



Microsoft Dynamics CRM  
Cliente Referência: MSC Portugal



MSC Portugal

## MSC Portugal centraliza informação de clientes no Microsoft Dynamics CRM

### Sumário

#### País

Portugal

#### Sector

Serviços

#### Perfil do Cliente

A MSC Portugal, com casa-mãe na Suíça, dedica-se ao transporte de carga contentorizada por via marítima. Opera nos portos marítimos de Sines e Leixões, bem como nos portos secos da Bobadela e TVT Riachos. Conta com 102 colaboradores e tem vindo a crescer.

#### Situação de Negócio

A MSC Portugal pretendia um sistema que permitisse centralizar informação sobre clientes, que estava dispersa, a pensar na vertente comercial mas também de marketing e serviço. Pretendia ainda uniformizar procedimentos.

#### Solução

Microsoft Dynamics CRM

#### Benefícios

- Visão de 360º do cliente
- Centralização de informação
- Uniformização de procedimentos
- Maior controlo da actividade
- Visão sistematizada do desempenho
- Relatórios personalizados

#### Parceiro

Maeil Consultores

*“Para a MSC Portugal, o Microsoft Dynamics CRM revelou-se um sistema que traz importantes mais valias pela flexibilidade em se adaptar às especificidades da empresa e pela integração com o Outlook, que é muito utilizado.”*

*— Benedita Koenders, IT/Project Manager na Mediterranean Shipping Company (Portugal) S.A.*

A MSC Portugal representa, desde 1991 o armador suíço MSC - Mediterranean Shipping Company, companhia especializada no transporte marítimo de carga contentorizada com uma posição de destaque a nível mundial. Opera em Portugal nos portos marítimos de Sines e Leixões e nos portos secos da Bobadela e TVT Riachos. A actuar no crescente mercado do transporte marítimo, a MSC tem vindo a registar também um forte incremento da actividade, com impacto no volume de negócios, no número de colaboradores e clientes. Ao nível da gestão do relacionamento com clientes foram detectadas algumas falhas, como a inexistência de informação centralizada e de uniformização de procedimentos. Isto motivou a decisão de investir numa solução de CRM que respondesse a esses desafios, apoiada pela Maeil Consultores e conduziu à implementação do Microsoft Dynamics CRM.

*“Em todos os postos de trabalho, o email está tipicamente aberto em permanência. Decorre daqui que a integração do Microsoft Dynamics CRM com o Microsoft Outlook traz mais valias relevantes em termos de experiência e facilidade de utilização, o que contribui para maximizar a utilização do novo software.”*

*Nuno Timóteo, IT Assistant na MSC Portugal*

## Situação

A Mediterranean Shipping Company é uma companhia de origem suíça, fundada em 1970, que se tornou na segunda maior empresa no transporte marítimo de carga contentorizada a nível mundial. Seguindo uma política de desenvolvimento de negócio assente numa frota própria com mais de 370 navios porta-contentores, a empresa tem vindo a crescer, lançando novos serviços, desenvolvendo novas rotas e trabalhando com um número crescente de portos.

O armador suíço está representado no nosso país desde 1991, através da Mediterranean Shipping Company (Portugal) S.A, que opera nos portos marítimos de Sines e Leixões, bem como nos portos secos da Bobadela e TVT Riachos. Além de escritórios nas referidas localizações, está presente em Lisboa, onde se situa a sede e em Badajoz, dado que é responsável pela actividade na Estremadura espanhola. Procura diferenciar-se, entre outras vias, com a operação assente numa frota própria, com uma ampla cobertura geográfica que potencia maior proximidade com os clientes e com soluções completas de transporte, incluindo despachos, transportes terrestres, seguros, armazenagem e distribuição. Assume-se, por isso, como prestador de serviços de logística, com capacidade de colocação dos produtos dos clientes nos seis continentes, ao operar em centenas de portos a nível mundial. Actua a nível de exportação e de importação, no transporte de contentores e desenvolve actividade na área de cruzeiros também com

embarcações próprias.

Em Portugal, tal como tem ocorrido a nível mundial, tem registado um crescimento significativo. Tendo começado com 4 pessoas em 1991 tem agora 102. Para esse crescimento contribuiu a estratégia da companhia e o próprio incremento que o sector do transporte marítimo tem registado nos últimos anos.

Para responder à rápida evolução do negócio e manter elevados níveis de eficiência e qualidade na prestação do serviço é imprescindível dispor de sistemas de informação adequados. No que respeita a software de negócio, propriamente dito, é seguida uma política de desenvolvimento interno, efectuado pela casa mãe em Génève, de que é exemplo o MSC Link ou o MSC Tracker. Para as restantes áreas existe autonomia local. E foi localmente que foi decidida a implementação de um sistema de CRM, que conduziu à escolha do Microsoft Dynamics CRM.

