



Sharepoint Server, Dynamics CRM e licenciamento SPLA resolvem problemas da RE/MAX e da MAXFINANCE

Sumário

País: Portugal

Indústria: Imobiliário e consultoria financeira

Perfil dos Clientes

A RE/MAX iniciou a sua implantação em Portugal no início do ano 2000 e dois anos depois era já líder do mercado. Hoje tem já cerca de 220 agências espalhadas por todo o território e 3000 consultores que trabalham com a empresa de uma forma original e que são uma parte integrante do seu sucesso.

A MAXFINANCE iniciou a sua actividade no 2º trimestre de 2008, posicionando-se como uma instituição diferenciadora na área de assessoria e consultoria financeira. Conta com 12 agências abertas a nível nacional, tendo como objectivo a abertura de 200 agências nos próximos 3 anos, e ser líder de mercado em Portugal.

Situação do Negócio

No final de 2007, a RE/MAX sentiu a necessidade de oferecer mais meios aos seus franchisados, designadamente uma ferramenta comum de gestão da agência, dos agentes e das agendas de forma a otimizar o seu trabalho.

Desde o início que a MAXFINANCE procurou implementar um sistema de informação integrado que permitisse potenciar o factor chave na área de assessoria financeira – o cliente e as suas necessidades

Solução

Foi desenvolvida por um *third party* uma solução baseada em SharePoint Server e Dynamics CRM e que foi proposta aos agentes através de um sistema tipicamente *Software as a Service* através de um regime de licenciamento Microsoft SPLA.

Benefícios

- Rápido desenvolvimento da aplicação
- Solução económica para os agentes
- Facilidade de actualização a evolução futura

“Quando surgiu este novo modelo de licenciamento [SPLA], ficámos com uma solução ideal, exactamente à medida das nossas necessidades”.

Paula Mendes, responsável de TI da CASAX (master franchise da RE/MAX)

Ninguém no Mundo vende mais imóveis que a RE/MAX – garante esta rede de imobiliárias, cuja história de sucesso em todo o mundo foi igualmente replicada em Portugal, onde em pouco tempo se tornou líder incontestada de um mercado altamente pulverizado.

A RE/MAX iniciou a sua implantação em Portugal no início do ano 2000 e dois anos depois era já líder do mercado. Hoje tem já cerca de 220 agências espalhadas por todo o território e 3000 consultores que trabalham com a empresa de uma forma original e que são uma parte integrante do seu sucesso.

Só que para vender “dois imóveis por hora” é também preciso tecnologia. E foi na Microsoft que a RE/MAX encontrou o parceiro certo para solucionar os seus problemas.

“Precisávamos de ferramentas que, além da gestão interna das agências, oferecessem capacidades de interacção entre estas, a Master Franchise e os seus agentes”.

Paula Mendes, responsável de TI da CASAX

Situação

A RE/MAX é uma rede de empresas em regime de franchising que se dedica à mediação imobiliária, a qual trabalha numa filosofia de grande autonomia mas, ao mesmo tempo, também de grande *challenge* por parte do Master Franchise, que em Portugal é a CASAX.

Este modelo único assenta em empresas e empresários independentes (todos os consultores imobiliários da RE/MAX são empresários em nome individual) mas que actuam no mercado de forma comum, baseando-se num manual de procedimentos da RE/MAX que reúne todo o know-how da empresa e permite a produção uniformizada para todos os indicadores-chave de negócio.

Este modelo de negócio consegue ao mesmo tempo oferecer uma grande independência entre o Master Franchise e as agências (que são 100% independentes em termos jurídicos) mas, ao mesmo tempo, manter uma forte identidade entre todas as lojas e agentes da rede, que actuam de acordo com os mesmos procedimentos.

“Prepare-se para ser bem sucedido”, explica Paula Machado Mendes, directora de TI da CASAX, “porque oferecemos a oportunidade de ganhar muito dinheiro”. Um agente RE/MAX produz o dobro e ganha quatro vezes mais que os vendedores de outras imobiliárias, razão que terá contribuído para que, em 2007, tenha obtido o prémio de Melhor Franchising e sido classificada como a segunda melhor empresa para se trabalhar em Portugal, logo a seguir à Microsoft.

