

# Sistema de gestão Dzyon aumenta produtividade em especialista em relacionamento com prospects

A bordo de tecnologia nacional 100% customizável, SM Services automatiza processos e atinge excelência no atendimento a clientes de TI, Telecom e Serviços que realizam vendas consultivas

**08/09/2016 10:04:19**

A SM Services, empresa líder em gestão de relacionamento com serviços de prospecção ativa de mercado e enriquecimento de leads, é usuária de tecnologia da empresa brasileira Dzyon S/A para gerenciamento interno das atividades realizadas para clientes.

A parceria ocorreu de forma inusitada. “Realizávamos prospecção ativa de mercado para a Dzyon há alguns anos”, conta Aline Silva Modesto, Diretora de Operações da SM Services. “Conhecíamos detalhadamente as soluções da empresa e, como tínhamos uma demanda para aquisição de um sistema de gestão, escolhemos a Dzyon para desenvolver um programa 100% formatado às nossas necessidades”.

Fundada na cidade de São Paulo, com foco de atuação exclusivo para empresas de TI, Telecom e Serviços que realizam vendas consultivas, a SM Services buscava automatizar processos e aumentar a produtividade da equipe de prospectadores e coordenadores. Os controles para administração dos dados de clientes eram feitos em Excel, o que demandava tempo e gerava retrabalhos na operação.

Esse cenário durou oito anos, até que a SM Services aposentou de vez as planilhas com o uso dos softwares de gestão ERP (Enterprise Resource Planning - Planejamento dos Recursos Empresariais) e CRM (Customer Relationship Management - Gestão de Relacionamento com Cliente) da Dzyon S/A, atingindo um novo cenário de excelência no gerenciamento das atividades e seus processos internos.

Francine Nonaka, CEO da Dzyon, explica que a rotina de trabalho da SM Services carecia de um sistema customizado tão dinâmico quanto os trabalhos que oferecem e realizam. “Cada campanha desenvolvida pela empresa tem um público-alvo específico e uma abordagem diferenciada”, conta a executiva. “Com isso em mente, elaboramos um projeto para atender às necessidades exclusivas desse mercado, apresentando uma solução fácil de usar e padronizada, mas configurável, e com

workflow inteligente para geração de dados de qualidade em tempo real”.

O sistema foi implantado em 12 meses, com total integração às operações e base de informações da companhia. “Foi um período de muitos desafios, customizações e flexibilizações junto à Dzyon”, pontua Aline Silva. “O trabalho em conjunto demandou reuniões, acompanhamento presencial e remoto - e transferência de dados. Mas valeu a pena”.

Para a diretora de operações da SM Services, o maior benefício está na gestão eficaz das atividades realizadas e na agilidade da preparação de relatórios finais para clientes. “É um grande avanço”, diz. “Atividades que antes duravam dias para serem realizadas são agora executadas em questão de horas, com reflexos positivos também na redução de funcionários envolvidos na tarefa”.

Atividades diárias como o envio de e-mails, registro de históricos de relacionamento e qualificação de dados também deixaram de ser manuais, já que a solução Dzyon dispara mensagens automaticamente, e de acordo com a atividade que está sendo executada. O sistema permite ainda fluxo de registro de informações, importação de dados e acesso em tempo real às informações que ficam documentadas dentro da plataforma, facilitando a geração de análises estratégicas.

“Com a automatização de processos conseguimos aumentar a produtividade, além de gerenciar adequadamente as equipes de trabalho e monitorar os resultados entregues aos clientes”, revela Aline Silva. “ E tudo isso de forma dinâmica e com muita agilidade, fatores essenciais para a excelência do nosso trabalho”.