Bitrix24 Partners

Histórias de sucesso

Enxergando o panorama completo com a FullView Solutions



Bitrix24 Partners

Uma parceria que dura: como a confiança virou estratégia

Esta é a história de Johanika e Philip Pretorius, Parceiros Gold do Bitrix24 baseados na África do Sul, que transformaram uma simples solicitação de CRM em um negócio próspero por todo o continente. Veja como uma visão clara, as ferramentas certas e um compromisso inabalável com os clientes geraram resultados concretos, e um legado de inovação.

Bitrix24 Partners

Início da parceria

Há quanto tempo você é nosso parceiro?

Somos parceiros do Bitrix24 há 8 anos.

O que motivou você a se tornar parceiro do Bitrix24?

Vendemos e implementamos o Sage CRM com sucesso por anos, até que um cliente em potencial do setor imobiliário nos procurou pedindo ajuda para implementar o Bitrix24.
Ao conhecer melhor a plataforma, percebemos que era uma ferramenta poderosa, com grande potencial. Foi aí que decidimos nos tornar parceiros. Hoje, fazemos tudo pelo Bitrix24 e trabalhamos exclusivamente com ele.



Johanika Pretorius



Philip Pretorius

- CEO da FullView Solutions
- Parceiro do Bitrix24 desde 2017

CRM | Tarefas e projetos | Sites e lojas | Colaboração | RH e automação | CoPilot

Bitrix24 Partners

Início da parceria

Quais eram suas expectativas no início da parceria?

Achamos que simplesmente venderíamos o software e faríamos um pouco de suporte. Não esperávamos a jornada completa de implementação e desenvolvimento em que isso se transformou. O Bitrix24 se revelou uma plataforma versátil, com muitas oportunidades de crescimento.
No início, éramos apenas dois. Curiosamente, durante a COVID-19, percebemos que não dá para crescer de verdade com apenas algumas pessoas na equipe. Por isso, começamos a expandir, e hoje somos 10.



Philip Pretorius



Johanika Pretorius

CRM | Tarefas e projetos | Sites e lojas | Colaboração | RH e automação | CoPilot

Processo de trabalho

Como você começou a vender nossos produtos para seus clientes?

Começamos com ligações frias e dependíamos principalmente dos leads gerados pelo aplicativo de parceiros. Vale dizer que as vendas não são fáceis no início. O principal desafio, antes e agora, é explicar o que é o Bitrix24 como um todo. É preciso entender os problemas dos clientes e encontrar as melhores soluções. É isso que fazemos todos os dias.

Com isso, a indicação boca a boca se tornou nossa ferramenta de marketing mais poderosa. Os clientes nos recomendam para amigos e conhecidos. Temos uma estratégia de marketing definida, mas a melhor delas é ser honesto com os clientes, atender às suas necessidades, manter o contato e ajudá-los em cada etapa do caminho.

Chamamos isso de "stickiness": você precisa fazer o cliente se fidelizar a você e ao Bitrix24.

Como está estruturado hoje o seu processo de atração de novos clientes?

Para os projetos maiores, dependemos muito de negócios recorrentes e indicações. Como parte da nossa estratégia de marketing, também estamos desenvolvendo uma campanha de lead magnet e, recentemente, fizemos uma parceria com a Sage para realizar um webinar demonstrando o valor do CRM.

Continuamos recebendo leads qualificados pelo Parceiro Bitrix24 Lead App, que ainda tem um papel importante no nosso pipeline. Além disso, publicamos bastante nas redes sociais e mantemos um relacionamento próximo com nossos clientes.

Acreditamos que "não apenas vendemos a solução: construímos uma parceria real com o seu negócio." Se algum cliente tiver um problema, estamos sempre comprometidos em resolvê-lo, independentemente do dia que for.

Chamamos isso de "stickiness": você precisa fazer o cliente se fidelizar a você e ao Bitrix24. Não só gestores ou diretores, mas toda a liderança intermediária também deve usar o sistema de forma permanente e perceber que ele atende às suas necessidades.

Bitrix24 Partners

Processo de trabalho

Quais ferramentas e recursos da nossa empresa foram mais úteis para você?



O CRM é a base para gerenciar todas as nossas vendas e clientes



Usamos tarefas e gestão de projetos em todas as nossas operações



Usamos a central de atendimento para toda a comunicação com os clientes



Toda a nossa comunicação interna é feita pelo Bitrix24



A API também abriu muitas possibilidades para nós

Resultados

Quais resultados você alcançou durante sua parceria conosco?

A parceria com o Bitrix24 foi um dos principais motores do nosso crescimento. Desde que nos tornamos parceiros, expandimos nossa atuação pela África, trabalhando com empresas na África do Sul, no Zimbábue e em Maurício, em setores como varejo, seguros, imóveis e turismo.

