



Ministério da Fazenda

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

Programa SERPRO de Software Livre - PSSL

CRM LIVRE na Empresa Governamental

Palestrante: DECIO FERREIRA LINDOSO



Ligado nas
Comunidades

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Decio Ferreira Lindoso

Admissão: 07/02/1974 (Auxiliar Administrativo)

Estagiário em Análise: Setembro/1976

Analista de Sistemas: Setembro/77 a Abril/1991

- **1991 a 1999:**

Desenvolvimento de pacotes integrados para a indústria hoteleira e para a área médica (Clínicas Médicas)

Projeto lógico do Sistema de Reparos de Navios da PETROBRÁS

Projeto lógico do Sistema de Reparos de Aviões da RIOSUL Serviços Aéreos.

Prospecção de clientes e Treinamento de usuários.

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Decio Ferreira Lindoso

- **1999 a 2003:**

Atuação nas áreas de CRM e Billing (Faturamento) em empresas de telecom (EMBRATEL, INTELIG, GVT e OI/TELEMAR), envolvendo:

- ✓ ***Configuração de Tarifas e Serviços no Sistema Kenan***
- ✓ ***Quality Assurance (testes de sistema e testes integrados) da solução CRM/Billing***
- ***Treinamento de agentes de Call Center na operação dos sistemas CRM/Billing***

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Decio Ferreira Lindoso

- **Atual (SERPRO):**

Lotado na Célula de Testes de Sistemas da Superintendência de Desenvolvimento/RJ

Na área de Software Livre, participação na tradução para o Português-BR, avaliação e testes do pacote de CRM **TINE 2.0** que foi incorporado à Versão 3 do EXPRESSO.

Principais áreas de interesse: Negócios e Banco de dados

- **Interesses pessoais:**

Música, Escrever (crônicas, poesias e letras de músicas), Esportes e O FUTURO.



A Essência:

Prestação de Serviço



A Essência da Prestação de Serviço em TI

Sistemas são solicitados por PESSOAS
São desenvolvidos por PESSOAS
São usados por PESSOAS
Atendem necessidades de PESSOAS
E beneficiam outras PESSOAS

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Pontos-Chaves da Prestação de Serviços

Foco ?

o CLIENTE



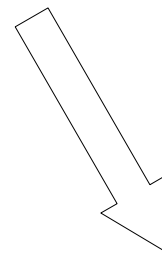
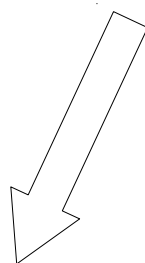
Palavra-chave ?
INTERAÇÃO





INTERAÇÃO

CLIENTE



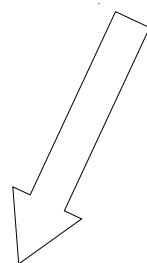
Externo

Interno

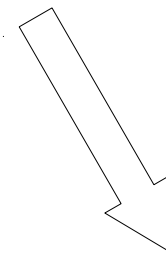


INTERAÇÃO

CLIENTE EXTERNO



Conhecemos
Necessidades



Descobrimos
Desejos

CRM LIVRE na Empresa Governamental



- **O cliente TEM:**

NECESSIDADES

Que geram

DEMANDAS

Que resultam em

PROJETOS

CRM LIVRE na Empresa Governamental



- O Cliente POSSUI:

Desejos

SÃO ...

