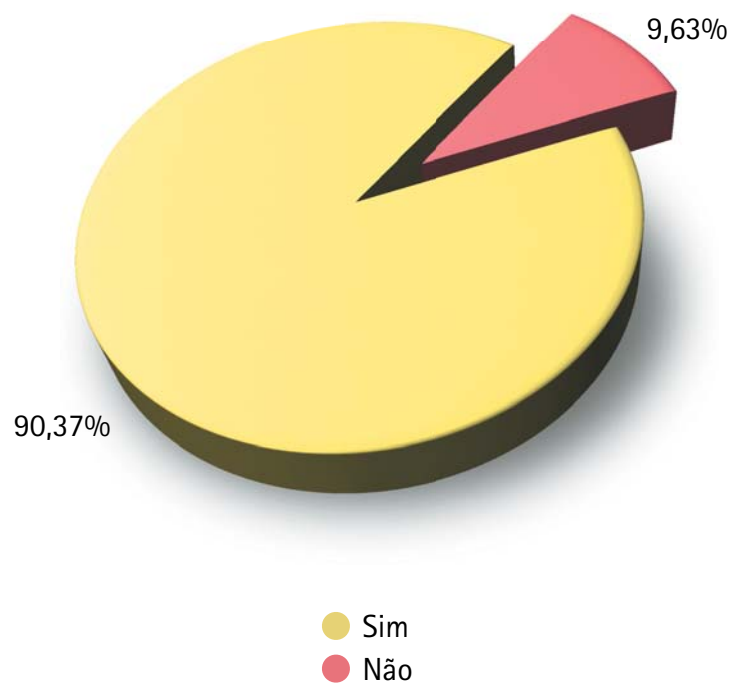


Painel **CRM** | Brasil 2007

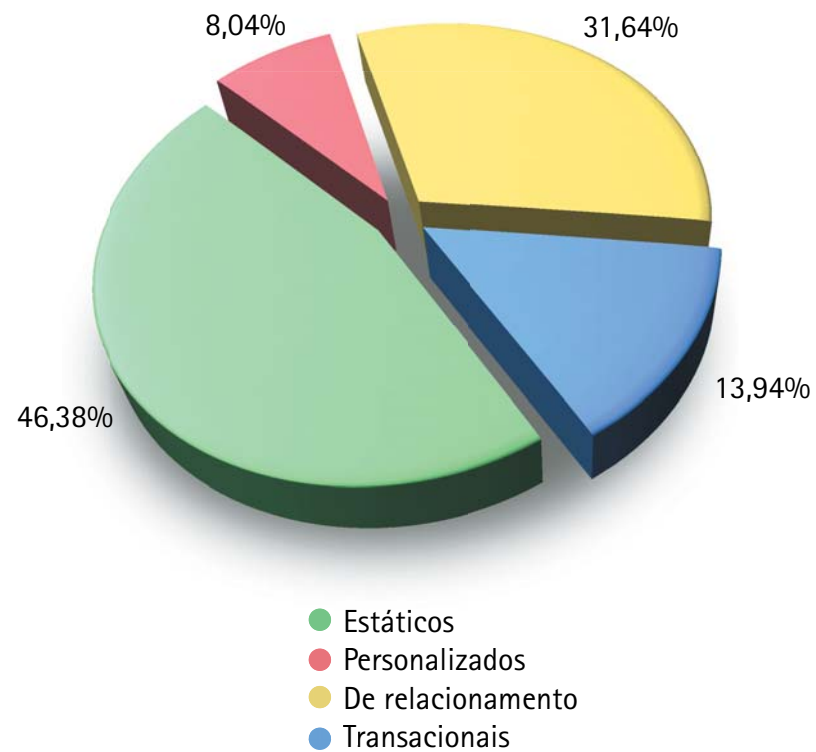
R i c a r d o P o m e r a n z

Visão sobre o eCRM

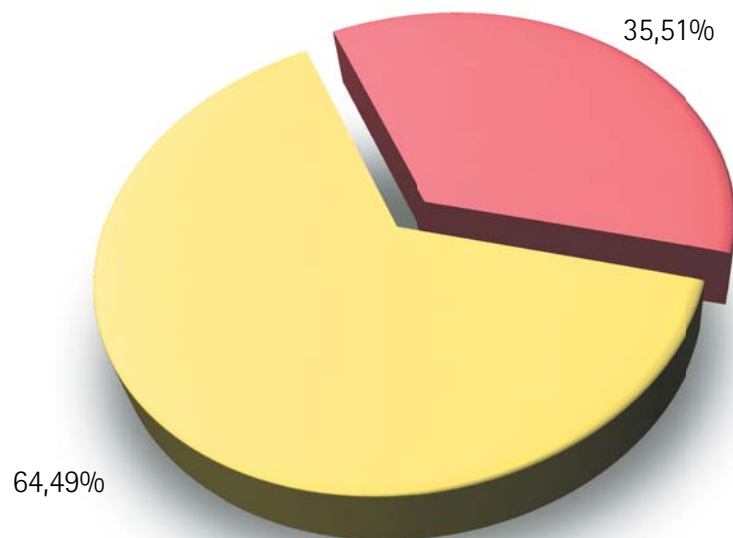
Sua empresa possui sites na Internet



Como você classificaria os sites existentes

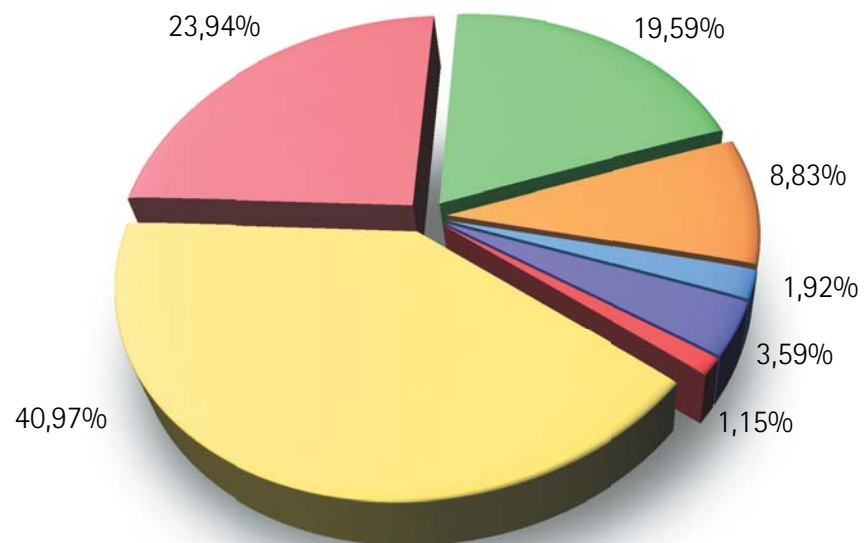


