

IMPLEMENTANDO UM CRM COM IA INTEGRADA



Com capacidade de analisar grandes volumes de dados e automatizar tarefas repetitivas, a Inteligência Artificial pode ser utilizada para melhorar o relacionamento com o cliente.

Existem *softwares* que armazenam dados relevantes do consumidor, como histórico de contatos e interações, *leads* qualificados, perfil e canais mais acessados, entre outras informações relacionadas a clientes atuais e potenciais de sua empresa.

Esses programas são ferramentas que integram o conceito de CRM, sigla em inglês para *Customer Relationship Management*, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente.



Quando a IA é integrada aos sistemas de CRM, as empresas podem aprimorar ainda mais suas relações com os clientes, graças a um suporte eficiente, preciso e dinâmico.

Principais vantagens de utilização da IA no CRM

Vamos conhecer?

**C
R
M**

- ✓ Automação de processos repetitivos
- ✓ Análise de grandes volumes de dados em tempo real
- ✓ Identificação de padrões e tendências
- ✓ Personalização da experiência do cliente

A integração da Inteligência Artificial aos sistemas de CRM é uma tendência que vem se consolidando no mercado empresarial, porque permite desde a personalização da experiência até a otimização dos processos de marketing e vendas.

A combinação dessas duas soluções fornece uma perspectiva ampla do comportamento de cada consumidor. Isso facilita a criação de campanhas de marketing e a abordagem da área de vendas.



É possível acompanhar todas as interações com os clientes atuais, com o objetivo de encantá-los e converter mais. Além disso, incorpora os futuros consumidores, fazendo com que os *leads* avancem no funil.

Antes de escolher a melhor solução de IA para integrar ao seu CRM, é importante seguir alguns passos. Existem diversas opções no mercado, cada uma com suas particularidades e objetivos.

Como a IA pode atuar no seu negócio?

- Identifique suas necessidades
- Pesquise as opções no mercado
- Considere a facilidade de integração
- Avalie a reputação do fornecedor
- Teste a solução escolhida



Os sistemas de CRM também se conectam com outras ferramentas de negócio, incluindo *chat online* e aplicativos de compartilhamento de documentos.

Os recursos integrados de inteligência de negócios e IA (Inteligência Artificial) aceleram ainda as tarefas administrativas e fornecem *insights* práticos.

Um CRM pode operar de duas maneiras: no próprio computador ou na nuvem. O *cloud computing* não exige a compra de servidores, nem uma equipe de TI no local para fazer a manutenção.

Quais as tendências para o futuro da IA no CRM?

- Uso crescente de *chatbots* e assistentes virtuais para interação com o cliente
- Integração com outras tecnologias como *blockchain* e *IoT*
- Mais ética e transparência na coleta e uso de dados
- Evolução da IA para soluções cada vez mais sofisticadas e autônomas

Depois de implementar um CRM, é importante engajar o time da empresa na utilização da ferramenta, incentivando na inserção de informações claras, compreensíveis para todos, e na atualização constante dos dados.

A criação de padrões facilita o levantamento de relatórios. E com os dados centralizados e organizados em um só lugar, fica mais fácil tomar decisões embasadas e inteligentes, com reflexo direto em mais vendas e mais lucros.

FICOU COM ALGUMA DÚVIDA? ENTRE EM CONTATO COM O SEBRAE: 0800 570 0800.

www.sebrae.com.br 0800 570 0800



Sebrae

SEBRAE