Expandimos nossa equipe interna, desenvolvemos soluções personalizadas e até conquistamos reconhecimento internacional no Bitrix24 Marketplace. Com a flexibilidade da plataforma e o suporte do Bitrix24, entregamos soluções de alto impacto para empresas de todos os portes.

Nosso escritório principal fica em Joanesburgo, com dois membros da equipe em Cidade do Cabo.

Qual impacto a nossa parceria teve no seu negócio?

A parceria com o Bitrix24 abriu novos horizontes para nós e para o nosso negócio. Ela também se tornou um divisor de águas no mercado africano.

Ela também se tornou um divisor de águas no mercado africano.



Resultados

Você pode compartilhar números ou exemplos concretos de sucesso?

- Redesign de site para o maior parque temático e centro de conservação marinha da África do Sul em menos de um mês, tudo usando o Bitrix24
- Implementação de call center para uma empresa listada no zimbábue com 250 usuários
- Implementação de solução de atendimento ao cliente para uma empresa de varejo que gerencia 3.500 lojas
- Um dos nossos clientes corporativos tem 2.104 usuários em uma única conta cloud do Bitrix24
- Ganhamos o segundo lugar por uma solução vertical para o setor imobiliário na África do Sul
- Nosso primeiro aplicativo foi lançado no Bitrix24 marketplace
- Mais de 60 integrações personalizadas desenvolvidas pela nossa equipe em diversos setores
- Integrações com RealPay e Sage Cloud Accounting para resolver desafios locais de pagamento e contabilidade



Vantagens da parceria

Quais são as principais vantagens que você enxerga em ser parceiro do Bitrix24?

Ser parceiro do Bitrix24 é muito diferente das parcerias que tivemos antes. Vale destacar que se tornar parceiro em outros sistemas de CRM é muito caro: você paga pela oportunidade de ser parceiro, só para se cadastrar.

Além disso, outras empresas costumam mudar as metas de vendas com frequência, o que torna muito difícil alcançá-las. A qualidade da implementação não importa para elas: o que interessa é apenas vender.

Com o Bitrix24, é completamente diferente. Recebemos ajuda e suporte de marketing de verdade. Com o Bitrix24, você se sente parte do negócio. Somos especialmente gratos a Elias e Lana, da Parceiro Bitrix24 Team: eles estão sempre prontos para ajudar.

Qual é o seu nível de satisfação com a parceria de forma geral?

Estamos muito satisfeitos. Às vezes, bugs no Bitrix24 podem ser um desafio, já que não temos controle direto sobre eles, mas, no geral, temos orgulho de fazer parte de uma parceria que promove crescimento e inovação. Estamos entusiasmados com o produto e tentamos transmitir esse mesmo entusiasmo aos nossos clientes.



Conselhos e recomendações

Que conselho você daria a novos parceiros que estão começando a trabalhar conosco?

1. Escolha sua equipe com cuidado: isso é fundamental. Com o Bitrix24, você não pode simplesmente aplicar um teste a um candidato ou perguntar se ele conhece bem o sistema. É bastante difícil encontrar pessoas com experiência em Bitrix24, então os candidatos precisam ter disposição para aprender muito.
2. Não tenha medo de dizer “não” a projetos que não fazem sentido para o negócio.
3. Não force o Bitrix24 a ser algo para o qual ele não foi criado.
4. Vá além de simplesmente vender o Bitrix24: faça integrações para o seu cliente ou crie algo único para ajudá-lo. Assim, ele vai sentir que você faz parte do negócio dele, e não apenas que é mais uma empresa da qual ele compra software.
5. Entre em contato com seus clientes de tempos em tempos para saber se estão usando o sistema, como estão e o que acham dele.

Que erros você cometeu no início e como evitá-los?

Não fomos muito criteriosos na contratação, o que gerou algumas decepções ao longo do caminho. Por isso, escolha bem a sua equipe. E não tenha receio de dizer não a clientes em potencial quando o trabalho é muito para pouco retorno, ou quando você precisaria forçar o Bitrix24 a ser algo que ele não é.

O Bitrix24 é uma solução completa para o seu negócio, seja você parceiro que o implementa para clientes, seja você quem o recebe implementado.

O Bitrix24 é uma solução completa para o seu negócio, seja você parceiro que o implementa para clientes, seja você quem o recebe implementado.

Bitrix24© Partners

Resumo do caso

Início:	2017
Status de Parceiro Gold do Bitrix24 obtido em:	2018
Regiões/países atendidos:	África do sul

Mais de 10 colaboradores

Receita 7x maior

Equipe 5x maior



Bitrix24© Partners

Torne-se parceiro e comece a representar o CRM mais versátil e acessível do mundo.

- Entrada gratuita
- Até 50% de comissão
- Suporte de marketing
- Leads gratuitos
- Bônus Kickstart de $1.000

Quer alcançar o mesmo sucesso com o seu negócio?

Cadastre-se no Programa de Parceiros do Bitrix24!

CADASTRE-SE

