

8 - 4 | 2020

MOOC de Introdução ao Freshsales

Freshsales Introduction MOOC

MOOC de Introducción al Freshsales

**Guilherme Alves de Sá | João Silva | Luís Alves |
Marco Rosa | Fernando Bento | João Samartinho**

Electronic version

URL: <https://revistas.rcaap.pt/uiips/> ISSN: 2182-9608

Publisher

Revista UI_IPSantarém

Printed version

Date of publication: 31st December 2020 Number of pages: 131-134

ISSN: : 2182-9608

Electronic reference

Sá, G., Silva, J., Alves, L., Rosa, M., Bento, F. & Samartinho, J. (2020). *MOOC Introdução ao Freshsales. Conferência Virtual A Transformação Digital e Tecnologias em Tempo de Pandemia*. Revista da UI_IPSantarém. Edição Temática: Ciências Exatas e Engenharias. 8(4), 131-134. <https://revistas.rcaap.pt/uiips/>

MOOC de Introdução ao Freshsales

Freshsales Introduction MOOC

MOOC de Introducción al Freshsales

Guilherme Alves de Sá

Instituto Politécnico de Santarém, Portugal

160118022@esg.ipsantarem.pt

João Silva

Instituto Politécnico de Santarém, Portugal

150118001@esg.ipsantarem.pt

Luís Alves

Instituto Politécnico de Santarém, Portugal

170100330@esg.ipsantarem.pt

Marco Rosa

Instituto Politécnico de Santarém, Portugal

140118052@esg.ipsantarem.pt

Fernando Bento

Instituto Politécnico de Santarém, Portugal

ISTAR - Information Sciences and Technologies and Architecture Research

fernando.bento@esg.ipsantarem.pt

João Samartinho

Instituto Politécnico de Santarém, Portugal

Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém

CIAC – Pólo Literacia Digital e Inclusão Social

samartinho@esg.ipsantarem.pt | ORCID [0000-0001-9049-1234](https://orcid.org/0000-0001-9049-1234) | Ciência CV [D81E-93C2-552E](https://doi.org/10.1108/D81E-93C2-552E)

RESUMO

Os CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente) são softwares que recolhem os dados das interações do cliente e utilizam estes dados para acelerar e simplificar o processo de vendas de uma organização. Estes softwares tornam-se mais sofisticados nos dias que correm, dificultando a abordagem inicial. Para possibilitar uma iniciação neste tipo de software destinado a um utilizador pouco experiente, pretendemos realizar um MOOC que tenha em conta a sofisticação dos CRM atuais e aplique os melhores métodos para uma aprendizagem eficiente. Os MOOC (Cursos Abertos Online e Massivos) são cursos online com requerimentos mínimos que são geralmente disponibilizados a todos os possíveis interessados. Uma mais valia dos MOOC é o objetivo de obter conhecimento através da comunicação entre os participantes do curso (Editorial HR, 2014). Tendo isto em consideração, propomos um MOOC de Introdução ao Freshsales pois a sua interface de utilizador é *user-friendly*, o que facilitará a fase de adaptação a colaboradores de empresas e estudantes interessados. Este MOOC será realizado na plataforma eRaizes.Redes.

Palavras-chave: CRM, Freshsales, Iniciação, Interface do Utilizador, MOOC

ABSTRACT

CRMs (Customer Relationship Management) are software that gather user interaction data and use it to boost a simplify the sales process. These software are more sophisticated nowadays, which hinders the initial approach to CRMs. In order to make an introduction to this type of software to an inexperienced user possible, we intend to start a MOOC that takes into account the sophistication of the current CRM software and apply the best methods to an efficient learning. Massive Online Open Courses (MOOCs) are online courses with minimum requirements that are generally available to all applicants. An advantage of MOOCs is the goal to build knowledge through communication between the participants of the course (Editorial HR, 2014). Bearing this in mind, we propose a Freshsales Introduction MOOC since Freshsales has a very simple and user-friendly user interface, which will facilitate the adaptation phase for company employees and interested students. This MOOC will be available on the eRaizes.Redes platform.