Sua empresa desenvolve campanhas de comunicação e/ou relacionamento na Internet



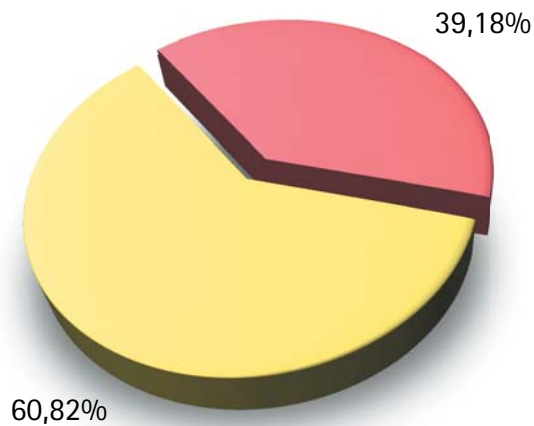
- Sim
- Não

Quais ferramentas são utilizadas



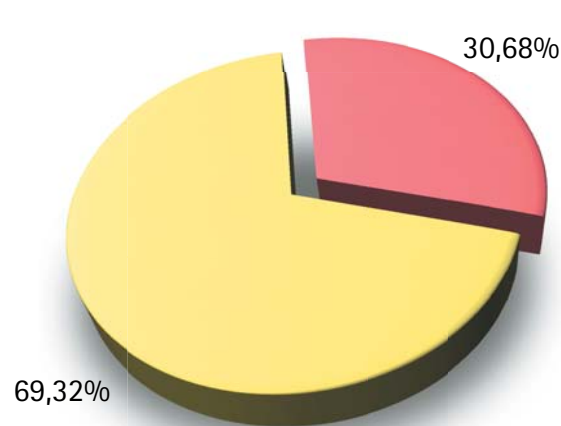
- E-mail marketing
- Links patrocinados
- Advergame
- Outras
- Mídia on-line
- Mobile Marketing
- RSS

