

Case Study

Be In TRAVEL & ThinkOpen Solutions

Agência de viagens em expansão: O fim dos contactos perdidos e da gestão fragmentada.

Be in Travel: +50% de Eficiência em Faturação e Gestão Integral de Clientes.

A solução Thinkopen e Odoo que unifica Incoming e Outgoing e garante que nenhum contacto seja esquecido.



A Be in Travel é uma agência de viagens portuguesa, fundada em 2018, que iniciou a sua atividade focada no segmento de Incoming (turistas estrangeiros para Portugal). Com a pandemia em 2020, adaptou-se e expandiu a sua atividade para os mercados americano, australiano e canadiano.

Em maio de 2024, abriu a sua agência física no Cartaxo, diversificando para o segmento de Outgoing (portugueses para fora).

Perante a rápida expansão e crescimento da equipa procurou centralizar e organizar a gestão de clientes e oportunidades.

A dispersão de informações e a falta de um sistema unificado comprometiam o follow-up e impediam uma visão consolidada e estratégica.



O desafio:

«Precisávamos de uma ferramenta para gerir, organizar e orientar os clientes e garantir follow-ups eficazes, pois perdíamos muitos contactos. O que existia era uma gestão desorganizada dos processos.»

A falta de um ERP/CRM gerava problemas:

- Perda de oportunidades

Os clientes eram esquecidos o que impedia um follow-up eficaz e levava à perda de contactos.

- Dados Fragmentados

A empresa operava com 2 segmentos distintos, com dados dispersos por múltiplas plataformas.

- Falta de Visão Estratégica

Impossibilidade de obter KPIs e uma visão consolidada do pipeline de clientes, dificultando a tomada de decisões.

- Faturação Ineficiente

Os processos de faturação, especialmente os de downpayments, eram manuais e complexos.

Características do projeto

Indústria

Turismo

Dimensão

5 colaboradores

Apps Odoo:

Contactos, CRM, Vendas e Faturação.

Gestão de Clientes 100% Organizada

O Odoo eliminou a dispersão de informações, ao **centralizar todos os contactos** e pedidos dos clientes. Através do CRM, cada pedido é tratado como uma oportunidade, o que permite à equipa ter uma **visão clara do pipeline** e saber em que fase se encontra cada cliente. Nenhum contacto é agora esquecido, garantindo um tratamento eficiente do cliente desde o primeiro contacto.

Faturação simplificada e tempo de resposta melhorado em +50%

O sistema permite agora **gerir facilmente sinalizações e pagamentos parcelares**, eliminando a necessidade de recorrer a processos manuais demorados e suscetíveis a erros, como a **gestão de notas de crédito**. Esta otimização resultou num processo mais rápido, com uma **melhoria de mais de 50% no tempo de resposta**. Isso não só libertou tempo à equipa, como também garantiu o **cumprimento das exigências da contabilidade**.

Follow-up Eficaz e Proativo

A implementação do Odoo transformou o processo de acompanhamento de clientes.

Anteriormente, os pedidos podiam ficar esquecidos nos e-mails, mas agora **todos os follow-ups são registados e estruturados no Odoo**.

Seja por telefone ou e-mail, as próximas ações são agendadas e ficam visíveis, permitindo uma comunicação contínua e a possibilidade de agir proativamente em relação aos interesses dos clientes.

Visão Consolidada e KPIs para Decisão

A equipa tem agora acesso a indicadores e KPIs (Key Performance Indicators) que antes não existiam. Esta **visão consolidada do desempenho** do negócio, dos segmentos Incoming e Outgoing, permite análises mais precisas e uma melhor compreensão da situação atual da agência. A gestão pode, assim, tomar decisões mais informadas e estratégicas, com base em dados concretos.

Crescimento Sustentável e Futuro Digital

A Be in Travel está preparada para um crescimento sustentável e para consolidar a sua base tecnológica. A Administração antevê um futuro em que o Odoo "servirá como a folha e o papel", possibilitando a **digitalização total** da introdução de dados.



“ Confesso que o Odoo facilitou a nossa vida. Na minha área da faturação do Incoming, foi mesmo muito vantajoso, pois conseguimos melhorar em mais de 50% o tempo de processamento. ”



Feedback e resultados

«Precisava de uma ferramenta para gerir e organizar os clientes e garantir um acompanhamento eficaz, pois perdíamos muitos contactos. Fui à internet e procurei qual era o melhor sistema CRM com faturação, e o Odoo surgiu logo nas primeiras opções.»

«Consegui ter uma visão global. Tenho uma clara perceção do meu próprio segmento e do outro. Consigo perceber em que fase de cada processo os clientes se encontram.»

«Neste momento, estou satisfeita com a situação atual, pois tenho tudo no mesmo programa, o que torna tudo muito prático. Quero que o Odoo funcione como uma folha de papel, permitindo uma introdução direta do contacto do cliente e a abertura imediata da oportunidade.»

Mónica Mendes
CEO | Be In TRAVEL