

Case Study

Vajra

Solução: Sugar CRM

O grupo Vajra centra a sua actividade em duas grandes áreas, componente Solar e Dietética.

A energia solar térmica é uma das áreas de destaque da empresa. A experiência adquirida nos vários projectos de investigação, em colaboração com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, permite oferecer as melhores soluções técnicas e aconselhamento no campo dos sistemas solares.

A Vajra Dietética iniciou a sua actividade em 1992 com uma equipa com vontade de desenvolver uma filosofia de vida saudável com base em produtos naturais e na evolução da investigação. Apresenta uma sólida reputação como distribuidor de produtos de alta qualidade ao nível da saúde natural.

O Desafio

A empresa necessitava de uma solução CRM que permitisse controlar e aperfeiçoar a sua relação com o cliente.

Esta solução melhora o processo de registo de todas as interacções, permitindo obter um conjunto de relatórios de satisfação, de rapidez e eficácia da aplicação dos procedimentos internos.

A Solução

Por ser uma solução líder de mercado, disponibilizamos ao cliente a versão Community Edition do Sugar CRM.

Esta ferramenta foi aperfeiçoada e adaptada às necessidades do cliente. Foi necessário desenvolver de raiz módulos de gestão de cobranças, reclamações, manutenção, presença em eventos, propostas comerciais. Os restantes módulos nativos do Sugar CRM foram adaptados à realidade da Vajra.

Foi ainda criada a capacidade de gerar relatórios em formato html e pdf, estes recolhem automaticamente informação de vários módulos de forma a permitir acompanhar os vários processos de relacionamento com o cliente.

Trabalhamos com tecnologia PHP, MySQL, FPDF, HTML, AJAX, JavaScript

Implementação:

- 1º Instalação do SugarCRM já com os novos módulos;
- 2º Migração dos dados da versão anterior para a nova versão do SugarCRM;
- 3º Formação e acompanhamento dos colaboradores da Vajra.

Resultados

A Vajra pode agora, com eficácia partilhar a informação e consultar todo o histórico do cliente, melhorando assim o funcionamento dos processos internos.

Esta solução reduziu custo e despesas desnecessárias, bem como os tempos dos processos, permitindo numa única aplicação, abraçar as áreas fulcrais para o bom funcionamento da empresa.

