

Casos de Sucesso



Cliente

Online Brasil

Online Brasil

Perfil da empresa

A Online Brasil oferece soluções inteligentes de ponta a ponta em data centers desde sua fundação, em 1993.

Necessidade do cliente

O processo de vendas e o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) da empresa não eram automatizados, e isso mostrou ser uma necessidade para aprimorar o negócio.

Situação anterior

Não havia registros dos passos no processo de vendas, o que não facilitava a percepção de oportunidades. Além disso, o SAC da empresa não tinha a eficácia desejada e ditada pelos padrões da Online Brasil, e não estava suportando o rápido crescimento da empresa.

Solução desenvolvida

A Online Brasil adotou processos pré-definidos da L3 com o CRM Expresso nos módulos Marketing, Vendas e SAC. Todo o processo de vendas era controlado manualmente e não havia informações sobre propostas submetidas aos clientes. Com a adoção do CRM Expresso, conjunto de melhores práticas de mercado aplicado ao Dynamics CRM, a assimilação da área de vendas e atendimento foi rápida. A implementação durou três meses e contou com o treinamento de 35 pessoas.

Os benefícios da solução

A Online Brasil passou a contar com uma área de suporte ao cliente – essencial ao negócio da empresa. Hoje, a empresa tem visibilidade completa de vendas e controle bastante apurado na área de suporte.