



Caso de sucesso

Experiência da Smart Consulting em Power Platform traz forte retorno para o cliente

Adoção precoce do modelo de baixo código

A Smart Consulting tem fornecido soluções de engajamento do cliente para seus clientes há mais de 20 anos. O parceiro começou a desenvolver aplicativos de negócios sob medida, mas viu o lado negativo desse modelo muito cedo. Os consultores tinham que gastar quantias significativas de tempo desenvolvendo componentes de infraestrutura de suporte que não entregavam valor direto aos clientes. Além disso, qualquer mudança para atender às necessidades futuras exigia adaptação de várias camadas de software, o que era demorado e caro.

A Smart Consulting começou a procurar maneiras de simplificar seus serviços e encontrou a Microsoft Dynamics em 2006, que forneceu uma base que poderia ser estendida para atender aos requisitos do cliente em vez de construir do zero. A plataforma cresceu ao longo do tempo para incluir uma capacidade promissora - a criação de aplicativos orientados por modelo - o que permitiu que sua equipe melhorasse rapidamente sua produtividade e impacto no cliente. Evoluindo ao longo de vários anos para o que hoje é conhecido como Power Platform, não é surpresa que a Smart Consulting tenha transformado essa solução de desenvolvimento de baixo código em uma parte central de seus negócios.

Hoje, a Smart Consulting incorpora a Power Platform em mais de 90% de seus compromissos com clientes. "Podemos oferecer soluções melhores aos nossos clientes com a Power Platform", disse Gustavo Guello, sócio-executivo da Smart Consulting. "Seja usando Power Apps, Power Automate ou Power Virtual Agents, vemos o benefício para os clientes porque é mais fácil construir, treinar pessoas para usar a solução e manter ou evoluir a solução ao longo do tempo".



Sobre a Smart Consulting

A Smart Consulting entrega resultados de alto impacto, construindo processos e sistemas eficientes que os usuários adoram utilizar. Ajuda a melhorar o desempenho de empresas de médio e grande porte ao redor do mundo.

Destaque

Power Platform

Indústrias

Automotiva, Educação, Financeira, Manufatura, Serviços Profissionais, Varejo

Sede

Brasil

Parceiro Microsoft desde

2006

Resultados-chave dos clientes

Redução do tempo médio de atendimento ao cliente para apenas 5 minutos

Redução do tempo de registro de fornecedores de 40 dias para 5 dias

Aumento das aprovações de fornecedores de 50% para 96%



"Podemos entregar melhores soluções aos nossos clientes com a Power Platform ... Vemos o benefício para os clientes porque é mais fácil construir, treinar pessoas para usar a solução e manter ou evoluir a solução ao longo do tempo".

Gustavo Guello
Sócio Executivo, Smart Consulting

Expandindo as soluções Dynamics 365 com a Power Platform

Desenvolver uma prática de Power Platform ajudou a Smart Consulting a expandir seus compromissos com aplicativos de negócios. Cinquenta por cento de seus clientes agora solicitam diretamente a Power Platform para resolver desafios de negócios. "A Power Platform pode fornecer soluções em um tempo muito mais curto do que o desenvolvimento personalizado", disse Gustavo. "Enquanto alguns anos atrás tínhamos que explicar o valor ao cliente, hoje as pessoas sabem o que é a Power Platform, então podemos falar sobre soluções de negócios versus tecnologia".

Usar a Power Platform para simplificar a personalização de implementações do Dynamics 365 é uma das formas mais comuns que a Smart Consulting usa a programação de baixo código em seus negócios. Um ótimo exemplo disso é a Midway, a divisão de produtos e serviços financeiros da marca brasileira de moda Riachuelo. A empresa recorreu à Smart Consulting em busca de ajuda para substituir seu sistema de atendimento ao cliente legado local que não atendia aos requisitos do negócio. A Smart Consulting trabalhou com a Midway para implantar o Dynamics 365 Customer Service, migrando seus 30 milhões de clientes e 1.500 usuários ativos para a nova solução em nuvem. A Power Platform foi uma ferramenta importante para garantir que a Midway tivesse a funcionalidade personalizada de que precisava para atender às suas necessidades de atendimento ao cliente. Isso incluiu a implantação de um aplicativo de energia de espaço de trabalho de atendimento ao cliente orientado por modelo para que os representantes pudessem lidar eficientemente com as consultas dos clientes, bem como um aplicativo de energia para backup do sistema. O Power Automate foi usado para integrar a solução aos sistemas existentes que hospedavam dados do cliente, e o Power Pages permitiu que o parceiro criasse duas portais de autoatendimento do cliente. A solução combinada ajudou a Midway a reduzir o tempo médio de atendimento ao cliente para apenas 5 minutos por chamada.

