

## CASO DE SUCESSO

Microsoft  
Partner

Gold Enterprise Resource Planning  
Gold Cloud Platform  
Gold Application Development



Microsoft  
Dynamics 365



Microsoft Partner  
Gold Enterprise Resource Planning

Microsoft  
Dynamics CRM

*A Capital Conhecimento é constituída por uma equipa experiente no desenvolvimento e implementação de soluções de Estudos de Mercado, desenvolvimento de competências e consultoria operacional.*

Capital Conhecimento dinamiza negócio de Formação e Estudos de Mercado com Microsoft Dynamics CRM Online.

// Com o Microsoft Dynamics CRM Online conseguimos melhorar a forma como direccionamos os nossos serviços às necessidades dos nossos Clientes e com os quais criamos ligações fortes.

— Pedro Maciel, Responsável Comercial e Financeiro da Capital Conhecimento

A Capital Conhecimento é constituída por uma equipa experiente no desenvolvimento e implementação de soluções de Estudos de Mercado, desenvolvimento de competências e consultoria operacional.

Criar um conjunto de soluções direccionadas às necessidades dos seus Clientes com os quais cria ligações fortes.

Contribuir activamente para a sustentabilidade dos negócios dos seus clientes e ser reconhecidos como parceiros na gestão da mudança e no desenvolvimento do seu capital conhecimento.

Criar e implementar soluções à medida das necessidades de cada cliente, desenvolvendo competências que maximizem resultados e acrescentem valor a cada negócio.

O Microsoft Dynamics CRM Online, com o apoio da Arquiconsult, surge como resposta aos desafios de consolidação e acesso à informação de formação e estudos de mercado.

### SITUAÇÃO

O sector de Market Research obriga a uma actuação nacional e internacional em termos de recolha de dados que pode ocorrer presencialmente nos diferentes mercados, assim como telefonicamente ou via Web.

Neste sentido, a Capital Conhecimento tem a necessidade de angariar e gerir centenas de recursos humanos e materiais, de forma a conseguir realizar um projecto de Estudos de Mercado e que podem variar de projecto para projecto.

A dificultar esta gestão há ainda o factor temporal. Um estudo de mercado tem de ser executado num curto período de tempo, de forma a manter-se actual e válido.

Numa vertente administrativa, é ainda necessário fazer toda a gestão financeira destes projectos. A necessidade de uma plataforma integrada e ágil torna-se evidente neste cenário.

A selecção da plataforma de CRM partiu de uma lista de prioridades que a Capital Conhecimento queria ver cumpridas. Com a capacidade de operar via Web e de ser completamente adaptável às suas necessidades. Pretendia ainda ter ferramentas que permitissem desenvolvimentos internos, através da sua equipa técnica, diminuindo assim a dependência de implementadores externos.

Após uma pesquisa e análise exhaustiva de diversas soluções, a Capital Conhecimento optou por Microsoft Dynamics CRM Online, devido ao atractivo preço por utilizador, por não necessitar de infra-estruturas próprias para o alojamento e implementação da solução, pela forte integração com outras ferramentas Microsoft tais como o Microsoft Outlook, pela maior garantia de qualidade por parte de parceiros de implementação, como a Arquiconsult, que garantissem a evolução da implementação no momento em que fosse necessário.

A implementação por parte da Arquiconsult foi rápida e eficaz. A solução ficou operacional em menos de uma semana.

A Capital Conhecimento é contactada regularmente para verificar se é necessário suporte adicional e todas as novidades do software Microsoft Dynamics CRM Online lhe são apresentadas com regularidade.

Nunca sentiu necessidade de recorrer a outro parceiro.

// A selecção da plataforma de CRM partiu de uma lista de prioridades que a Capital Conhecimento queria ver cumpridas. Com a capacidade de operar via Web e de ser completamente adaptável às suas necessidades.

— Pedro Maciel, Responsável Comercial e Financeiro da Capital Conhecimento



## A SOLUÇÃO

A gestão de processos na Capital Conhecimento era realizada através de ferramentas não integradas, tais como o Microsoft Excel, com suporte de áreas de gestão documental em rede física.

O acesso a informação e gestão de versões de documentos era complexa e demorada. A gestão de recursos humanos, nomeadamente recrutamento de colaboradores externos e gestão financeira de projectos ocupava grande parte do cronograma de projecto.

