

# Satisfação a jato

A integradora Compugraf implantou um CRM na montadora Citroën que reduziu de 30 para 1 dia o tempo de divulgação das pesquisas de satisfação dos clientes

:: POR CIBELE GANDOLPHO

:: FOTO ALEXANDRE BATTIUGLI

**Criar um projeto** para desenvolver ações personalizadas de gestão de negócios por meio do relacionamento com o cliente e ainda automatizar os processos de vendas, marketing e serviços ao consumidor. Foi essa a missão que a **Compugraf** recebeu da montadora Citroën, que buscava maior competitividade no mercado automotivo brasileiro. “Os dados coletados pelas concessionárias demoravam muito para chegar ao setor responsável na fábrica. Além de estressar o consumidor, não tínhamos o perfil de cada cliente num banco de dados organizado”, diz Raquel Pina, gerente de CRM e pesquisas da Citroën.

Com base nessas necessidades, a Compugraf colocou em operação um projeto personalizado de CRM (Customer Relationship Management) e data mining chamado e-Pro. Esse sistema permitiu que os dados coletados em pesquisas feitas pelo call center fossem integrados a um sistema de gestão online simples de ser usado pelos vendedores nas lojas. Antes, as pesquisas demoravam até 30 dias para chegar ao setor administrativo da montadora. Quando havia um pro-

blema no serviço feito pela concessionária, o cliente precisava esperar a solução com paciência. Com a nova ferramenta desenvolvida pela Compugraf, a Citroën simplificou o processo e o tempo caiu para 24 horas.

O projeto de data mining implementado permitiu realizar o cruzamento das informações coletadas por meio de 25 modelos de questionários aplicados aos compradores de veículos e serviços pela área de Customer Care da Citroën. “Contratamos uma equipe terceirizada de 20 operadores de call center que se revezam em dois turnos. Além da pesquisa de satisfação do cliente, coletamos outros dados, como características sócio-econômicas e regionais dos consumidores, detalhes de afinidade com a marca, formas de pagamento e reclamações feitas”, afirma José Carlos Cordeiro Martins, diretor de TI da Compugraf.

A ferramenta utiliza recursos como discador automático, voice-mail e gravação para contatos de voz. As chamadas dos clientes insatisfeitos são gerenciadas por um módulo do CRM que monitora o tempo do registro e fornece a medida a ser tomada. A partir do

momento em que o chamado é registrado, o gerente da concessionária que atendeu o cliente insatisfeito recebe um e-mail que tem até a gravação da reclamação. "Um dia após a realização de uma pesquisa, a Citroën tem acesso a todos os dados coletados para ter uma visão geral do que está sendo feito", diz Martins.

O resultado das pesquisas e ocorrências também são enviados para toda a rede de concessionárias e, em reuniões mensais, discutidas com o presidente da Citroën no Brasil, Sérgio Habib. Como o CRM permite estabelecer notas de performance das concessionárias, criou-se entre os vendedores uma disputa para atingir os melhores resultados. "Essa motivação gerada pelo novo sistema nos rendeu aumento nas vendas de veículos novos e estabelecemos uma meta de crescimento de 30% para este ano", diz Raquel. O projeto exigiu da montadora investimento inicial de 100 mil reais e, atualmente, mais 50 mil reais mensais para manutenção, call center e pessoal. "A opção por contratar a Compugraf para desenvolver as soluções permitiu que obtivéssemos uma ferramenta pelo menos 70% mais barata que uma solução de mercado", diz Raquel.

O cruzamento de dados feito pelo data mining recebe atualizações de novos modelos de pesquisa e relatórios. "Fomos a primeira montadora a utilizar a web e um sistema de voz para monitorar todo o processo de relacionamento com o cliente", diz Raquel. Por causa dos resultados, a matriz francesa da Citroën não exige mais que a unidade brasileira siga os padrões mundiais. "Nosso sistema é mais eficiente do que o usado lá fora e já há interesse em nos copiar", diz Raquel. ■

### ⋮ A Compugraf em números ⋮

⋮ **FUNCIONÁRIOS**  
120

⋮ **EQUIPE DE TI FOCADA EM CALL CENTER**  
8 FUNCIONÁRIOS

⋮ **CLIENTES**  
MAIS DE 600 ATIVOS

⋮ **CLIENTES COM CONTRATOS DE LONGO PRAZO**  
10 EMPRESAS DE GRANDE PORTE

⋮ **SERVIDORES**  
50

**MARTINS, DA COMPUGRAF:**  
projeto de CRM para  
agilizar o atendimento  
ao cliente na Citroën

