

Casos de estudo



Sistema de Gestão Integrada de Clientes e Documentação reduz 30% dos custos da QISeguros

A QISeguros

A QISeguros tem sede em Viseu e tem desenvolvido a sua atividade associada a duas empresas: a Lourenço & Costa Consultoria Empresarial e a Telmo Pereira, Consultoria Lda. As três empresas, das áreas de seguros, consultadoria e contabilidade, respetivamente, há muito que sentiam a necessidade de adotar um sistema de serviços partilhados através do qual pudessem aceder à informação dos seus *stakeholders* e gerir toda a documentação relativa às apólices e às candidaturas a projetos financiados. Adicionalmente, existia uma lacuna no que respeitava à gestão da documentação contabilística dos seus clientes.

O desafio

A quantidade considerável de *emails* que era necessário enviar aos clientes, o acompanhamento comercial dos mesmos e o arquivo dos documentos e processos relacionados foram os fatores e necessidades que conduziram à implementação do projeto de Cr.doc na QISeguros.

Com a aquisição desta solução de Gestão de Clientes e Documentação, a empresa pretendia automatizar o envio de documentação para os clientes e aumentar a prospeção de mercado.

Após uma procura exaustiva na *web* das soluções existentes nesta área, contactos diretos com algumas

empresas e uma análise das propostas efetuadas, a QISeguros considerou que a Quidgest apresentava não só o *software* pretendido a um preço vantajoso, como demonstrou possuir a experiência exigida para a implementação do projeto.

A solução

O CR.doc Quidgest é um sistema complexo que integra a automação de vendas, automação de marketing, serviços de atendimento ao cliente e gestão documental.

Este Sistema de Gestão Integrada de Clientes e Documentação abrange, tanto a gestão de relações com clientes externos - entidades que se relacionam direta ou indiretamente com a empresa, como os respetivos colaboradores, gerindo todos os documentos e processos criados ou relacionados. Com base no *feedback* obtido, a empresa atua e decide políticas de marketing, de atendimento e de vendas que lhe permitem maximizar o valor de cada cliente de forma individual.

A solução desenvolvida permite gerir, registar, armazenar e consultar, de forma transversal, toda a informação produzida e em circulação na QISeguros, assim como controlar os prazos de resposta e a realização de tarefas de uma forma mais célere. O sistema proporciona ainda uma gestão eficaz dos fluxos informacionais que, além de reduzir custos, permite obter ganhos significativos de eficácia e eficiência.



CMMIDEV/3SM
Exp. 2017-07-11 / Appraisal #22558



SAMSUNG
BUSINESS

Microsoft Partner
Gold Application Development



Os resultados alcançados

Os principais resultados alcançados com a implementação do Cr.doc são o acesso por parte do cliente, à sua documentação institucional e fiscal, um arquivo digital mais simples e intuitivo, rotinas de envio mais céleres e eficazes e a correção de falhas na relação com os clientes.

Ao nível da gestão da informação, destaca-se uma maior partilha da mesma, um maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores e uma maior comunicação entre serviços, através de uma base de dados única.

A QISeguros afirma ter reduzido os seus custos operacionais em cerca de 20 a 30% após a implementação do Sistema da Quidgest.

“A principal mais-valia da aquisição do software Cr.doc prende-se com a existência de uma única solução para a Gestão Documental e CRM.

Além disso, é ainda possível, com base no feedback obtido, atuar e decidir políticas de marketing e de atendimento que permitam à QISeguros maximizar o valor de cada cliente de forma individual.

A equipa da Quidgest destacou-se, ao longo de todo o projeto, pela sua simpatia, qualidade e profissionalismo.”

Telmo Pereira, Gerente da QISeguros