Sua empresa desenvolve campanhas virais na Internet, por meio das quais os consumidores indicam outros consumidores



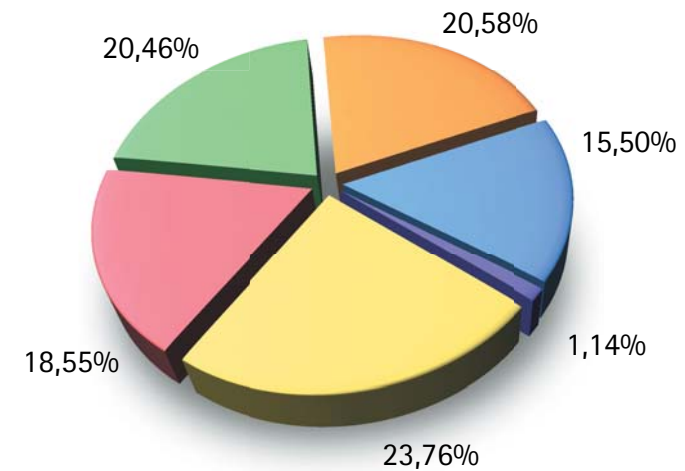
- Sim
- Não

As campanhas na Internet são integradas com as ferramentas de comunicação off-line



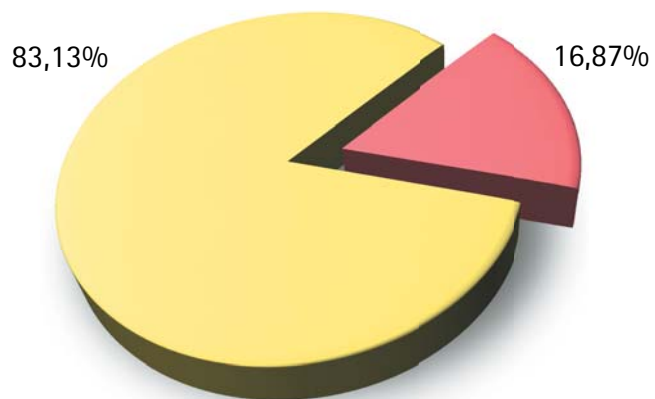
- Sim
- Não

Quais ferramentas off-line são utilizadas



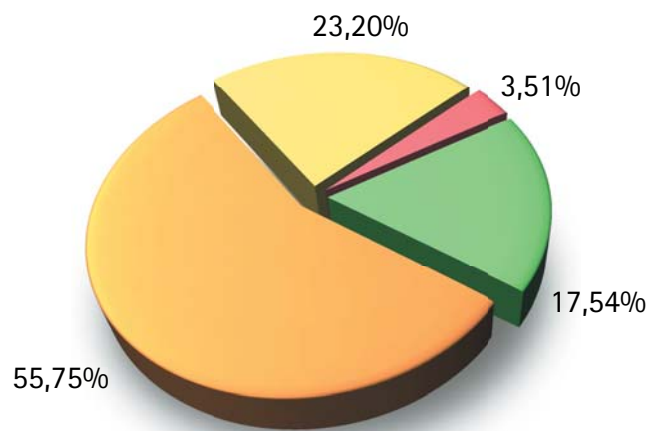
- Mala direta
- Evento
- Material para ponto-de-venda
- Propaganda
- Promoção
- Outras

