

Esperamos fortalecer ainda mais esta parceria de sucesso e que a FH continue apoiando a Cacau Show em relação aos seus projetos de suporte ao crescimento.

Jorge Devitte  
Gerente TI  
Cacau Show

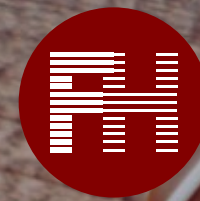


</coding4people>

member of **itelligence**

**A tecnologia que nos une, muda o mundo.**

+ 55 41 3593-3200 | comercial@fh.com.br



member of **itelligence**



## CRM WEB CHANNEL PARA OS FRANQUEADOS DA CACAU SHOW






Quando a Cacau Show percebeu que precisava de um canal para fortalecer o relacionamento com seus franqueados, optou pela FH para implementação da ferramenta CRM Web Channel.



#CaseDeSucesso



## VISÃO GERAL

	Indústria	Varejo
	Faturamento	+ R\$ 2 bilhões
	Funcionários	6000 colaboradores
	Localização	Itapevi - SP
	Site	cacaushow.com.br

## CACAU SHOW IMPLEMENTA CRM WEB CHANNEL COM A FH

Fundada em 1988, a fabricante de chocolates finos Cacau Show é hoje uma das maiores empresas franqueadoras do Brasil, com mais de 1.500 pontos de venda em todo o país.

Diante de seu notável crescimento, a companhia identificou a necessidade de investir em uma ferramenta de contato com os franqueados que fosse confiável e compatível com a sua constante evolução. Segundo Jorge Devitte, a decisão de contratar a FH levou em conta o know-how no mercado de franquias e o conhecimento em implementação de SAP All-in-one. “Escolhemos a FH, em conjunto com a SAP, para a implementação do CRM Web Channel. Assim vamos fortalecer o relacionamento com

nossos clientes por meio de um portal de acesso amigável”, afirma Devitte. Com o CRM Web Channel, toda a rede de franqueados Cacau Show tem acesso simultâneo, com facilidade, agilidade na captação dos pedidos e acesso às informações em tempo real sobre sua situação na rede de franquias. “A opção pelo Web Channel deve-se também ao fato de ser uma plataforma robusta, flexível e totalmente integrada ao ERP”, avalia o Gerente de TI da Cacau Show.

## DESAFIOS

O grande desafio: realizar o projeto em apenas seis meses, de acordo com o orçamento. Foi necessário integrar as áreas de negócio: TI, SAP Consulting e FH. Com a sinergia entre os setores realizada, a FH colocou o projeto em produção com o SAP All-in-one em paralelo, atendendo assim, os objetivos propostos.

## CASE DE SUCESSO

A implementação: o CRM Web Channel permite maior confiabilidade de dados e estoque na interação com os franqueados. Com isso, as franquias passam a dispor de um portal totalmente interativo e eficiente.

## BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

- # Agilidade na captação do pedido;
- # Ferramenta de fácil utilização para o franqueado;
- # Disponibilização do estoque real para o franqueado;
- # Estoque disponível considerando lead time de entrega;
- # Único usuário para uma rede de franquias;
- # Catálogos definidos através do tipo de loja;
- # Dados financeiros disponíveis de forma on-line;
- # Canal exclusivo de vendas de produtos de linha e campanha;
- # Utilização das melhores práticas de mercado para os processos de vendas;
- # Ganho de produtividade na área de logística com 20% de melhora no processo de controle de estoque.