinhar os processos-chave das empresas com as necessidades do cliente através do uso da tecnologia dos sistemas de CRM, CRM Analítico e BI – Business Intelligence.



Objetivo

Capacitar os participantes a participarem de projetos que envolvam diferencial competitivo através de estratégias de relacionamento com o mercado apoiadas em Business Intelligence, o objetivo do curso é permitir através de material teórico, cases e dinâmicas a descoberta das técnicas e práticas de projetos de sucesso na geração de valor através de sistemas de CRM e Business Intelligence.

Público-alvo

Diretores Executivos, Gestores de Relacionamento, Gerentes de Contas e todos envolvidos com a Prospecção, Gestores de IT, Analistas de Negócios, Consultores, e profissionais de Marketing e TI que estejam envolvidos em iniciativas de CRM e Business Intelligence.

Benefícios

Ao final do treinamento o aluno terá obtido a visão conceitual necessária a sua participação em projetos de sucesso em Business Intelligence e CRM embasado em Marketing de Relacionamento, os conceitos do CRM Operacional, Analítico e Colaborativo serão amplamente explorados permitindo ao aluno se apoderar de conceitos que permitam seu desempenho e de sua empresa de forma diferenciada no mercado.

Conteúdo Programático

1. Módulo Marketing de Relacionamento e CRM

- Conceitos Gerais de Marketing de Relacionamento
- Marketing de Relacionamento como componente da Estratégia Empresarial.
- Os meios utilizados pelo Marketing de Relacionamento: Estratégia, Comunicação, Relacionamento e Análises do Mercado.
- O CRM e seus componentes:
 - Telemarketing
 - Contact Center
 - Database Marketing
 - Marketing Analítico
 - Marketing Operacional
 - Ambiente de CRM
- Estratégias de implementação de CRM e nível de maturidade dos processos da empresa.
- Análises de processos voltados para CRM.
- União de conceitos e Técnicas
- Gestão de projetos de CRM



2. Módulo BI / CRM Analítico

- Quem é quem no BI?
- Cenário de Negócios e Evolução
- Ondas do DW, BI , Performance Management
- Arquitetura típica de uma solução
- Conceitos
- Software Necessário
- Conceitos de ETL
- Conceitos de Metadados
- Conceitos de Qualidade de Dados
- Conceitos OLAP
- Conceitos de Modelagem
- Balanced Scorecard e BI
- Cockpits, Dashboards, KPI's
- Métricas e Indicadores de Performance
- GIS e BI
- Data Mining
- Gerenciamento de Performance
- A nova organização de IT alinhada aos negócios

Realização

Grupo Treinar & Bucci & De Britto Consultoria e Sistemas

Carga Horária: 24 horas.



Mini Currículo:

Antonio G. Bucci

Administrador pela FAAP - Fundação Armando Álvares Penteado, com especialização em Análise de Sistemas de Informação e Marketing. Possui vários cursos de especialização em Tecnologia da Informação, Organização e Negócios, aonde vem trabalhando a mais de 20 anos. Atualmente é consultor nas áreas de tecnologias e integração de processos voltados para a Gestão do Conhecimento e Marketing de Relacionamento. Foi responsável pela introdução do produto de CRM – de empresa multinacional no Mercado Brasileiro, além de estruturar e participar ativamente na construção de áreas comerciais de empresas brasileiras de TI que são líderes no mercado em que atuam. Mantém o site - <http://www.bucci.com.br> - com artigos e palestras sobre CRM e KM – Knowledge Management - e presta consultoria em MKT & Vendas.

Oswaldo Britto

Ex-Diretor da WA Consultoria (UNIDADE MSBS) Empresa especializada em ERP, CRM, BI e Processos.

Pós-Graduado em Marketing pela fundação Getúlio Vargas

Mestrando em Engenharia da Computação pelo IPT – USP SP

Com varias palestras ministradas em eventos nacionais para empresários e profissionais de TI e mais de 19 anos de consultoria em empresas de todos os Portes, atuou em empresas como IBM, Merck Sharp & Dohme, Anglo American Corp. entre outras. ITIL – Certified Professional – Exim

Coordenador e Professor de Cursos da SUCESU – SP nas áreas de Business Performance Management, CRM e Business Intelligence.

Cursos ministrados na SUCESU: Workflow e Business Process Management, Business Performance Management, CRM, Business Intelligence.

Palestrante Convidado COMDEX 2004 : Business Intelligence – Tutorial (Melhor Palestra do congresso conforme avaliação dos presentes no congresso).

Palestrante nos eventos de Inteligencia Organizacional do IDETI em SP e Brasilia – 2005 (Business Intelligence e Business Performance Managment) e Tutorial de Business Intelligence.

Palestrante em diversos eventos promovidos pela SUCESU-SP, ITCOM, IDETI e outras nas áreas de Gestão de Processos , Business Intelligence e CRM.

Diversos artigos publicados nas revistas RNT, Guiam Business Center, World Telecom sobre CRM, Gestão e Business Intelligence.