

A Ferrari sem Rodas

[Jorge Couto](#)*



Ninguém consegue imaginar uma Ferrari sem rodas, se a função mais básica de qualquer automóvel é a de se locomover, quanto mais de uma Ferrari, que custa centenas de milhares de dólares! Dentro dessa visão, qual seria a função básica de um sistema de Customer Relationship Manager ou Gerência de Relacionamento com o Cliente, mais conhecido como CRM?

De acordo com a Wikipedia, “CRM é uma abordagem que coloca o Cliente no centro dos processos de negócio, sendo desenhado para *perceber e antecipar* as necessidades dos clientes atuais e potenciais, de forma a procurar supri-las da melhor forma”!

Ah, quer dizer então que CRM é um *modelo* que representa as necessidades atuais e futuras dos clientes? Opa, modelo!? E o que é um modelo? Voltando à Wikipedia (aliás, que bela invenção!), veremos que modelo é “uma representação ou interpretação simplificada da realidade”!

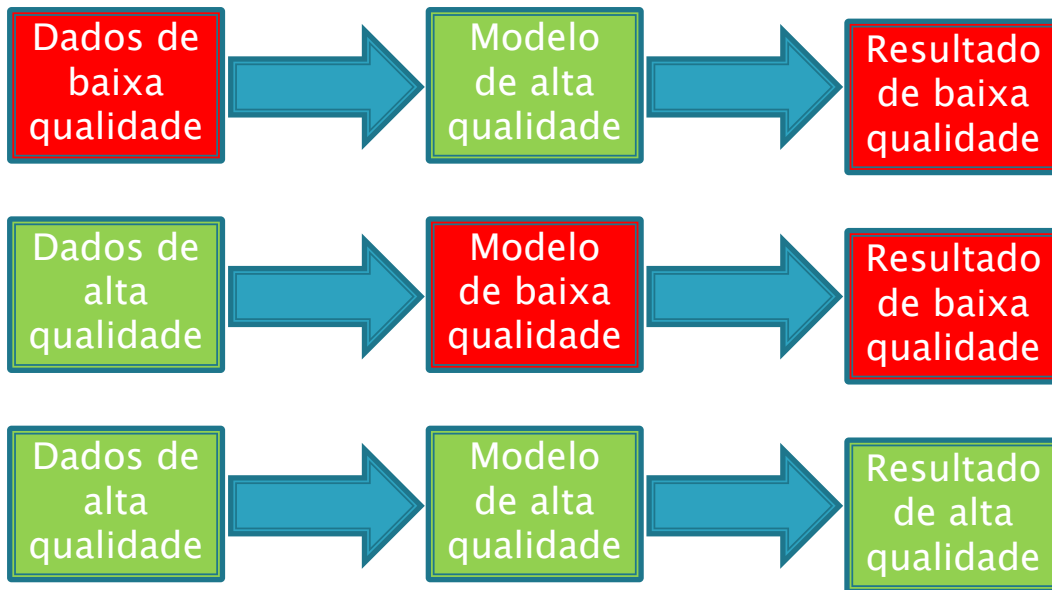
Mas, se a ideia é utilizar um *modelo* para representar as necessidades atuais e futuras dos clientes, a responsabilidade é muito grande! E se esse modelo estiver mostrando essas necessidades de maneira distorcida, não condizente com a realidade? O resultado poderia ser catastrófico! É exatamente como dizia um ex-chefe: “Se o modelo estiver diferente da realidade, desconfie do modelo e não da realidade!”

O desenho abaixo fala por si só, mostrando os riscos inerentes à implantação de qualquer sistema informatizado:

* [Jorge Couto](#) é consultor especializado em sistemas CRM e B.I. na [BI Tools](#).

A Ferrari sem Rodas

[Jorge Couto*](#)



Ou seja, dados de baixa qualidade, quando submetidos a modelos de alta qualidade (normalmente caríssimos, como uma Ferrari) servem, sim, para dar uma enorme vantagem competitiva ... aos nossos concorrentes!

Uma vez que atualmente todos os sistemas CRM disponíveis no mercado apresentam uma qualidade razoavelmente uniforme, compatível com o investimento feito, parece que o segredo é colocar todos os esforços possíveis para trabalhar com dados de alta qualidade, o mais próximo possível da realidade!

No artigo [“GIGO – Garbage In, Garbage Out”](#), podemos ver em mais detalhes como isto pode ser obtido.

Para quem deseja ver alguns exemplos práticos de projetos de melhoria de dados implantados com sucesso, sugiro uma visita a http://www.bitools.com.br/BI_Tools_Projetos.htm.

* [Jorge Couto](#) é consultor especializado em sistemas CRM e B.I. na [BI Tools](#).