

Desafio: Analista de Sistemas – Foco em Integrações e Parcerias

VistaSoft

Alexandre de Freitas Campos Gonçalves

1. Parcerias – Estudo de caso e Projeto Técnico

Contexto: A Vista Software é uma empresa que oferece tecnologia para o mercado imobiliário (CRM, ERP e SITES). Nossos clientes são imobiliárias e corretores autônomos. Em sua essência a empresa sempre se posicionou como plataforma, integrando com sites das imobiliárias, portais de anuncios e diversas empresas. Nosso propósito é facilitar a vida das pessoas no mercado imobiliário.

O Desafio: Você recebeu 3 contatos de empresas que desejam fechar uma parceria com a Vista para integração com o nosso CRM. Dentre estas você deve escolher uma que, de acordo com critérios que você estabelecer, terá mais viabilidade, impacto e aderência para os clientes da Vista Software.

- 1) Analise das empresas.
- 2) Critérios de escolha.
- 3) Empresa escolhida e Justificativa.
- 4) Critérios aplicados.
- 5) Especificação das mudanças no CRM.
- 6) Fluxo da Jornada de compra ou locação de imóvel.
- 7) Anexos.

1. Analise das empresas

Infobip – <https://www.infobip.com/> - Resumo de funcionalidades:

- Chat direto com o cliente, salvar conversas e ter acesso a historico, é possível criar uma integração no sistema para abertura de chamados automaticamente.
- Tem uma forma de BI analitcs proprio e visão de administrador (quantidade de usuarios para atendimento, fila de espera e casos resolvidos).
- ChatBot - Vista já possui esta solução.

Por que não escolhi este parceiro:

- *Esta Ferramenta parece ser mais voltada para analistas que lidam diretamente com o cliente pessoas que gerenciam o atendimento ao cliente usuário, o que não é necessariamente sinonimo de bom atendimento nem de que o cliente externo estará satisfeito, porém é bem interessante as funcionalidades.*
- *Um ponto negativo que vi nesta solução é que o cliente acaba não sendo um beneficiado diretamente desta melhoria e acaba por não enxergar toda a eficiencia desse sistema, no final quando o cliente possui duvida ou algum problema ele só quer que o sistema funcione e a duvida/problema seja resolvido o quanto antes. Uma parceria dessas pode elevar o atendimento a um nível muito proeficiente, mas acho que a questão aqui seria mais organizacional e com elaboração de processos internos do que de fato apenas sistematica, são atividades que podem ser manuais sem problema algum e que dependendo dos casos podem ser automatizadas internamente sem necessidade de um software terceiro.*

Activecampaign- <https://www.activecampaign.com/> - Resumo de funcionalidades:

- Serviços de e-mail marketing e divulgação.
- Ferramentas para automação de CRM (integrações com G-mail, Relatorios).
- Serviços para migração de CRM.
- Versão mobile.
- ChatBot - Vista já possui esta solução.
- Monitoramento de site.

Por que não escolhi este parceiro:

- *Boa parte da solução deste terceiro pode ser implementado sem a necessidade de um parceria, por exemplo caso a solução esteja voltada para a Vista, então com uma boa estratégia da equipe de marketing alinhada a TI pode alcançar objetivos iguais, por outro lado se a solução for voltada para o cliente, onde essa integração serviria para dar maior autonomia ao cliente então acho que poderia se criar um serviço (gratuito ou não) onde basicamente seria uma consultoria analisar quais os problemas ou publico alvo que o cliente deseja atingir então elaborar um plano de execução que iria contemplar a divulgação em redes sociais, no site e então o próprio e-mail marketing.*

2. Critérios de escolha

- Inovação.
- Benefícios ao cliente interno, e externo.

3. Empresa escolhida e Justificativa

Por que escolhi **Docusign** - Acredito que irá potencializar o processo de venda e divulgação do produto pois será mais um diferencial para se utilizar a ferramenta de CRM da Vista com a funcionalidade disponibilizada por este parceiro pode se tornar uma forma de prospectar novos clientes a ferramenta se torna all in one, e o benefício para o cliente externo fica mais nitido porque irá dar maior autonomia e gerenciamento aos clientes.