Oportunidades

Que levam a

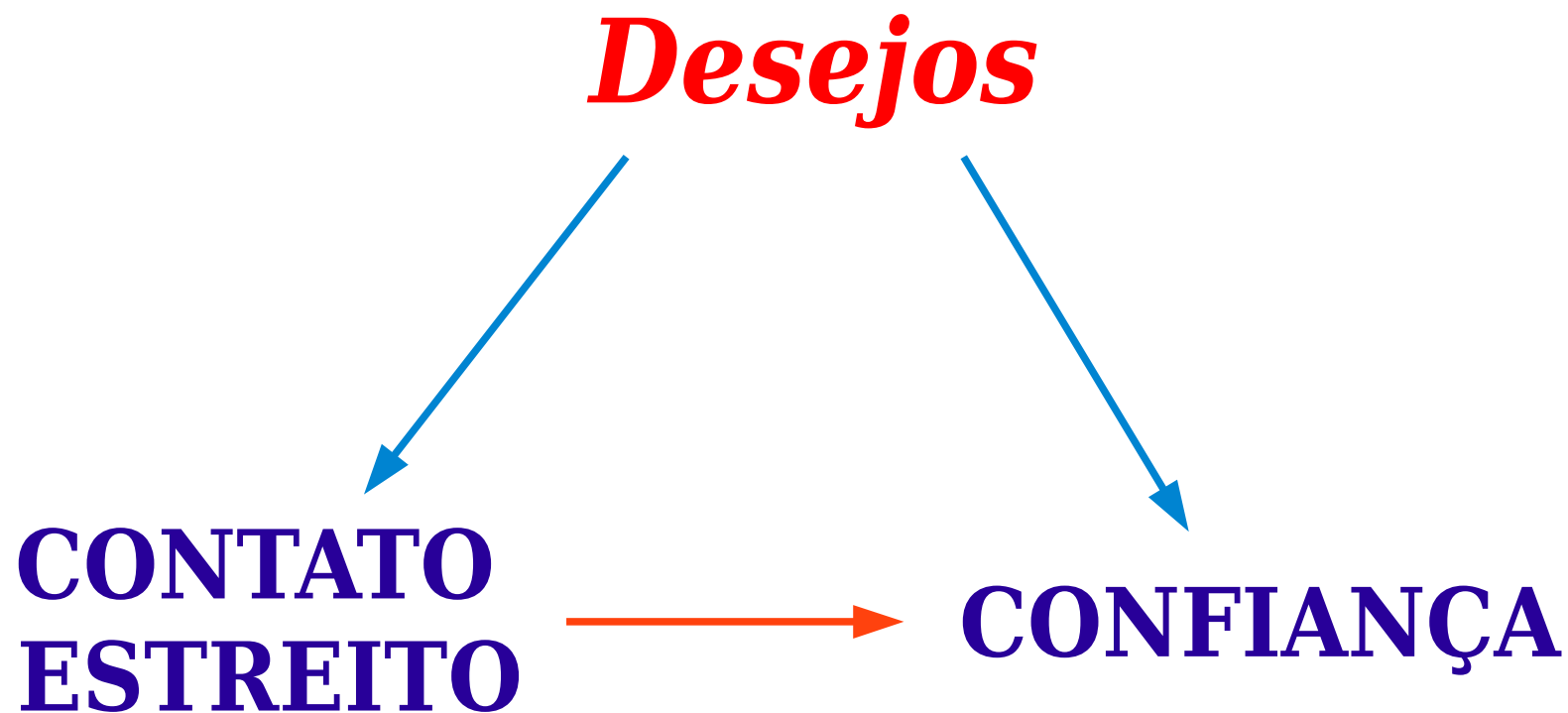
NOVOS Negócios

Que resultam em

Mais FATURAMENTO



CRM LIVRE na Empresa Governamental



CRM LIVRE na Empresa Governamental



A Visão do Desenvolvimento:

- *Aprovação do projeto* ==> **FATO CONSUMADO**
- *Modificações solicitadas* ==> **FATO CONSUMADO**
- *Contribuição de melhorias* ==> **FATO CONSUMADO**
- *Envolvimento da Área de Testes* ==> **FATO CONSUMADO**

CRM LIVRE na Empresa Governamental



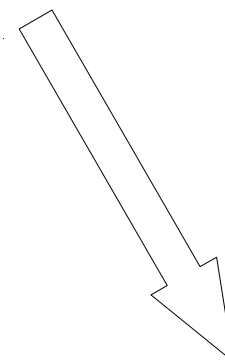
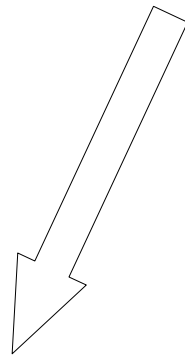
Perguntas que não podem ficar sem resposta:

- *Qual a expectativa do Cliente ?*
- *O que a Área de Negócios reputa como importante ?*
- *Quais os itens prioritários do projeto ?*
- *O prazo estipulado é compatível com a nossa tarefa ?*
- *Quais os principais problemas que enfrentaremos ?*