Keywords: Community, CRM, Freshsales, Initiation, MOOC, User Interface

1 INTRODUÇÃO

Os CRM tornam-se ferramentas essenciais para uma empresa, uma vez que é fundamental conseguir aumentar a satisfação dos clientes de forma a ganhar competitividade e aumentar as vendas. Dizem-se ser uma ponte entre o Marketing e as Vendas, em última análise, um software de CRM gera recomendações de clientes (*leads*), converte-as para clientes e por fim retém o cliente (CommenceCRM, 2019).

Um dos fatores de sucesso para uma boa implementação de um sistema CRM é a qualidade, motivação e formação dos colaboradores da empresa (Arab, F., Selamat, H., & Zamani, M. 2010; Farhan, M. S., Abed, A. H., & Ellatif, M. A. 2018). Com isto concluímos que a interface de utilizador de um CRM, se for *user-friendly* e capaz de minimizar o erro humano, torna-se um condutor para este fator de sucesso dos colaboradores, pois facilita a sua introdução à plataforma. Considerando o que foi anteriormente concluído, para iniciação de atuais ou futuros colaboradores, decidimos propor um MOOC de Introdução ao Freshsales, um software considerado por muitos ser de uso fácil e de ter uma interface intuitiva (Hawkins, C. 2014; Shelby, M. 2020; Graw, M. 2019).

O Freshsales é um sistema baseado em nuvem, ideal para empresas que procurem um CRM pela primeira vez. No entanto, empresas de quaisquer dimensões podem beneficiar do uso do

Freshsales para fazer a gestão das suas vendas e facilmente integrar outras plataformas de gestão, automatizar workflows e usar ferramentas inteligentes de venda.

Este MOOC será apenas uma breve introdução, servindo de porta para o mundo dos softwares de CRM, começando pelo Freshsales. O MOOC divide-se em três módulos que achamos ser essenciais a uma aprendizagem das bases de um software de CRM. Para esta aprendizagem, iremos utilizar a versão gratuita do Freshsales.

Começamos pela integração de correio eletrónico, visto que o foco de um CRM é a comunicação tanto com o cliente como com os restantes colaboradores.

Estando esta comunicação possibilitada, iremos dar-lhe uso no tópico seguinte, que se foca na gestão e criação de equipas e as suas atividades/tarefas.

No fim destes dois tópicos, seguiremos para a Dashboard de Atividades, a página de entrada desta aplicação web-based. Nesta página teremos acesso às nossas marcações, tarefas, sumário do dia e também a uma “timeline” de atividades do dia corrente.

No final de cada tópico haverá um fórum de debate entre os participantes do MOOC, exercícios propostos e ainda outros exercícios para aferir aprendizagem, obrigatórios para a conclusão do MOOC. No decorrer do curso, será apresentada uma Barra de Progressos.

O último módulo será uma conclusão composta de um Inquérito de Satisfação e da Emissão do Certificado.

REFERÊNCIAS

- Arab, F., Selamat, H., & Zamani, M. (2010). An overview of success factors for CRM. 2010 2nd IEEE International Conference on Information and Financial Engineering, 702–705. <https://doi.org/10.1109/ICIFE.2010.5609453>
- CommenceCRM. (2019, Outubro 25). CRM Software: A Bridge Between Sales and Marketing. Commence. <https://www.commence.com/blog/2019/10/25/crm-software-bridge-between-sales-and-marketing/>
- Farhan, M. S., Abed, A. H., & Ellatif, M. A. (2018). A systematic review for the determination and classification of the CRM critical success factors supporting with their metrics. *Future Computing and Informatics Journal*, 3(2), 398–416. <https://doi.org/10.1016/j.fcij.2018.11.003>
- Graw, M. (2019). Freshsales CRM review. TechRadar. <https://www.techradar.com/reviews/freshsales-crm>
- Hawkins, C. (2014, Setembro 23). The best CRM software for every business in 2020. Zapier. <https://zapier.com/learn/crm/best-crm-app/>
- Editorial HR (2014). MOOCs: Pros and cons of a new way of learning. <https://www.glocalthinking.com/en/moocs-pros-and-cons-of-a-new-way-of-learning>
- Shelby, M. (2020). Freshsales CRM Reviews. TechnologyAdvice. <https://technologyadvice.com/products/freshsales-crm-reviews/>