

INOVAÇÃO E PRODUTIVIDADE

CRM, a arma secreta da Novabase para potenciar a gestão de clientes

12 Março 2014, 00:01 por Fátima Caçador/Casa dos Bits



ASSINAR

Assinatura Digital.
Negócios Primeiro.



Face ao crescimento e internacionalização do negócio, a tecnológica portuguesa sentiu necessidade de actualizar a sua solução de gestão de clientes. A resposta foi encontrada no Dynamics CRM da Microsoft e no suporte de "cloud".

O processo de identificação de oportunidades de negócio, preparação de propostas e registo de contactos realizados não mudou muito nos últimos anos, mas o volume de clientes e a dispersão geográfica têm vindo a colocar novos desafios aos colaboradores da [Novabase](#), que desde o final do ano passado contam com uma nova ferramenta que simplifica a gestão das oportunidades e projectos.

Quer estejam no Dubai, em Lisboa ou em Angola, os colaboradores da tecnológica portuguesa podem agora aceder de forma imediata aos dados relacionados com o processo de angariação de novos clientes a partir de qualquer telemóvel, tablet ou computador, actualizando a informação e conseguindo uma visão integrada dos projectos.

"Esta solução de gestão e clientes é muito mais do que um repositório de contactos, é uma ferramenta de controle e gestão", explica Ricardo Nunes, administrador da Novabase, salientando que os ganhos conseguidos se centram na produtividade, mas também na agilidade, eficiência e rapidez no acesso à informação e carregamento de dados a qualquer hora e em qualquer lugar.

Com o crescimento do negócio da empresa a nível internacional, a tecnológica sentiu necessidade de repensar a utilização de algumas soluções utilizadas internamente. A solução comercial que era utilizada há alguns anos estava desactualizada e a sensação que existia era que não tinha acompanhado a evolução da empresa. "A Novabase está em projectos em mais de 43 países e tem escritórios em 6 localizações. Era importante ter uma solução que pudesse ser usada de forma global aproveitando a inovação e as novas [tecnologias](#) disponíveis".

Tecnologia de fora para dentro

No centro de uma organização habituada a procurar as melhores soluções tecnológicas para os seus clientes, não foi difícil escolher o software que mais se adequava às necessidades identificadas, e o próprio processo de implementação decorreu sem sobressaltos.

A opção pelo Dynamics CRM da [Microsoft](#) foi alicerçada na qualidade e robustez do software, mas também na componente de disponibilização online, na "cloud", que servia os interesses da Novabase para suportar a mobilidade e globalização do negócio. Uma das exigências era a facilidade de acesso e manipulação da informação sobre as oportunidades e projectos, a partir de qualquer dispositivo e plataforma, e isso ficou totalmente assegurado com a integração do Dynamics.

A ferramenta recebeu o nome de código interno de "awesome" e a gestão da mudança foi feita aplicando os mesmos princípios que a Novabase usa nos projectos dos clientes, o Design Thinking, a visão que procura

colocar as pessoas no centro das soluções, tornando as soluções mais simples e felizes. Numa primeira fase foi a área de serviços financeiros que avançou com a utilização da nova ferramenta, mas rapidamente esta foi alargada a todas as áreas.

"Não é fácil medir o impacto em termos de tempo poupado, mas com esta solução de gestão clientes conseguimos melhorar a satisfação das áreas comerciais e operacionais e não ouço tantas reclamações", justifica Ricardo Nunes.

Fora da área de prospecção de negócio o Dynamics CRM tem ainda potencial a ser explorado na área de marketing, em campanhas de contacto e mesmo em gestão de eventos, com a possibilidade de registo de convites e inscrições, capacidades que a Novabase está ainda a avaliar e que são adições aos benefícios já identificados.

Inovação na "nuvem"

A escolha de uma solução de CRM online, na "cloud", trouxe à Novabase a flexibilidade que a tecnológica queria para conseguir ter toda a informação à mão dos colaboradores dispersos pelos mais de 40 países onde a empresa mantém projectos. A segurança no acesso aos dados é sempre uma das preocupações relevantes, mas Ricardo Nunes afasta os habituais "fantasmas", garantindo que embora não existam soluções invioláveis a resposta está na aposta num parceiro de confiança, que ofereça uma plataforma de alta disponibilidade e robustez.

INDICADORES DE NEGÓCIO

250

O Dynamic CRM na Microsoft é usado por cerca de 250 colaboradores da Novabase, a maior implementação do software em Portugal.

217

Valor em milhões de euros do volume de negócios da empresa em 2013.

34%

Percentagem do volume de negócios da Novabase gerado fora de Portugal.

PESQUISA Por tags:

Inovação e Produtividade

CRM

Novabase

ALERTAS Por palavra-chave:

Inovação e Produtividade

CRM

Novabase

SUBSCREVER NEWSLETTER