4. Critérios aplicados

Inovação e Benefícios ao cliente externo: Atraves desta ferramenta, o software da Vista se torna mais uma vez um facilitador e com isto pode acabar sendo fundamental no momento de decisão do cliente além de fideliza-lo no momento em que está testando o produto ou depois de contratar (Um cliente quando contrata o serviço não necessariamente se mantém após o termino do mesmo então quanto mais o cliente se sentir a vontade e ter resultados positivos com grande poder de gerenciamento então maior é a chance de ocorrer uma renovação), só com a funcionalidade para assinatura de contratos online em si já trará maior comodidade ao assinante da Vista e ao cliente do mesmo, outro ponto importante é que há fatores ecologicos como a diminuição de impressão de papel, e avisto que estamos em um cenario de pandemia este tipo de serviço que pode ser simples pode representar maior qualidade na entrega do serviço ao assinante do serviço, apesar de já termos diariamente noticiais positivas sobre cura, ainda não há uma e muito menos uma data para termino da quarentena então a possibilidade de fechar negocio e oficializar.

um contrato entre as partes sem necessidade de deslocamentos e demais homologações pois à validade Juridica ao documento que é assinado por este software, a solução proposta por este parceiro ao meu ver está mais alinhada com a proposta da Vista - **"Nosso propósito é facilitar a vida das pessoas no mercado imobiliário."**

Benefícios ao cliente Interno: - Atraves de um Gerenciamento de documentos com fluxo para aprovação de documentos (procedimentos internos, fluxos e afins) a empresa acaba por estar alinhada a um dos padrões **ISO 9001 - Controle de Informação Documentada**, por exemplo:

- Documentos de organização corporativa como procedimento de prospecção de cliente.
- Fluxo de aprovação salarial.
- Alterações de documentação técnica,

Todo documento que necessite passar por algumas pessoas para que a versão seja aprovada líderes, gestores, diretores etc... Com a solução do parceiro pode-se utilizar para aprovação desses documentos em fluxos de trabalho interno para homologação de documentos da empresa.

5. Especificação das mudanças no CRM

Após análise identifiquei que o CRM já possui um bom fluxo para relacionar Contrato X Cliente x Imóvel, então as alterações seriam mais sutis, a principio adicionar um atalho ao lado do Marketplace para que fique em destaque a opção de contratos (**Anexo1**).

Segundo passo seria na etapa de anexar contrato, adicionar um campo do tipo 'Select' com as opções 'Contrato' ou 'Proposta' (**Anexo2**). O local de armazenagem pode ficar na mesma tela do cliente conforme (**Anexo3**).

Após escolher anexar o arquivo -> escolher o cliente e enviar -> a seguir a requisição irá ser feita conforme o fluxo (**Descrito no item 6 – Fluxo da Jornada de compra ou locação de imóvel**).

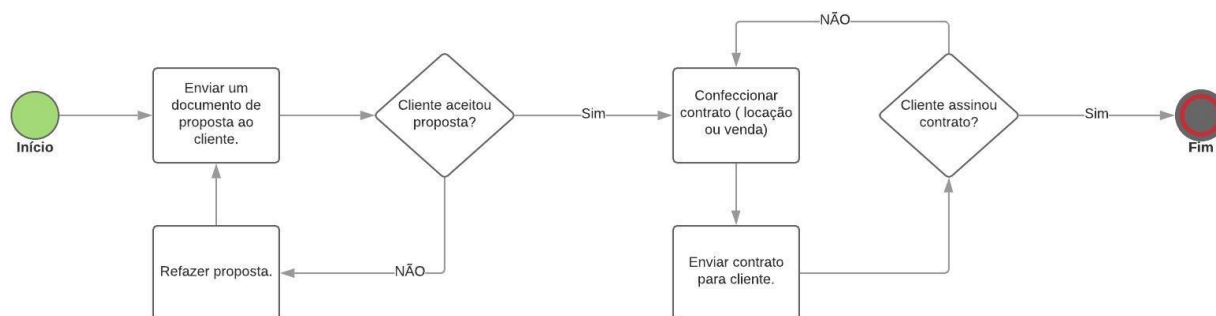
Observação: Como terá a existencia de um fluxo nesse processo onde necessita de uma confirmação da parte do cliente, então não necessariamente travar a tela na etapa de anexos, pode se criar um status "Pendente" até que o cliente visualize e aceite a proposta, uma vez aprovado é enviado uma confirmação no sistema onde este campo será atualizado. A principio o mesmo processo para quando for o contrato de fato, é enviado a requisição para o cliente "Assinar" e então é salvo no sistema.