SATISFAÇÃO

CLIENTE



Necessidades

Previsíveis

Retorno quantificável

Desejos

Imprevisíveis

Retorno inesperado

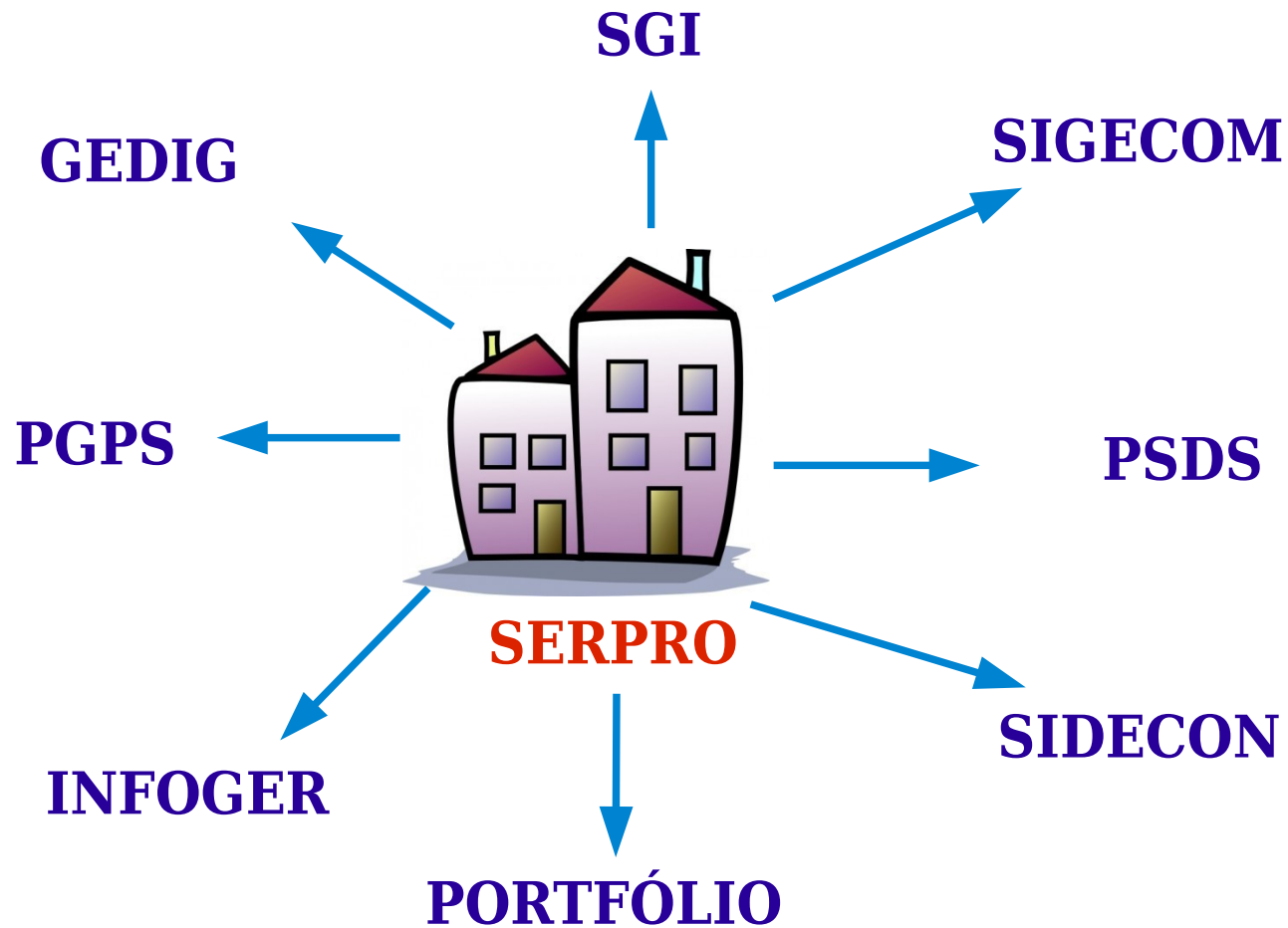


O Universo do SERPRO

Mais de 300 projetos só na Superintendência de Desenvolvimento do RJ:

- **Imposto de Renda** (Pessoa Física e Jurídica)
- **SISCOMEX** (Exportação, Importação, Porto Sem Papel)
- **SIAFI** (Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal)
- **Procuradoria Geral da Fazenda Nacional - PGFN**

CRM LIVRE na Empresa Governamental





CRM é uma
Estratégia de Negócios
apoiada em tecnologia

CRM LIVRE na Empresa Governamental

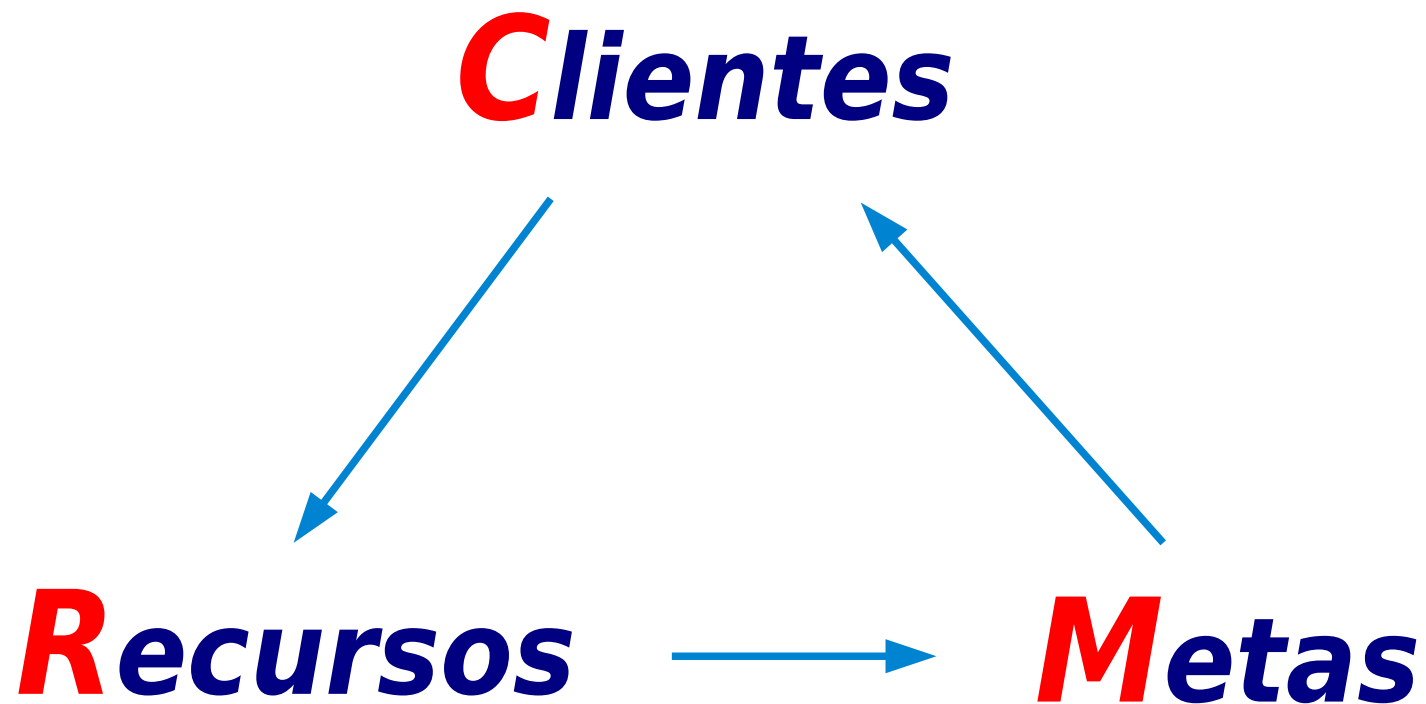


