



CASO DE SUCESSO

A RE/MAX Portugal passou a utilizar o PHC Enterprise CS

As dimensões do negócio da RE/MAX em Portugal originaram uma complexidade à qual as atuais soluções não estavam a responder, o que fez com que a empresa procurasse uma solução no mercado.

Solução escolhida

Antes de partir para a avaliação de proposta, a empresa efetuou um levantamento exaustivo das suas necessidades: "Tínhamos a necessidade de implementar um sistema completo e facilmente adaptável à realidade da mediação imobiliária na RE/MAX. Não tínhamos esta componente no software de backoffice que utilizamos, e adaptá-lo seria extremamente oneroso e demorado", disse Paula Machado Mendes, Diretora de Informática da RE/MAX Portugal.

A solução a implementar teria de responder a algumas necessidades, como por exemplo, assegurar o envio de emails automáticos mas personalizados para cada um dos contactos das agências RE/MAX, respeitando ciclos ou processos automatizados e programados. Era também necessário o estabelecimento de tarefas manuais (para além das automatizadas), dentro dos processos, para cada um dos consultores e de acordo com o tipo de cliente e estado do mesmo, no plano de seguimento onde está inserido.

Depois de avaliar o que de melhor se fazia no mercado, a empresa chegou à ANTURIO.com – Anturio Corporation, PHC CS Enterprise Partner, implementador de soluções verticais à medida, sobre a ferramenta PHC. A RE/MAX optou então pela implementação do PHC Enterprise CS, com o módulo PHC CRM CS, num total de 54 utilizadores.

De acordo com a executiva da RE/MAX, as soluções da PHC "eram as mais flexíveis e adaptáveis, tinham a possibilidade de interagir com outros sistemas instalados (base de dados SQL) e tinham a melhor relação custo/benefício".

Benefícios do projeto

Com a solução implementada as mudanças foram claras. Paula Machado Mendes revelou que a empresa conseguiu "automatizar processos, sequências de emails e atividades manuais dos seus consultores no acompanhamento aos clientes, que de outra forma seriam difíceis de realizar." Sem as soluções da PHC, continuou, "não seria possível elevar o nível de resposta e de serviço a dar aos nossos clientes, pois devido ao volume das bases de dados e à rotação de comerciais da empresa é fundamental existirem processos automáticos de comunicação e informação para os nossos clientes".

Agora, aponta a diretora Informática da RE/MAX, é possível, a cada momento, "ter a visibilidade do estado do cliente no plano de seguimento e das ações automáticas e manuais realizadas e a realizar". "A empresa passou também a ter uma agenda completa para toda a agência, e para cada consultor, da totalidade das tarefas de seguimento, o que também é fulcral", concluiu.