6. Fluxo da Jornada de compra ou locação de imóvel

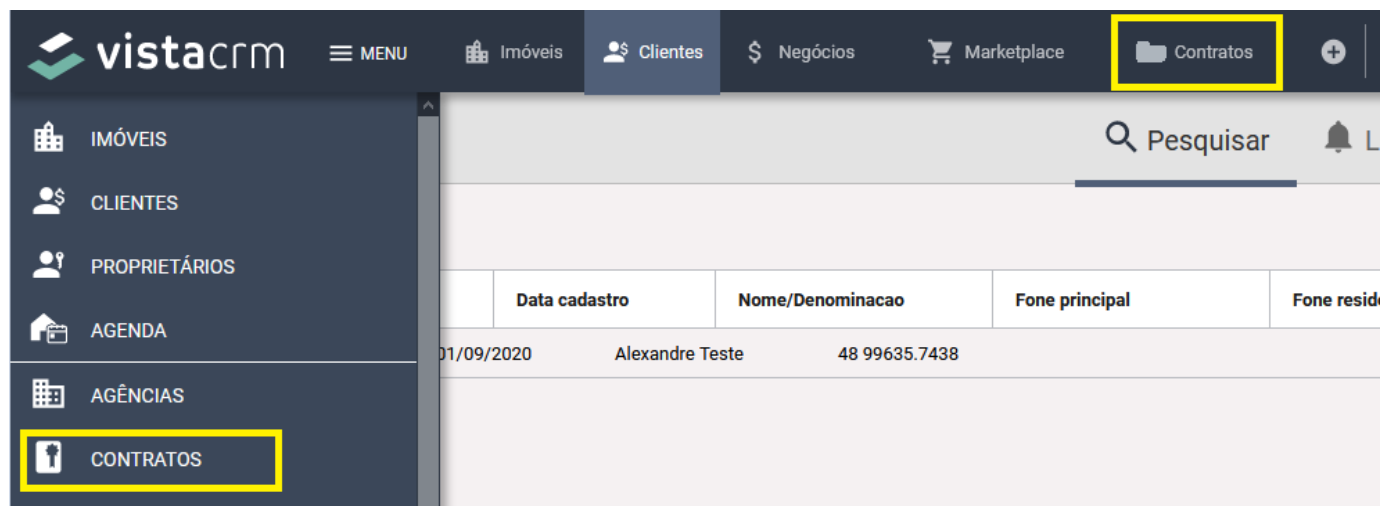
Pode ser utilizado na desde a negociação, até o fechamento pois consiste em enviar um documento para o cliente "aprovar/assinar" e pode ser desde uma proposta isto se há espaço para negociação até a efetivação do contrato de venda ou locação.

FLUXO DE INTEGRAÇÃO - DOCUSIGN

Alexandre | September 1, 2020



7. Anexos



The screenshot shows the Vista CRM interface. The top navigation bar includes 'Imóveis', 'Clientes', 'Negócios', 'Marketplace', and 'Contratos' (highlighted with a yellow box). The left sidebar also has 'CONTRATOS' highlighted with a yellow box. The main area displays a table with columns: 'Data cadastro', 'Nome/Denominacao', 'Fone principal', and 'Fone resid'. A single row is visible with the following data:

Data cadastro	Nome/Denominacao	Fone principal	Fone resid
01/09/2020	Alexandre Teste	48 99635.7438	

