

Casos de Sucesso

Preocupe-se em desenvolver em seus clientes casos de sucesso que possam servir de referência para outros clientes. Os casos de sucesso são a comprovação de sua competência no mercado. Se sua empresa trabalha com diversos segmentos de mercado, os casos devem ser desenvolvidos dentro de cada segmento com a descrição do valor agregado em cada um deles.

Estes casos de sucesso devem conter:

- Descrição do problema do cliente
- Solução que foi desenvolvida
- Quais ferramentas foram utilizadas
- O conhecimento necessário para desenvolvimento desta solução
- As competências de sua empresa que fizeram a diferença
- Resultados deste projeto para o cliente

Os casos de sucesso devem ser elaborados para informar fatores que representam melhora da imagem do cliente no mercado - isso despertará seu interesse em divulgar as informações, além de divulgar as informações interessantes da sua empresa. Quando é possível divulgar o nome e dados do cliente beneficiado pelo seu serviço, o caso ganha credibilidade.

Os casos de sucesso devem ser comunicados à sua assessoria de imprensa, se tiver, em primeiro lugar. Os jornalistas somente publicam notícias novas. Se você já tiver divulgado em outros meios, ele será pouco atrativo para a imprensa. A imprensa é extremamente receptiva a boas notícias - eles dependem do envio de informações para fazer um bom trabalho junto a seu público. Não tenha medo de procurar e enviar informações à assessoria de imprensa.

Além dos casos de sucesso, a sua empresa pode passar outras informações à assessoria de imprensa, tais como:

- A chegada de novos dirigentes na empresa
- Novas ofertas
- Novos clientes
- Novos mercados onde a empresa vai atuar
- Parcerias estratégicas
- Fusões e aquisições, entre outros.

Os casos de sucesso podem ser divulgados em seu Web Site na Internet e em seus folhetos de apresentação da empresa.

Procedimento para confecção de casos de sucesso

1. A empresa envia uma carta de apresentação para o cliente, acompanhado do questionário a ser preenchido.
2. A empresa valida as informações recebidas e entra em contato telefônico com o cliente ou com o fornecedor para esclarecer dúvidas ou complementar as informações.
3. A empresa prepara um rascunho do caso de sucesso e envia para o cliente e para o fornecedor validarem as informações.
4. Ao receber a validação do caso de sucesso por parte do cliente a empresa elabora o caso definitivo.
5. Com o caso formatado, a empresa envia o material ao cliente junto com o termo de autorização e aprovação que deve ser devolvido devidamente assinado.

Entrevista para Caso de Sucesso

Data de Preenchimento

Seção I - Informações sobre o cliente

1.1) Nome do cliente

1.2) Descreva o perfil da empresa

Exemplo: Banco de varejo

1.3) Dados e informações sobre a empresa

Forneça dados e informações que possam ser utilizados para caracterizar a empresa. Por exemplo, no caso do Bradesco:

- Maior Banco privado do Brasil
- R\$ 124,505 bilhões em Ativos Totais
- 12,8 milhões de clientes
- 2.927 Agências: a maior rede privada do Brasil
- Líder privado em Internet Banking, com 4,3 milhões de usuários
- 2,4 milhões de acionistas
- Maior rede privada de auto-atendimento, com 22.339 terminais BDN
- R\$ 60,941 bilhões em recursos administrados pela BRAM
- 31,8 milhões de Cartões de Débito e Crédito Bradesco
- Maior empregador privado do Brasil

Seção II - Informações sobre o contato

2.1) Nome da pessoa de contato no cliente (entrevistado)

Exemplo: Sr. Dagoberto Hajjar

2.2) Telefone do contato

Exemplo: (11)3044-4395

2.3) E-mail do contato

Exemplo: @advancemarketing.com.br

2.4) Cargo que ocupa na empresa

Exemplo: Diretor Presidente - responsável pela escolha e aprovação da solução implementada

Seção III - Informações sobre o problema

3.1) Descrição do problema do cliente

Descreva o problema que foi solucionado. Coloque os aspectos de tecnologia e de negócios.

Por exemplo, no caso do Bradesco:

Os clientes do Bradesco manifestavam interesse em obter informações de saldo e extrato de maneira instantânea, através de suas casas e escritórios. A internet estava surgindo como um excelente meio tecnológico para viabilizar esta solução a custos altamente competitivos.

3.2) Descrição de como o produto ou serviço era oferecido no passado

Por exemplo: os clientes do Bradesco deveriam ir a uma agência bancária para obter as informações de saldo e extrato. Os únicos meios eletrônicos disponíveis eram o fax e o vídeo-texto - que representavam apenas 2% das consultas.

Seção IV - Informações sobre a solução

4.1) Solução que foi desenvolvida

Exemplo: Consulta de saldo e extrato através da internet.

4.2) Quais ferramentas foram utilizadas?

Exemplo: Servidor Web com todas as ferramentas de segurança e gerenciamento.

4.3) Que outras soluções foram analisadas?

Descreva outras soluções e outros fornecedores que foram analisados.

Exemplos:

- Consultas a extratos em caixas específicos para esta finalidade dentro da própria agência (caixas automáticos)
- Fornecedor x: especialista em desenvolvimento de software para intranet

4.4) Por que este fornecedor e esta solução foram escolhidos?

Descreva as razões que o levaram a escolher este determinado fornecedor e esta determinada solução.

Exemplo: Expertise desde fornecedor em soluções para a internet, especialmente pela forte atuação no setor bancário

4.5) Qual o conhecimento necessário para desenvolvimento desta solução?

Descreva que tipos de conhecimentos e pré-requisitos foram importantes na escolha do fornecedor e da solução.

Exemplo: Conhecimentos profundos em programação, primando pelo desenvolvimento de soluções seguras (chaves de encriptação)

Seção V - Informações sobre os benefícios da solução

5.1) Resultados esperados deste projeto

Descreva quais são os benefícios esperados da solução para a empresa

Procure fornecer dados tangíveis (mensuráveis) e intangíveis.

Por exemplo:

- Conseguiremos aumentar o número de clientes on-line de 10.000 para 300.000 em um ano.
- Ainda não temos a medida final, mas esperamos um aumento significativo no índice de satisfação de nossos clientes.

5.2) Benefícios já alcançados

Por exemplo:

- Aumento do número de clientes que abriram conta devido à perspectiva de efetuar suas consultas sem ter que sair de casa ou do escritório.
- Menor número de clientes em filas para obtenção de extratos nos caixas e em consequência, maior velocidade no atendimento de clientes que efetuam outros serviços.

Seção VI - Informações adicionais do cliente

6.1) Investimentos realizados

Caso o cliente ache relevante, acrescente o investimento total realizado incluindo a compra da solução e alocações internas de recursos.

6.2) Comentários do cliente sobre qualquer informação adicional que ele achar relevante

Seção VII - Informações adicionais do fornecedor

7.1) Liste as parcerias envolvidas e a participação de cada uma delas

Exemplos:

Fornecedor 1 - Banda larga

Fornecedor 2 - Desenvolvimento da ferramenta (software)

Fornecedor 3 - Responsável pelo design do site e atualizações

7.2) As competências de sua empresa que fizeram a diferença na venda e implementação da solução

Exemplos:

- Equipe de vendas e implementação altamente capacitada.
- Equipe de vendas com profundo conhecimento do negócio de nosso cliente.

7.3) O fornecedor pode comentar sobre qualquer informação adicional que achar relevante