Case Study

ARJ

& ThinkOpen Solutions

Negócio em Expansão:

ARJ Portugal ganha eficiência e controlo total

Com a ThinkOpen, a ARJ centralizou operações e prepara agora a entrada no mercado ibérico com loja online.

A ARJ Portugal – Baguinho & Marques atua há 9 anos no setor da venda de máquinas e equipamentos industriais para o tratamento de roupa, oferecendo soluções que vão desde lavandarias de autoserviço até à hotelaria, hospitais e indústrias especializadas.
Além da venda de máquinas, a empresa diversificou o seu negócio, passando a prestar assistência técnica e a fornecer peças e consumíveis (como produtos químicos, perfumes e acessórios para engomadoria), fruto de uma aquisição estratégica no setor.
Com sede em Portugal e presença nos mercados africanos, sobretudo em Angola e em Cabo Verde, a ARJ está a preparar a sua expansão para o mercado ibérico através de uma loja online B2B.

Características do projeto

Indústria
Comércio de Máquinas e Equipamentos Industriais (foco em lavandarias)
Dimensão
7 colaboradores
Apps Odoo:
CRM, Vendas, Faturação, Compras, Inventário, Apoio ao Cliente, Projetos e Field Service.

O desafio:

«A informação estava dispersa por vários sistemas e folhas de cálculo do Excel, pelo que era necessário centralizá-la num só lugar.»

Com um crescimento acelerado e uma faturação próxima de 1 milhão de euros, a ARJ enfrentava dificuldades típicas de empresas em expansão:

- Gestão fragmentada entre ERP de faturação, Excel e cadernos manuais;
- Ausência de registo estruturado do histórico de clientes, máquinas e assistências;
- Necessidade de gerir cotações, vendas e pós-venda num fluxo contínuo;
- Aumento do volume de leads online sem suporte adequado de CRM;
- Equipa técnica no terreno sem ferramentas digitais integradas.

Centralização da Informação do Cliente

Com o Odoo, a ARJ passou a ter o histórico completo de cada cliente num só lugar. As compras, as assistências, os e-mails e os contactos telefónicos ficam registados na plataforma, permitindo uma visão imediata e organizada de toda a relação comercial

Gestão Integrada de Vendas e Faturação

Todo o processo foi automatizado, desde a criação de propostas até à faturação final. A equipa consegue agora transformar orçamentos em encomendas e faturas de forma rápida, reduzindo erros e otimizando o ciclo comercial.

Controlo de Inventário e Equipamentos

A gestão de stock e de máquinas passou a ser feita com maior rigor. Cada equipamento vendido é registado com o respetivo número de série, o que permite o seu acompanhamento em caso de garantias ou assistências futuras e facilita a sua rastreabilidade.

Mobilidade da Equipa Técnica

Os técnicos da ARJ utilizam tablets ligados ao Odoo para registar serviços, concluir assistências e criar orçamentos no local. A informação é atualizada em tempo real, o que agiliza o processo e permite a faturação logo após a conclusão do trabalho.

Planeamento de Projetos e Serviços

As assistências técnicas, os trabalhos de oficina e as novas instalações passaram a ser organizados em projetos no Odoo. Esta estrutura permite gerir prioridades de forma clara e atribuir tarefas à equipa de maneira mais eficaz.

Eficiência no Atendimento ao Cliente

Os pedidos de apoio e os tickets de assistência são agora registados e acompanhados diretamente no sistema. Com esta integração, a comunicação com os clientes tornou-se mais simples e as respostas mais rápidas e eficazes.

Suporte e Acompanhamento ThinkOpen

A implementação contou com um trabalho de configuração personalizado para a operação da ARJ. O acompanhamento próximo por parte da ThinkOpen e o suporte rápido garantiram que a solução se ajustasse às necessidades reais do negócio.

> **O Odoo proporcionou-nos a base de que precisávamos para crescer. Estamos agora a preparar o lançamento da nossa loja online, o que nos dá confiança para expandir para o mercado ibérico.**

Feedback e resultados

«Os nossos técnicos passaram a trabalhar com tablets ligados ao Odoo. Concluem assistências no local, registam tudo de imediato e eu consigo faturar logo a seguir.»

«O Odoo trouxe uma simplicidade gráfica enorme. Para quem vinha de sistemas complexos e cheios de menus, trabalhar agora com ícones intuitivos tornou o dia a dia muito mais fácil.»

«O investimento no Odoo foi fundamental para acompanhar o crescimento da ARJ. Passámos de dois colaboradores para uma equipa alargada e hoje temos um sistema que suporta esse desenvolvimento com confiança.»

«O que mais apreciei no Odoo foi a sua versatilidade e capacidade de adaptação às nossas necessidades. Hoje, consigo aceder ao histórico completo de cada cliente e gerir tudo num único sistema. A simplicidade gráfica do Odoo facilita muito o dia a dia e, com o apoio da ThinkOpen, a implementação foi rápida e eficaz. Se soubesse o que sei hoje, teria feito esta mudança há dois ou três anos.»

Pedro Marques
CEO | ARJ Portugal