Actualmente consegue realizar estes processos críticos em curtos períodos de tempo.

O forte crescimento da Capital Conhecimento enquanto empresa, trouxe uma grande quantidade de novos projectos e como tal a gestão dos mesmos tornou-se complexa, obrigando à contratação de colaboradores adicionais para este efeito.

Com a implementação do Dynamics CRM Online, a Capital Conhecimento reduziu custos e tempos de projecto, melhorou a eficácia e mobilidade, conseguindo trabalhar a partir de qualquer local com acesso web.

## PARCEIRO

Depois de seleccionada a plataforma a utilizar, a Arquiconsult foi a empresa que, de forma mais célere e profissional, se disponibilizou para apresentar e implementar a plataforma.

A imagem e reputação da Arquiconsult também foram factores para a escolha de parceiro.

A implementação, suporte técnico e comercial superaram as expectativas.

// Após uma pesquisa e análise exaustiva de diversas soluções, a Capital Conhecimento optou por Microsoft Dynamics CRM Online, devido ao atractivo preço por utilizador, por não necessitar de infra-estruturas próprias para o alojamento e implementação da solução, pela forte integração com outras ferramentas Microsoft tais como o Microsoft Outlook (...)

Com a implementação do Dynamics CRM Online, a Capital Conhecimento reduziu custos e tempos de projecto, melhorou a eficácia e mobilidade, conseguindo trabalhar a partir de qualquer local com acesso web.

O que começou por ser uma gestão de contas e projectos é agora uma solução de Microsoft Dynamics CRM Online totalmente integrada, de gestão de recursos, gestão de projectos e gestão comercial e administrativa.

//

— Pedro Maciel, Responsável Comercial e Financeiro da Capital Conhecimento

## BENEFÍCIOS

As expectativas que tínhamos com a plataforma foram totalmente atingidas e mesmo superadas.

O que começou por ser uma gestão de contas e projectos é agora uma solução de Microsoft Dynamics CRM Online totalmente integrada, de gestão de recursos, gestão de projectos e gestão comercial e administrativa.

Todos os processos internos para gestão de Estudos de Mercado e Formação Profissional são realizados dentro do Dynamics CRM Online. Apenas a facturação é realizada em ERP.

A plataforma tem um forte backoffice, muito fácil de personalizar e que até à data deu resposta a todas as necessidades da Capital Conhecimento.

## SOBRE A ARQUICONSULT

Arquiconsult é uma empresa de consultoria de sistemas de gestão de informação, assente em tecnologias Microsoft Dynamics 365, com escritórios em Lisboa, Porto, Vila Real, Luanda, Barcelona, Madrid, Sevilha, Salamanca e Riyadh.

Com uma equipa de consultores experiente e altamente qualificada, já implementou algumas das mais complexas Soluções de Negócio Microsoft Dynamics, sendo por isso frequentemente referida a clientes internacionais para as suas implementações no nosso país.

A Arquiconsult inova constantemente a sua oferta e tem disponíveis múltiplas verticalizações para diversos setores de atividade, que acrescentam valor ao Microsoft Dynamics. O Microsoft Dynamics AX é um exemplo claro que nos permite colocar à disposição das empresas portuguesas e internacionais a melhor e mais completa solução integrada de Gestão.

### Alguns clientes de referência nos vários setores de actividade:

- Polopique
- Dunlop Protective Footwear
- Teka Portugal
- Klaveness
- Farfetch
- Stericycle
- SAPA
- Gunnebo
- Tecnocabel

## LOCALIZAÇÕES

LISBOA | PORTO | VILA REAL | LUANDA | BARCELONA  
SEVILHA | MADRID | SALAMANCA | RIYADH

**PT** (+351) 218 205 610  
comercial@arquiconsult.com

**ES** (+34) 633 907 561  
comercial.spain@arquiconsult.com

**AO** (+244) 939 954 360  
comercial@arquiconsult.com

**KSA** (+966) 50 763 4302  
comercial@arquiconsult.com



[www.arquiconsult.com](http://www.arquiconsult.com)

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional



Gold Enterprise Resource Planning  
Gold Cloud Platform  
Gold Application Development

