

MINAS MERCANTIL

GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES (CRM) E MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO

“O sistema utilizado anteriormente era um sistema gerencial apenas, mais antigo, não podendo ser considerado um ERP, integrado, e principalmente com CRM e back-office. Estava nos atendendo no dia-a-dia, mas faltava aquele “algo a mais”, que gerasse os relatórios que precisávamos na hora de atender nossos clientes”. — Gabriel Almeida — Diretor da Minas Mercantil

A Minas Mercantil foi fundada em 1965. Os principais clientes estão nos setores de Mineração e Siderurgia, dentre as maiores indústrias do país. Por isso, o nível de exigência no atendimento é elevado, o que gera uma cobrança constante destas junto a Minas Mercantil. Para atualizar a estrutura tecnológica em prol do atendimento aos seus clientes, a Minas Mercantil traçou dois grandes objetivos nos últimos anos. O primeiro foi a Certificação ISO 9000 e, o segundo, a aquisição de um software condizente com a responsabilidade que tem em atender seus clientes. Para essa transformação foram contratadas 02 consultorias especializadas, uma na parte de recursos humanos, outra para questões operacionais e técnicas, paralelamente. O trabalho das consultorias foi uma quebra de paradigmas na empresa, pois a transformação dos processos internos para atingir a certificação ISO 9000 foi sensível. O trabalho foi considerado rápido pois, em 9 meses, a primeira auditoria da ISO foi realizada e a empresa alcançou todos os níveis para avançar no processo. De lá pra cá, mais duas renovações foram feitas, provando que o trabalho foi realizado com sucesso.

Com a certificação ISO 9000 alcançada, os processos estavam ajustados e era hora de investir em um software que atendesse às necessidades da Minas Mercantil e de seus clientes. O fator decisivo para escolha do software seria aquele que atendesse melhor em relação aos controles e formas de gerenciar o relacionamento com os clientes (CRM). *“O interessante é que o SAP é bem completo em relação aos controles e processos de certificação da ISO. Esse foi um dos fatores que nos levaram a escolha do software. O SAP Business One nos ajudaria na manutenção da certificação”, disse Gabriel Almeida, Diretor da Minas Mercantil.*

O ponto crítico era a gestão do relacionamento com o cliente. Por ser uma empresa de comércio e serviços, isso corresponde a maior parte do negócio. *“A escolha pelo SAP Business One foi feita principalmente pela forma que o ERP trabalha integrado, principalmente com relação à evolução das oportunidades de vendas feitas pelo CRM do software. Isso melhorou não só na qualidade das informações, como na agilidade de atendimento aos nossos clientes, que são muito exigentes”.*

Outro ponto fundamental a ser trabalhado era a questão de controle Fiscal do software. *“A empresa fornecedora de software que trabalhávamos não tinha muita agilidade para adaptar as mudanças de legislação, eram muito parados e muito rígidos. Na SAP vimos uma flexibilidade e agilidade bem maiores, com constante adaptação e atualização quanto a isso”.*

A seleção dos softwares a serem analisados foi rápida. A princípio, por já conhecer a marca SAP e por vários de seus clientes já utilizarem o software, foi decidido que queriam o SAP Business One. *“Nem olhamos outros softwares. Com a aquisição do SAP Business One, sabíamos que não só resolveríamos todas as demandas que tínhamos internamente, como também seríamos reconhecidos no mercado como uma empresa séria e eficaz, pois utilizamos um software de qualidade mundialmente reconhecida”.*

Com uma operação geral simples e com os processos bem ajustados pela preparação e certificação da ISO, a implantação do software foi normal. A grande complexidade com relação à configuração de impostos, por trabalharem com vários produtos, entrando e saindo, de todos os estados do país, foi o grande desafio a ser superado com o andamento do projeto. A implantação durou 4 meses. *“Nossa organização de processos para a ISO foi muito importante na implantação. Isso facilitou para que nós enxergássemos melhor o funcionamento do software e pudéssemos dar continuidade a tudo com muita tranquilidade”.* Já nos primeiros meses de utilização, a forma de gerenciar o relacionamento com os clientes foi o principal fator de mudança e trouxe resultados para a Minas Mercantil.

“Tudo agora é controlado. Se antes era feito no feeling, agora temos dados concretos sobre números de visitas, regiões mais visitadas, que dão mais retorno, em que são mais produtivas... Através do software sabemos para onde devemos direcionar nossos investimentos. Com isso, passamos a gastar menos e tornar nossa atual estrutura mais rentável”.

A busca pela Zethos como parceira de serviços veio para um momento de crescimento. *“Já utilizávamos bem o software. Agora, buscamos usá-lo mais ainda, em todos os seus recursos”.* Se na implantação foi dada maior importância a parte técnica, agora é hora de potencializar a parte gerencial. Cada dia surge uma coisa nova, novas possibilidades a serem exploradas e a Minas Mercantil quer aproveitar o máximo possível do software. A busca pela atualização é vital. E a consistência das informações atualizadas é decisiva para as tomadas de decisão gerenciais da empresa. Os principais objetivos são superar a concorrência na qualidade e agilidade de prestação dos serviços aos clientes. Isso tudo amparados pela segurança que o SAP Business One gera com relação à credibilidade e legitimidade das informações, que não podem ser alteradas. *“Nossa meta agora é acertar todos os controles financeiros que o software propicia e integrarmos nossa força de vendas diretamente ao software, de qualquer lugar, através da web. E isso é o que a Zethos pode desenvolver para nós nessa nova parceria”.* Outro fator de interesse é a capacitação dos usuários no software, que a Zethos prepara para um futuro próximo, com a recente certificação como parceira também na parte educacional do SAP Business One.