Depois de uma fase de crescimento explosivo, marcado também por uma grande rotatividade nos agentes – porque se para muitos a oportunidade de trabalhar com a RE/MAX foi aproveitada ao máximo, outros houve que não se conseguiram adaptar ao método de

trabalho – a rede está agora a entrar numa dinâmica de consolidação de agências e de retenção de colaboradores.

Para obter estes resultados excepcionais – quer em Portugal, quer nos 65 países onde está implantada – a RE/MAX fornece formação específica bem como um leque extenso de ferramentas tecnológicas de apoio ao negócio.

Paula Mendes explica que estas ferramentas “são sempre Web-based, o que permite às agências e aos agentes acederem ao software a custos reduzidos e sem necessidade de instalação”.

O leque de funcionalidades inclui caixas de webmail personalizadas e ferramentas de reporting, entre outras. As agências possuem acesso com um nível superior, que inclui as funcionalidades necessárias para o envio de relatórios de actividade ao master franchising.

Contudo, no final de 2007, a RE/MAX sentiu a necessidade de oferecer ainda mais, quer às agências, quer aos seus agentes. “Não existia uma ferramenta comum de gestão da agência, dos agentes, das agendas – cada agência tinha a sua própria ferramenta, que tanto podia ser totalmente baseada em papel, como ter algumas folhas de Excel; houve quem tivesse tentado encontrar soluções, mas sem grandes resultados”, diz Paula Mendes.

“Esta é uma rede que tem um conceito muito forte de entajuda e, para continuar a desenvolver o negócio e dar o apoio necessário às agências e aos seus agentes, precisávamos de ferramentas que além da gestão interna das agências, oferecessem capacidades de interacção entre estas, a Master Franchise e os seus agentes”.

“No nosso caso específico é ainda mais perfeito porque existe uma dinâmica muito forte em termos de entrada e movimentação de pessoas na rede, o que torna ainda mais adequado este modelo, que é 100% software-as-a-service.”

Paula Mendes, responsável de TI da CASAX

Solução

Contudo, houve pelo menos uma agência, a RE/MAX Business, na zona Norte do país, que tinha de facto uma ferramenta interessante baseada em Sharepoint Server, a qual tinha sido criada pelo parceiro Microsoft Devscope, especificamente para atender às necessidades da imobiliária.

Apesar de existirem algumas limitações nesta ferramenta, que não permitiam a sua utilização imediata em toda a rede, as funcionalidades já implementadas foram olhadas como um excelente ponto de partida para o desenvolvimento de uma solução mais abrangente, pelo que a Devscope foi encarregue de fazer escalar a solução e adaptá-la às necessidades de toda a rede.

Encontrada a solução tecnológica, desenvolvida com base em Sharepoint Server em pouco mais de um mês, surgiu outro problema: o do licenciamento. “É um cenário muito próprio da RE/MAX, dada a forma que temos de trabalhar”, explica Paula Mendes.

O problema advém do facto de haver total independência entre a CASAX (o Master Franchise), as agências REMAX e até os agentes imobiliários. Além disso, era a CASAX que estava a contratar o novo software com a Devscope, mas era depois esta a propor a solução às agências e aos agentes RE/MAX sob forma de hosting – ao mesmo tempo que seria a CASAX a reter os direitos intelectuais sobre o software criado pela Devscope e a cobrar uma fee às agências. Resumindo: um pesadelo em termos de licenciamento para o qual, no início de 2008, a Microsoft não tinha uma solução satisfatória.

Paula Mendes recorda que “ao mesmo tempo que estávamos a trabalhar com a Devscope para desenvolver a solução, estávamos a conversar com a Microsoft para tentarmos

encontrar uma solução de licenciamento que satisfizesse todas as nossas necessidades”.

Foi então que, num *timing* ideal para a RE/MAX, a Microsoft lançou o seu programa de licenciamento SPLA – *Service Provider License Agreement* – que resolveu todos os problemas da RE/MAX, permitindo uma implementação do software nas agências e agentes de forma simples e, sobretudo, muito económica.

“Estava fora de questão ir obrigar cada agência a ter um servidor de Sharepoint – isso era algo que sabíamos que nunca iríamos fazer, dados os elevados custos envolvidos. Por isso, quando surgiu este novo modelo de licenciamento, ficámos com uma solução ideal, exactamente à medida das nossas necessidades”, diz a responsável de TI da CASAX.