Anexo1

Tipo:

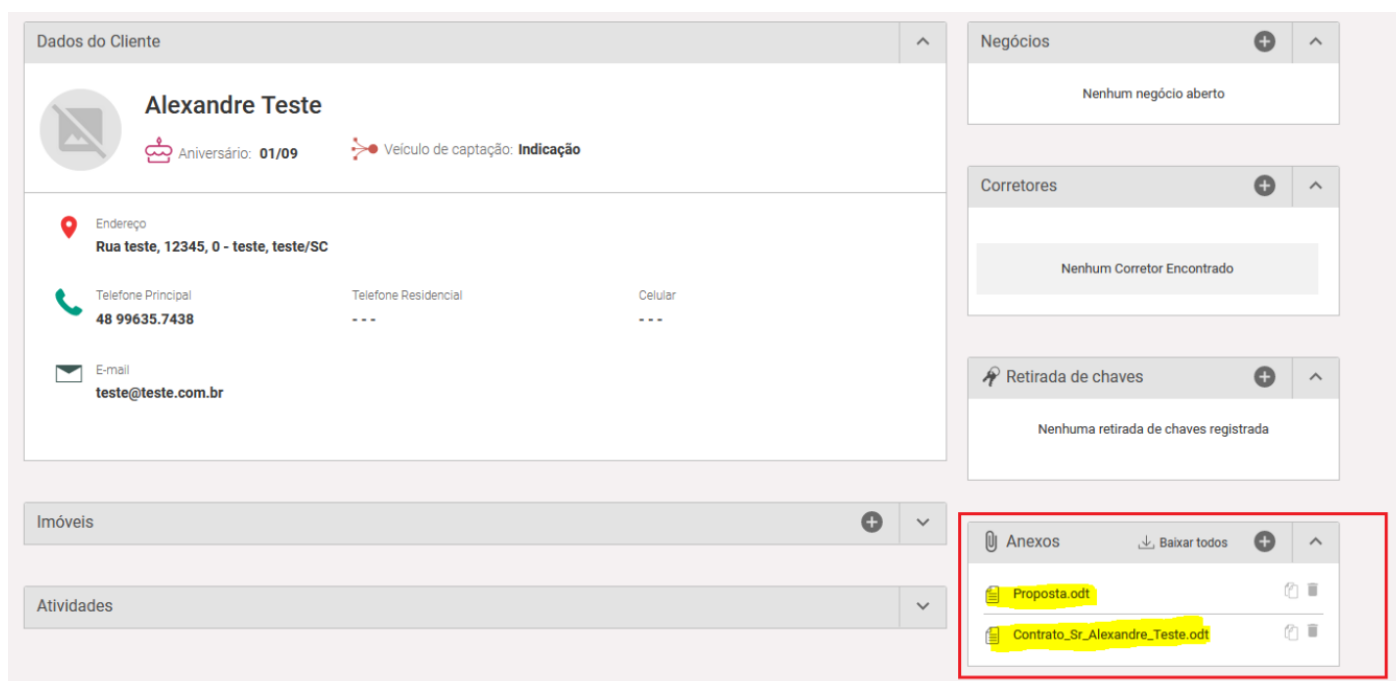
Selecione...

Selecione...

Contrato

Proposta

Anexo2



The screenshot shows the 'Dados do Cliente' section for Alexandre Teste. The client's details include:

- Nome:** Alexandre Teste
- Aniversário:** 01/09
- Veículo de captação:** Indicação
- Endereço:** Rua teste, 12345, 0 - teste, teste/SC
- Telefone Principal:** 48 99635.7438
- Telefone Residencial:** ---
- Celular:** ---
- E-mail:** teste@teste.com.br

On the right side, there are sections for 'Negócios', 'Corretores', and 'Retirada de chaves', all showing 'Nenhum' (None). At the bottom, the 'Anexos' section is highlighted with a red box, showing a list of attachments:

- Proposta.odt
- Contrato_Sr_Alexandre_Testes.odt

Anexo3