“A detecção da necessidade de uma solução de CRM já tem algum tempo, mas foi evidenciada num processo abrangente e recente, de levantamento de processos e de análise organizacional”, afirma Benedita Koenders, IT/Project Manager na Mediterranean Shipping Company (Portugal) S.A. Esse processo foi iniciado em Março de 2007 e, de acordo com a mesma gestora, tinha quatro grandes objectivos: conhecer os procedimentos em detalhe (porque havia diferenças entre os vários escritórios), determinar se era possível ganhar tempo, a nível de fluxos

*“A facilidade de customização é para nós um elemento importante.”*

*Nuno Timóteo, IT Assistant na MSC Portugal*

de informação, com melhoria dos procedimentos, avaliar a organização e a estrutura internas e analisar se as aplicações em utilização respondiam da melhor forma às necessidades existentes e quais as áreas onde deveriam ser introduzidas melhorias. “Sentíamos que havia algumas falhas, nomeadamente em termos de comunicação inter-departamental, com impacto na interacção com as autoridades, com Génève ou com os próprios clientes, que pretendíamos determinar com exactidão”, recorda.

Do trabalho de levantamento e análise levado a cabo, que ultrapassa claramente a tecnologia e foi conduzido com apoio da Maeil, foi detectada a necessidade de avançar no curto prazo com o CRM. “A Maeil entrevistou pessoas de todos os departamentos e uma das queixas era relativa à inexistência de um sistema de CRM centralizado, com informação sobre os clientes e as interacções efectuadas com os mesmos”, especifica Benedita Koenders.

### **Solução**

O Microsoft Dynamics CRM veio responder aos desafios referidos. Para a decisão, tomada com apoio da Maeil Consultores, que assumiu também a implementação, contribuíram vários factores. Primeiro: a capacidade de interligação com dois sistemas em utilização na companhia, o MSC Link e o PHC (na área contabilística-financeira). Segundo: a flexibilidade para dar corpo a algumas especificidades próprias de um agente de navegação. Terceiro: a facilidade de utilização e o facto de não se apresentar como mais

uma aplicação que exigia elevada formação, mas como um “complemento” do próprio Outlook, que é muito usado na empresa. “Mais de 70% do nosso negócio passa pelo correio electrónico”, sublinha Nuno Timóteo, IT Assistant na MSC Portugal. Em todos os postos de trabalho, o email está tipicamente aberto em permanência. Decorre daqui que a integração do Microsoft Dynamics CRM com o Microsoft Outlook traz mais valias relevantes em termos de experiência e facilidade de utilização, o que contribui para maximizar a utilização do novo software. Quarto: a possibilidade de acabar com o recurso a public folders, que tinha sido criado como mecanismo de partilha de informação, mas que se tornara consumidor de recursos de sistema. O CRM permitiria chegar aos dados pretendidos de forma muito mais organizada, fácil e adaptada ao negócio.

A implementação do Dynamics CRM foi iniciada em Março de 2008, com uma duração prevista, para a fase inicial, de três meses. Tendo em conta o contexto temporal, foi decidido avançar desde logo com a versão 4.0 do Dynamics CRM, que acabara de ser lançada em Portugal. Não existindo nenhum sistema de CRM anteriormente na empresa em Portugal, o carregamento dos dados foi feito a partir do software contabilístico-financeiro. E a opção foi por definir um piloto inicial, a explorar primeiro por um conjunto restrito de super-users e depois alargado aos restantes utilizadores para os quais o CRM é relevante no desempenho das suas funções. “Disponibilizamos aos colaboradores da MSC Portugal uma base

*“Uma das lacunas que o Microsoft Dynamics CRM está a permitir endereçar reside na centralização de informação sobre clientes, com grande impacto na área comercial.”*

*Benedita Koenders, IT/Project Manager na Mediterranean Shipping Company (Portugal) S.A.*

de dados com a informação de base existente que lhes permite tomar contacto com a aplicação e ir explorando as funcionalidades, introduzindo os seus próprios dados, sendo certo que nesta primeira fase já foi levada em conta a introdução de alguns requisitos que tinham sido sugeridos pelos utilizadores na fase de levantamento de necessidades. O objectivo é que com a utilização da aplicação, e analisando as formas como os colaboradores interagem com a mesma, se chegue a um “consenso”, obtendo-se um sistema de CRM que espelhe de facto a forma de operar da MSC e dê resposta eficaz e eficiente às necessidades dos utilizadores, no desempenho das suas tarefas”, acentua Nuno Timóteo.