O SPLA permite o aluguer da solução de software em regime de hosting, o qual é feito pelo parceiro que desenvolveu a solução, a Devscope. Paula Mendes explica os três principais vectores deste licenciamento no caso da solução específica encontrada neste caso: “a CASAX é a mentora do projecto e retém a propriedade intelectual; o software é da Devscope e é ela que funciona como Service Provider e faz o hosting da solução; para as agências e os agentes RE/MAX, o custo é apenas o de um aluguer mensal de baixo custo”.

Este valor garante aos utilizadores o acesso à plataforma, implementada a partir do browser, inclui ainda help desk e a garantia de evolução do software, uma vez que o que é implementado no host, fica imediatamente disponível nos clientes. “Já temos novas releases previstas até 2009”, confirma Paula Mendes. “No nosso caso específico é ainda mais perfeito porque existe uma dinâmica muito forte em termos de entrada e movimentação de pessoas na rede, o que torna

“Aproveitando o novo modelo de licenciamento, estamos a trabalhar em parceria com vários fornecedores de TI de forma a sermos capazes de oferecer aos franchisados soluções tecnologicamente inovadoras e com elevada rentabilidade.”

Rui Miguel Oliveira, responsável de TI da MAXFINANCE

ainda mais adequado este modelo, que é 100% software-as-a-service”, conclui.

O mesmo licenciamento SPLA foi instrumental no desenvolvimento da estrutura de sistemas de informação para um novo franchise, chamada MAXFINANCE, criada por Manuel Alvarez, o responsável pela RE/MAX em Portugal. Rui Miguel Oliveira, responsável de TI da MAXFINANCE, explica que foi implementado uma solução Software as a Service (SaaS), numa vertente totalmente transversal, para as aplicações que são usadas nas agências desta rede de serviços de consultoria e assessoria financeira.

Neste caso, trata-se de uma aplicação de características diferentes, baseada em Microsoft Dynamics CRM, mas que também se integra com serviços a correr sobre Sharepoint Server, bem como o sistema de e-mail baseado em Microsoft Exchange. Para esta solução foi também seleccionada a DevScope, após concurso com outro fornecedor de soluções SaaS.

A escolha do parceiro não foi automática dada a relação anterior, mas sim “ditada não só pela experiência que a empresa tinha na solução para a rede RE/MAX, mas também porque se mostrou mais flexível nas condições financeiras oferecidas e na forma como abordou o negócio das aplicações *hosted* e de SaaS”, diz Rui Oliveira. “A DevScope mostrou ser um parceiro que compreendeu a extensão do projecto e assumiu connosco a divisão do risco”.

No caso da nova rede MAXFINANCE, o software abrangido pelo licenciamento SPLA inclui, além do Microsoft Dynamics CRM 4.0, também o Microsoft Exchange, Microsoft Windows Vista, Microsoft Office 2007 e Microsoft ForeFront. Mas Rui Oliveira quer ir mais longe: “Aproveitando o modelo de licenciamento SPLA, estamos a criar parcerias com vários fornecedores de TI de forma a

propor às agências MAXFINANCE diferentes soluções tecnológicas, com a inclusão de hardware, sob a forma de renting”, diz Rui Oliveira. “A ideia é que as agências tenham, com um investimento inicial reduzido, tudo o que é necessário para suportar o seu negócio.”

A flexibilidade do SPLA abriu várias janelas de oportunidade para a MAXFINANCE procurar encontrar as melhores soluções para os seus franchisados. “Aproveitando o novo modelo de licenciamento”, refere Rui Oliveira, “estamos a trabalhar em parceria com vários fornecedores de TI de forma a sermos capazes de oferecer, aos franchisados, soluções tecnologicamente inovadoras e com elevada rentabilidade.”