Sua empresa utiliza Web 2.0



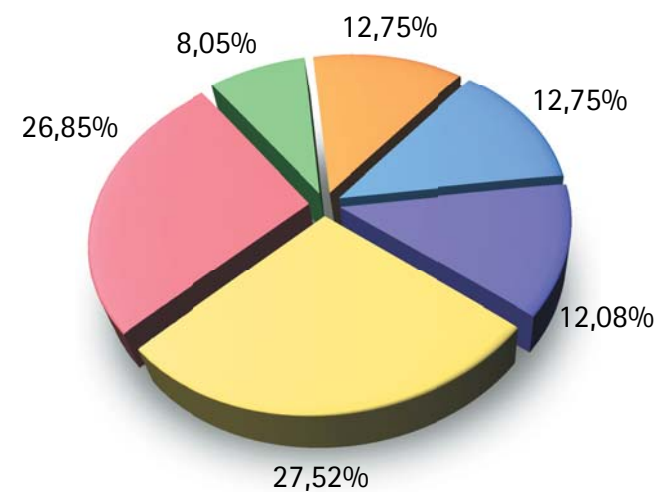
- Sim
- Não

*Não usam
Por que razão*



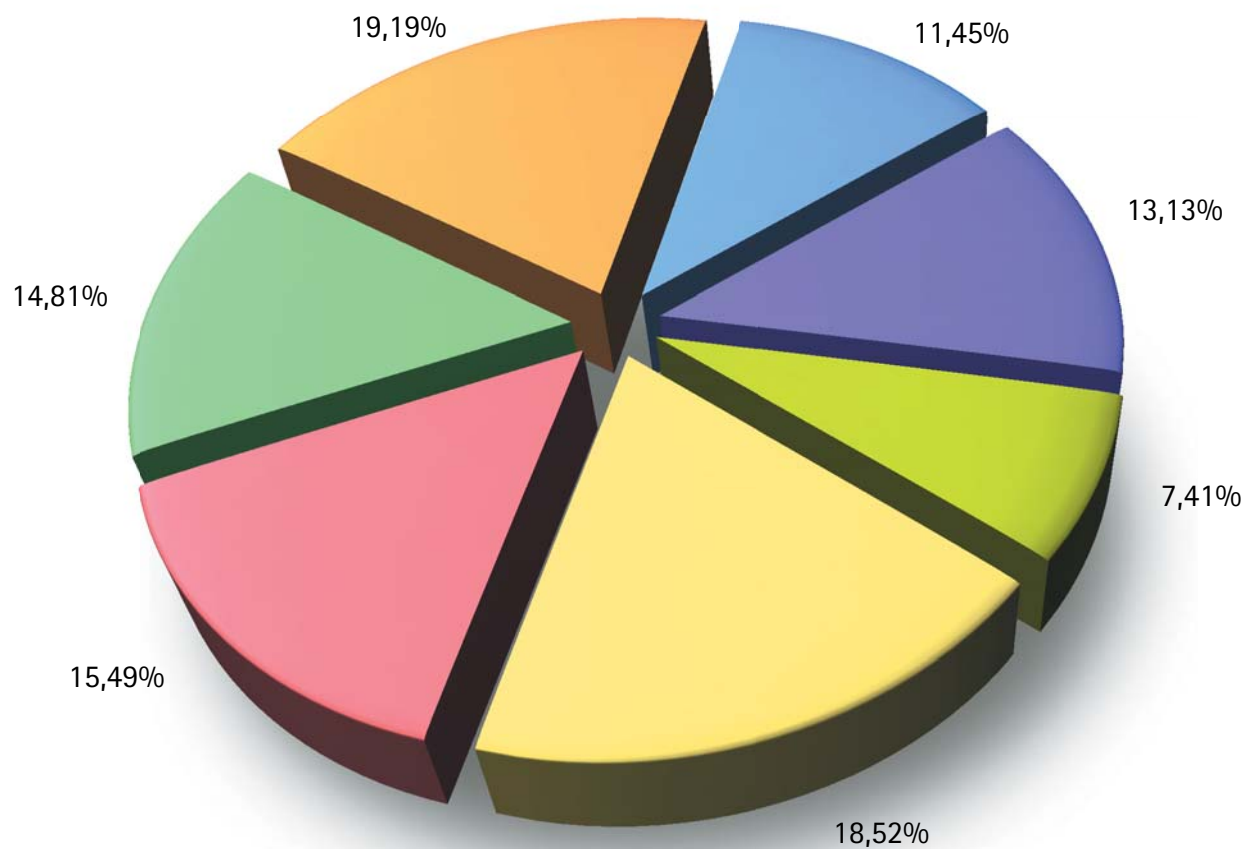
- Pretende usar no futuro
- Tecnologia muito nova
- Tecnologia difícil de aplicar
- Não sabe aplicar

