

## Será que Você Deve Criar ou Comprar Software On-line de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes?

Empresas em todo o mundo compreendem os inúmeros benefícios proporcionados pelo software on-line de GRC. Com mais e mais empresas expressando interesse em pacotes on-line de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes, o debate mudou de tradicional versus on-line para criar versus comprar. Tal como em qualquer debate, há defensores de ambas as abordagens. Consideremos a abordagem objetiva e analisemos essas duas opções: Pacote On-line Pré-preparado de GRC – Um pacote on-line pré-preparado de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes – a escolha preferida de muitas empresas. Quando a versão on-line dos sistemas de GRC foi lançada, as empresas ficaram aliviadas de poder utilizar um sistema baseado na web que ultrapassava o sistema tradicional em termos de funcionalidades. O pacote on-line pré-preparado de GRC – um dos sistemas mais rentáveis que se encontram atualmente disponíveis no mercado. O sistema – proporcionado com diversos módulos baseados na web, não em software. Isso elimina o custo de manutenção, espaço de servidor e obra por parte da empresa. Como resultado, empresas novas e pequenas e algumas empresas já optado por esse sistema devido a enorme poupança que lhes facilita. Os pacotes on-line de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes também são extremamente populares por causa da perfeita integração com hardware existente. Para implementar um pacote on-line de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes, tudo o que as empresas precisam é de um laptop / desktop e uma conexão à internet. Uma vez que o pacote inteiro é baseado na web, não pode interferir com o funcionamento do software existente sendo utilizado pela empresa. Pacotes personalizados on-line de GRC – O pacote personalizado on-line de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes é, na verdade, uma variante do pacote on-line pré-preparado de GRC. Embora a versão on-line dos sistemas de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes seja extremamente popular, mais cedo ou mais tarde as empresas passam a ter a necessidade de efetuar alguns ajustes ao módulo existente, fato que originou a criação do pacote personalizado on-line de GRC. Os pacotes personalizados on-line de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes permitem que as empresas se livrem de módulos inúteis e invistam em módulos mais benéficos em termos de funcionalidades. Ao utilizar um pacote personalizado on-line de GRC, as empresas podem adequar o sistema de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes para funcionar exatamente da forma como pretendem. Isso ajuda as empresas a utilizar o pacote personalizado on-line de GRC de uma forma melhor do que o pacote on-line pré-preparado de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes. No entanto, a maior vantagem do pacote personalizado on-line de GRC é também o seu maior obstáculo. Com um pacote on-line pré-preparado de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes, as empresas conseguem manter os custos baixos por causa da necessidade mínima ou inexistente de personalização. Isso significa que pagam e aceitam o que o vendedor oferece. Com pacotes personalizados on-line de GRC, as empresas contam com o fornecedor para refazer o pacote e introduzir variações de recursos existentes ou adicionar funcionalidades novas à sua escolha. Essa abordagem faz com que os pacotes personalizados on-line de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes sejam extremamente caros. Quanto maior a personalização, menor a rentabilidade do programa. Os vendedores cobram as empresas pelo tempo de design e teste, aumentando assim o custo total do pacote. Regressando à questão de criar ou comprar, tudo depende do objeto da empresa. Um varejista on-line pode se dar ao luxo de adquirir um pacote personalizado on-line de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes para gerar mais tráfego. No entanto, uma empresa de telemarketing pode utilizar um pacote on-line pré-preparado de GRC, visto não ter muita necessidade de personalização.

### Sobre o Autor

gosta de compartilhar informações sobre os pacotes de GRC, como [webCRM](http://www.webcrm.com), e os seus preços baixos - [www.webcrm.com/pt/prices](http://www.webcrm.com/pt/prices).

Source: <http://www.artigopt.com>