Centralizar informações

Redimensionar esforços

Manter clientes

CRM LIVRE na Empresa Governamental





***CRM é um
FACILITADOR***

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Agenda



Atividade

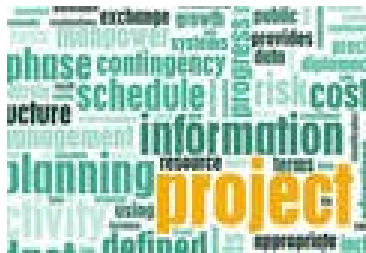
CRM



Contatos



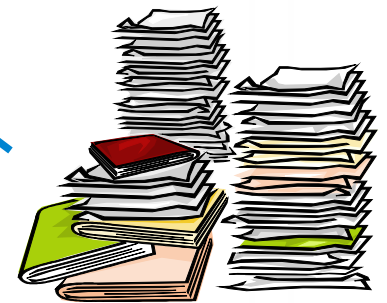
Suporte



Oportunidades



Projetos



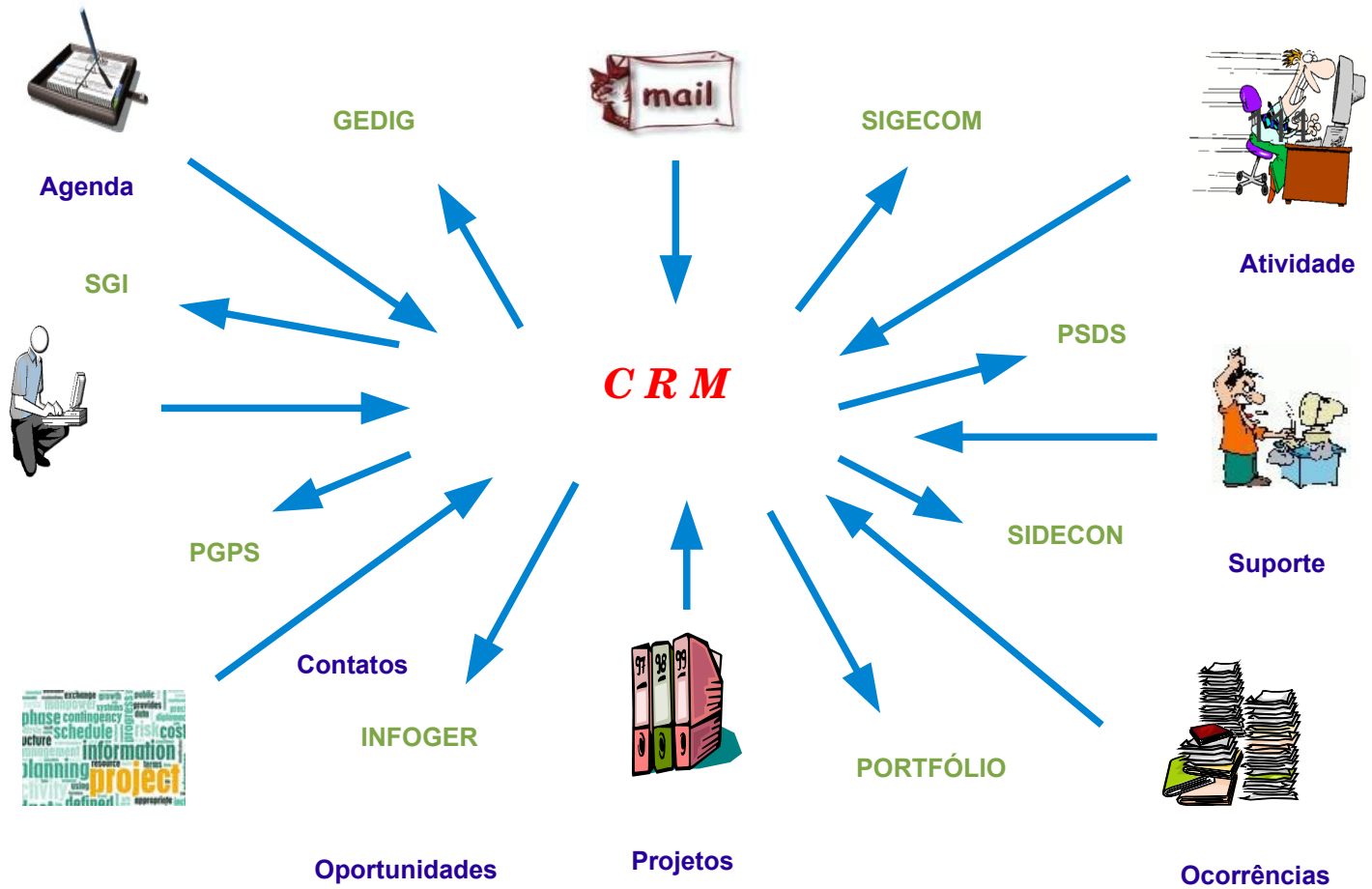
Ocorrências



➤ Áreas envolvidas:

- Negócios
- Atendimento ao cliente
- Desenvolvimento
- Demais áreas interessadas (Finanças, Administrativa, Pessoal etc)

CRM LIVRE na Empresa Governamental





➤ **Pontos Fortes:**

- **Negócios**
- **Atendimento ao cliente**
- **Desenvolvimento**
- **Demais áreas interessadas (Finanças, Administrativa, Pessoal etc)**



➤ Pontos Fracos:

- Negócios
- Atendimento ao cliente
- Desenvolvimento
- Demais áreas interessadas (**Finanças, Administrativa, Pessoal etc**)



➤ Oportunidades:

- Negócios
- Atendimento ao cliente
- Desenvolvimento
- Demais áreas interessadas (Finanças, Administrativa, Pessoal etc)



➤ Ameaças:

- Negócios
- Atendimento ao cliente
- Desenvolvimento
- Demais áreas interessadas (Finanças, Administrativa, Pessoal etc)



O Porquê de um CRM:

Sustentabilidade:

- **Plataforma 100% web;**
- **Facilidade de Uso;**
- **Elevada capacidade de configuração;**
- **Facilidade na adaptação ao negócio;**
- **Infra-estrutura reduzida;**



O Porquê de um CRM LIVRE:

Infraestrutura:

- Sistema Operacional **LINUX**;
- Banco de dados **PostgreSQL** ou **MySQL**;
- Linguagem **PHP**;
- Servidor **APACHE**



Frases LAPIDARES que não devem ser ditas ao cliente:

- ✓ **“O seu computador está desatualizado. Ninguém usa mais isso !”**
- ✓ **O cliente fala alguma coisa e o “consultor” pergunta: Quem que te falou uma besteira dessas ?**
- ✓ **Quem fez isso pra VOCÊ não entende nada de informática.**



Frases LAPIDARES que não devem ser ditas ao cliente:

- ✓ **Não precisa se preocupar: EU SEI O QUE VOCÊ QUER !**
- ✓ **O cliente pergunta quando o trabalho vai ficar pronto e o “consultor” responde: QUANDO ESTIVER PRONTO EU TE AVISO ...**

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Para Refletir na cama

- 1) O CLIENTE **NÃO É SEU AMIGO**. Ele é o **CONTRATANTE DO TRABALHO**.
- 2) O que o cliente quer **É O QUE INTERESSA**. O que você acha é, quase sempre, **SUPÉRFLUO**.
- 3) O cliente pode ser seu amigo mas, se tudo der errado, ele será o **SEU PIOR INIMIGO**

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Para Refletir na cama

- 4) *O cliente não erra: ele **SE ENGANA !**
E, mesmo que ele esteja errado, o errado é
você, porque ele não erra: **ELE SE ENGANA !***
- 5) *Surdez profissional: **VOCÊ AINDA VAI TER ...***

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Para Refletir na cama

- 6) *Se você não ouve tudo o que o cliente diz, prepare-se: em algum momento, **ELE VAI DEIXAR DE TE OUVIR.***
- 7) *E, se ainda assim, você teima em não ouvir o cliente, você se enquadra em algum desses casos: **VAI PERDER, ESTÁ PERDENDO ou JÁ PERDEU O CLIENTE.***



Para Refletir na cama

- 8) *Se você não fizer o que o cliente quer, outro profissional o fará...
E você não receberá ...*

- 9) *Se o sistema não fica como o cliente espera, ele se vinga: ele diz que **o seu SISTEMA NÃO FUNCIONA ...***

- 10) *Se você quer **FAZER a DIFERENÇA**, terá que, necessariamente, **FAZER DIFERENTE !!!***



Nossa mensagem:

“Se você ignorar suas características exclusivas e tentar ser tudo para todos, você sabotará rapidamente o que o torna **DIFERENTE**”.

Jack Trout



Perguntas ?

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Decio Ferreira Lindoso
SUPDE/DERJO/DE7CT

(21) 3509-7729

(21) 9918-4435

decio.lindoso@serpro.gov.br

decio.lindoso@gmail.com

CRM LIVRE na Empresa Governamental



Obrigado !!!