"O uso do Power Platform em conjunto com o Dynamics 365 nos permite personalizar e automatizar uma solução muito mais rapidamente", disse Luiz Ururai Ferreira de Carvalho, Head de Sucesso do Cliente na Smart Consulting. "Clientes como a Midway apreciam isso porque veem imediatamente o impacto nos negócios em termos de eficiência de custos e tempos de resposta melhores".

A expertise em Power Platform impulsiona novas oportunidades

Desde que investiu na construção de sua expertise em low code, a Smart Consulting passou a ser reconhecida como uma das principais parceiras de Power Platform no Brasil. A empresa é frequentemente contratada para fornecer serviços de consultoria e implementação do Power Platform em empresas pela Microsoft e por outros parceiros da região.



"A expertise que a Smart Consulting pôde fornecer em torno de aplicativos de negócios da Microsoft foi fundamental para atingir nossos objetivos neste projeto. Estamos animados para ver como a Power Platform pode ajudar a continuar a aprimorar nossos processos no futuro".

Fabiana Peixoto de Oliveira
Gerente de Projeto de Impostos
Via

Por exemplo, a Via, uma varejista brasileira de móveis, eletrodomésticos, utensílios domésticos e eletrônicos por meio de marcas como Casa Bahia e Ponto, estava procurando melhorar seu processo de registro de fornecedores e recorreu à Microsoft para uma indicação de parceiro. O processo existente da varejista, que dependia de três sistemas isolados e verificação manual de inscrições, incluía 17 etapas, levava 40 dias e resultava em apenas 50% das inscrições sendo aprovadas.

A Smart Consulting foi capaz de usar Power Apps e Power Pages para ajudar a Via a lidar com esses desafios de negócios, criando um novo portal para que os fornecedores registrassem seus produtos. O Power Automate foi usado para integrar o aplicativo com sites do governo para verificar conformidade fiscal, um sistema privado que verifica detalhes de segurança, bem como o sistema interno de planejamento de recursos empresariais (ERP). A nova solução do Power Platform reduziu o processo para apenas cinco etapas, encolheu o prazo para cinco dias e aumentou as aprovações de fornecedores para 96%. Embora a automação tenha agilizado o processo, a Via viu benefícios adicionais, como a capacidade de revalidar automaticamente os fornecedores para garantir conformidade contínua, bem como eliminar a necessidade de seus analistas revisarem manualmente documentos.

Após o sucesso do projeto, a Via já está investigando como pode aproveitar ainda mais o Power Platform para melhorar processos internos, incluindo o uso do Power Automate e do AI Builder para automatizar a entrada de dados do ERP de documentos financeiros de 600 locais em todo o país. "A expertise que a Smart Consulting foi capaz de fornecer em torno das aplicações de negócios da Microsoft foi fundamental para atingir nossos objetivos neste projeto", disse Fabiana Peixoto de Oliveira, Gerente de Projeto de Impostos da Via. "Estamos animados para ver como o Power Platform pode ajudar a continuar a aprimorar nossos processos no futuro".

Sucesso do cliente e inovação definem o caminho para o crescimento

Uma das razões pelas quais a Smart Consulting tem tido tanto sucesso com clientes como Midway e Via é seu investimento em sua equipe de Sucesso do Cliente. Essa equipe oferece treinamento e suporte para garantir que a solução seja adotada e utilizada de forma eficaz, de modo que os clientes alcancem seus objetivos de negócios. "Nossa abordagem nos permite garantir que nossas soluções estejam alinhadas com as necessidades do cliente e que sejam entregues de maneira oportuna e econômica", disse Luiz. "Monitoramos e avaliamos o impacto nos negócios e identificamos quaisquer áreas para melhorias, o que nos posiciona como um consultor confiável ao qual eles podem continuar recorrendo para desafios adicionais de negócios".

A Smart Consulting também continua a incorporar novos recursos e funcionalidades da Microsoft Cloud, como a AI, em seus projetos de Power Platform. Por exemplo, chatbots de atendimento ao cliente construídos com Power Virtual Agents podem usar a AI para ajudar a resolver problemas sem exigir um representante de atendimento ao cliente ao vivo. "Incorporamos tecnologias como a AI em cerca de cinco por cento de nossos engajamentos até o momento, e continuaremos a expandir essas ofertas à medida que a Microsoft lançar novas tecnologias nessa área", disse Gustavo.

A Smart Consulting espera alavancar sua expertise, sucesso do cliente e inovação para expandir seu crescimento além do mercado local. "Já concluímos alguns projetos nos Estados Unidos e planejamos criar uma unidade de negócios dedicada na região", disse Gustavo. "Vemos uma grande oportunidade de ajudar empresas com a Power Platform".