

A importância do CIO gerenciar melhor o CRM

David Taber

Entre as atribuições do líder de TI está definir as configurações da ferramenta a partir de regras estabelecidas em conjunto com os demais departamentos, bem como limitar os privilégios dos usuários.

Um bom projeto de CRM (sistema de gestão do relacionamento com os clientes) prevê que a solução seja desenvolvida com uma plataforma amigável para os usuários e contemple diferentes níveis de acesso às informações. No entanto, na maioria das vezes, a ferramenta é usada pelas áreas de marketing e vendas sem qualquer preocupação em evitar problemas de segurança da informação. Além disso, poucos são os profissionais que conseguem fazer o cruzamento de dados para transformá-los em oportunidade de negócio.

Cabe ao gestor de TI orientar os colaboradores, bem como limitar os privilégios de cada um principalmente quando o assunto é a exclusão de informações do sistema. Um exemplo típico é aquele no qual um vendedor - preocupado em não deixar que o resto da equipe enxergue seu fracasso - tira do CRM o histórico de uma oportunidade de venda não concretizada.

Os fornecedores, geralmente, entregam o sistema sem nenhuma restrição de acesso ou ação e, então, é preciso que os CIO tenham a política de definir as configurações da ferramenta a partir de regras estabelecidas em conjunto não só pelos departamentos de vendas e marketing, como também pelo líder de TI.

O CIO, que já tem a fama de proibir, deve saber dizer “não” nas horas certas e limitar os privilégios dos usuários. Poderes como os de administrador do sistema, controlador do compartilhamento de arquivos e de configuração de acessos devem ser exclusivos do diretor de tecnologia.

No caso da exclusão de experiências mal-sucedidas do banco de dados, o conselho mais prudente é que os CIOs removam a opção “excluir” dos usuários gerais, ou seja, para aqueles que não são gestores das áreas. Isso porque, infelizmente, em grandes companhias, 95% das oportunidades listadas não são concluídas.

Assim, se não forem analisadas em um contexto global periodicamente, a organização não conseguirá atribuir um padrão para que as ações que levaram ao fracasso sejam reparadas ou evitadas no futuro.

Além disso, é interessante que os gestores de TI criem mecanismos para que a própria ferramenta gere relatórios que indiquem os principais motivos de interrupção nos negócios prospectados, bem como o padrão dominante das melhores transações realizadas.

Ademais, quando se trata da equipe de vendas, é comum que os detalhes das contas gerenciadas por cada colaborador só possam ser acessadas por eles mesmos – o que é extremamente arriscado, na medida em que limita a continuidade daquele processo de negócios à disponibilidade de um usuário determinado.

Fonte: CIO. Disponível em: < <http://cio.uol.com.br>>. Acesso em: 23 fev. 2010.