

Bartofil implanta solução de CRM no call center e ganha mais agilidade

Projeto entrou em operação em menos de dois meses

Usuária há quase três anos dos sistemas Consinco, a **BCR** - holding que congrega as empresas **Bartofil** e **Cotril**, atacadistas de utilidades, ferragens e material escolar de Ponte Nova (MG) - finalizou em fevereiro a implantação dos seus primeiros projetos de gerenciamento do relacionamento com o cliente. Os setores contemplados nesta primeira fase foram: o call center ativo e receptivo (visando a gestão de carteira de clientes, as vendas de complemento de cargas e campanhas para fornecedores), o SAC, cobrança de títulos e a coordenação de vendas.

Em concordância com o projeto previamente desenvolvido pela **LM Consultoria**, empresa sediada em Uberlândia (MG) especializada em projetos de call center, os projetos foram implementados em tempo recorde. Iniciado em novembro passado, o primeiro projeto entrou em operação no dia 4 de dezembro no call center e já mostrou resultados nos primeiros dias de utilização.

Considerado um sucesso por todos os participantes, a implantação do CRM na **BCR** deve-se à equipe de TI da empresa que atuou de forma consciente, profissional e dedicada em todos os projetos, aos profissionais da Consinco e da Vórtice que souberam otimizar o tempo para cumprir o calendário estipulado e à **LM Consultoria** que acompanhou o projeto durante toda a sua execução dando sugestões e orientando para o alcance das metas e objetivos.

Segundo André Luis Noguères, gerente de TI da **BCR**, a facilidade na integração com as informações do ERP Consinco foi um fator relevante.



Call center da BCR: eficiência na gestão da carteira de clientes.

Com a parceria Consinco/Vórtice, a Consinco passa a disponibilizar a seus clientes uma solução especializada de call center e, pelo fato de ambas terem tido a mesma origem e usarem a mesma tecnologia, a integração é total.

O sistema implantado é responsável pelo controle das agendas de trabalho dos atendentes e de todo o fluxo de operações dentro da empresa. “O eficiente gerenciamento do relacionamento com o cliente, além de propiciar maior fidelização do cliente..., permite ações rápidas e objetivas no fechamento da venda”, comenta Noguères.

“Integração com o ERP da Consinco foi um fator relevante.”



Vórtice Sistemas Ltda.

Rua Chile, 1711 sala 700 - Ribeirão Preto - SP - Tel. (16) 2138 1700
vortice@vorticesistemas.com.br www.vorticesistemas.com.br