Uma das lacunas que o Microsoft Dynamics CRM está a permitir endereçar reside na centralização de informação sobre clientes, com grande impacto na área comercial. “Boa parte da informação de contacto com os clientes estava no computador dos comerciais em ficheiros dispersos. Não havia histórico centralizado de interacção com os clientes e, por isso, não existia um conhecimento global da empresa sobre os mesmos. Para nós era importante ter um sistema centralizado, passível de acesso por qualquer colaborador devidamente autorizado, que permitisse saber que visitas foram feitas a cada cliente, o que embarcou, qual a cotação aplicada, quando telefonou, quantas vezes faz bookings, de que tipo, para que portos, com que dimensões de carga, entre muitos outros indicadores”, caracteriza Benedita Koenders.

E esta dispersão leva a uma outra questão relevante que o Microsoft Dynamics CRM também está a permitir endereçar, a da uniformização de procedimentos e de registos. Basta pensar que cada comercial tinha autonomia para definir o template de envio de cotações, por exemplo, para perceber a diversidade de registos existente. A utilização inicial do sistema deverá gerar um conjunto de layouts que serão analisados e darão origem a templates, procedimentos e tipos de registo idênticos dentro da organização como um todo. Passará a ser utilizada uma linguagem comum internamente, com reflexo na comunicação com os clientes.

Para além da vertente comercial, considerada ao nível de acesso a informação sobre clientes, registo de contacto e de gestão, permitindo um controlo da performance da força de vendas superior ao que existia, uma maior pro-actividade e capacidade de forecast, o Microsoft Dynamics CRM está a ser utilizado nas vertentes de serviço e de marketing. No que respeita a serviço está aqui incluída a componente de reclamações, tratadas pelo departamento de gestão de reclamações e endereçadas também pelo Provedor de Cliente. Na vertente de marketing, a utilização inicial passa sobretudo pelo potencial aberto pelo sistema no envio de informação aos clientes (como newsletters), mais direccionada, porque baseada num maior conhecimento, e, por isso, mais eficaz. O objectivo é alargar o leque de utilizações à medida que for existindo histórico, que permitirá, por exemplo, o lançamento de campanhas, até porque há clientes da

*“A grande dispersão de locais, navios, colaboradores e clientes leva a uma outra questão relevante que o Microsoft Dynamics CRM também está a permitir endereçar, a da uniformização de procedimentos e de registos.”*

*Benedita Koenders, IT/Project Manager na Mediterranean Shipping Company (Portugal) S.A.*

MSC que trabalham com a empresa numa base sazonal.

## **Benefícios**

Com o Microsoft Dynamics CRM a MSC Portugal responde aos seus objectivos de centralização de informação sobre clientes e de uniformização de processos e procedimentos. “A existência de histórico vai permitir à MSC Portugal a realização de uma multiplicidade de análises, com um nível de detalhe que é muito atractivo. É possível personalizar essas análises e introduzir filtros que permitem aos colaboradores obterem a informação pretendida muito rapidamente”, acentua Alexandra Ribeiro, Consultora na Maeil Consultores.

Para fomentar a exploração do Dynamics CRM e criar um sistema que enderece de facto as necessidades dos utilizadores, foi definida uma estratégia de envolvimento profundo dos utilizadores, que potencia sugestões de melhoria, seja da parte dos comerciais, da área de serviço ao cliente, do marketing, das reclamações, da contabilidade, etc. Por outro lado, foi definida uma política de integração com outras aplicações, com vista a maior eficiência e automatização.

A flexibilidade para endereçar especificidades do negócio é outra das vantagens. “A facilidade de customização é para nós um elemento importante”, sublinha Nuno Timóteo. Partilha, controlo e organização são conceitos que o Microsoft Dynamics CRM também permite explorar de forma substancialmente distinta da que existia. E, por outro lado, abrem-se novas capacidades em termos de reporting. “Este foi o timing certo para implementação do CRM”, conclui Benedita Koenders, sem margem para dúvidas.

## Sobre a Microsoft

Fundada em 1975, a Microsoft (Nasdaq "MSFT") é líder mundial em software, serviços e soluções para ajudar as pessoas e empresas a alcançarem todo o seu potencial

## Para mais informações

Para mais informações sobre os produtos e serviços Microsoft por favor ligue para o serviço de apoio a clientes da Microsoft Portugal pelo número 808 22 32 42 Para aceder a informação sobre a Microsoft Corporation pela Web consulte: [www.microsoft.com/](http://www.microsoft.com/)

Para aceder ao site da Microsoft Portugal consulte [www.microsoft.com/portugal](http://www.microsoft.com/portugal).

Para conhecer outras referências de sucesso visite a página <http://www.microsoft.com/portugal/dynamics>

Para mais informações sobre os produtos e serviços da MSC Portugal visite o Web site em: <http://www.msportugal.com/po/>

© 2008 Microsoft Corporation. All rights reserved.

This case study is for informational purposes only. MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, IN THIS SUMMARY.

Microsoft and the products mentioned in this document are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

All other trademarks are property of their respective owners.

Document published 2008