*Usam
Quais ferramentas são utilizadas*



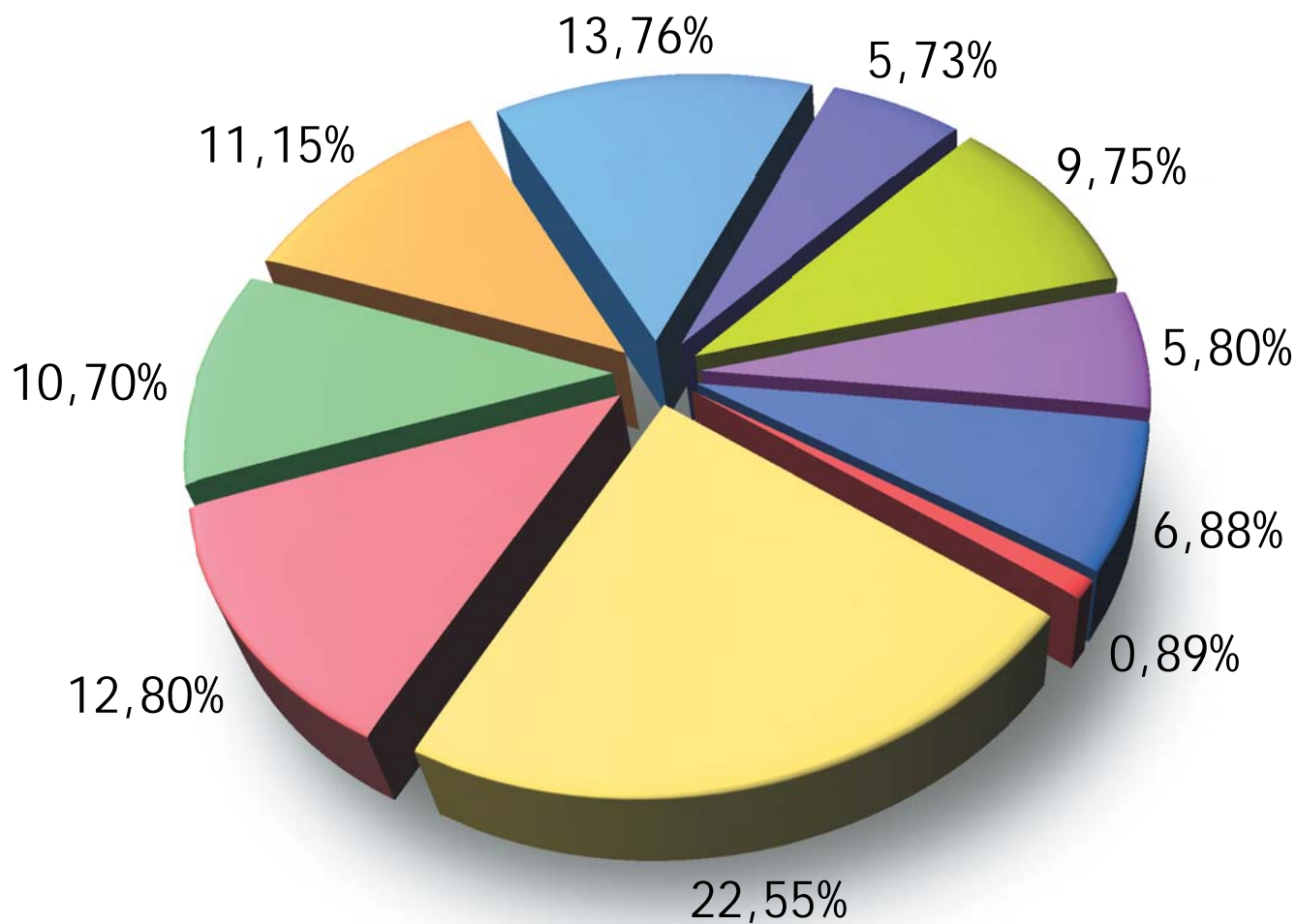
- Blogs
- Comunidades virtuais
- Games on-line
- Second Life
- Portais Wiki
- Outras

Quais são as principais vantagens da Web 2.0



- Melhora a qualidade dos serviços
- Atrai novos consumidores
- Ajuda desenvolver novos produtos e serviços
- Diminui a taxa de abandono dos consumidores
- Consegue feedback dos clientes
- Uma forma de se comunicar
- Melhora o engajamento dos consumidores

Quais métricas seus clientes utilizam para medir o resultado de suas ações na internet



- Número de visitas
- Número de usuários únicos
- Área de maior acesso
- Volume de demanda
- Não utilizam métrica
- Número de cliques
- Tempo de acesso
- Diminuir custos de atendimento off-line
- Volume de venda
- Outras

Iniciativa



Apoio