Um dos cenários em estudo passa por propor às agências de consultoria financeira da rede MAXFINANCE três diferentes soluções, compostas por hardware, software e serviços:

- A solução, designada “MAX Base” inclui Intranet, website, email, CRM e ERP – considerados como sistemas basilares para o arranque das agências;
- A solução, designada “MAX Pro” acrescenta à solução Base o hardware (desktops, laptops ou servers) com licenciamento SPLA e serviços de help desk, bem como soluções de impressão;
- E uma solução “MAX Total” que inclui ainda, além do conteúdo dos dois anteriores, uma solução completa de comunicações de dados e voz sobre IP.

“No fundo”, explica Rui Oliveira, “o SPLA permite-nos criar soluções completas e de baixo custo, com tudo o que é necessário para suportar o negócio e que, caso fossem obtidas de forma convencional, constituiriam um investimento bem mais avultado para os nossos franchisados. O SPLA abriu-nos um

“Sempre existiu o manual de procedimentos, que é instrumental na forma como todas as agências trabalham, mas agora temos também uma ferramenta de software que implementa esse manual de uma forma global e uniforme.”

Paula Mendes, responsável de TI da CASAX

mundo de soluções, com uma relação custo benefício muito interessante”.

Benefícios

A solução para a RE/MAX foi desenvolvida em tempo recorde e, no final de Fevereiro, estava pronta a ser apresentada às agências. Seguiram-se uma série de sessões em todo o país para explicar à rede as vantagens do software e a previsão é que até ao final de Julho de 2008, todas as agências RE/MAX do país estejam a utilizar a solução.

Paula Mendes salienta vários benefícios directos e indirectos da solução, a começar pela sua excelente relação custo/benefício para as agências e agentes da rede RE/MAX. Com esta plataforma, a RE/MAX passou a ter metodologias uniformizadas de gestão em todas as agências, com melhorias substanciais na forma como as agências se relacionam com a Master Franchise e também com os agentes que com ela trabalham. “Sempre existiu o manual de procedimentos, que é instrumental na forma como todas as agências trabalham, mas agora temos também uma ferramenta de software que implementa esse manual de uma forma global e uniforme”, diz Paula Mendes.

Além disso, a solução trouxe benefícios directos no nível de qualidade e de profissionalismo que a RE/MAX traz ao mercado, com poupanças significativas de tempo por parte dos agentes. “Antes, cada agente gastava, todos os meses, cerca de quatro horas para

criar um relatório por cada imóvel angariado; agora, estes relatórios são gerados automaticamente no final do mês, clicando num botão”, diz a responsável de TI da RE/MAX.

Do lado do broker (o responsável da agência), também muita coisa mudou, pois agora este tem uma previsão de vendas, baseada nos registos de agenda dos seus agentes, podendo a qualquer momento saber quando é que uma escritura é feita e, assim, antever também quando é que é cobrada a comissão. Além disso, a agência tem a possibilidade de fazer o acompanhamento da actividade diária dos seus agentes, com a ferramenta a promover a gestão da qualidade do trabalho dos colaboradores.

Finalmente, para o Master Franchise, passará a haver uma forma automática e centralizada de gerir os relatórios de vendas – algo que até agora ocupava duas pessoas, a full time, durante cerca de 15 dias por mês.

No entanto, Paula Mendes salienta que tudo isto é feito mantendo a cultura de independência, quer das agências face à Master Franchise, quer dos agentes face às agências, pois “só existe acesso do Master Franchise a dados quantitativos, necessários para gerir o negócio, e não a dados qualitativos – e o mesmo acontece entre as agências e os agentes”.

Quanto ao futuro, Paula Mendes está para já preocupada sobretudo em levar a aplicação a

Software e Serviços

- Microsoft Office SharePoint Server
- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Dynamics CRM 4.0
- Microsoft Windows Vista
- Microsoft Office System de 2007
- Microsoft ForeFront
- Licenciamento Microsoft SPLA

Sobre a Microsoft

Fundada em 1975, a Microsoft (Nasdaq "MSFT") é líder mundial em software, serviços e soluções para ajudar as pessoas e empresas a alcançarem todo o seu potencial

Para mais informações

Para mais informações sobre os produtos e serviços Microsoft por favor ligue para o serviço de apoio a clientes da Microsoft Portugal pelo número 808 22 32 42 Para aceder a informação sobre a Microsoft Corporation pela Web consulte: www.microsoft.com

Para aceder ao site da Microsoft Portugal consulte: www.microsoft.com/portugal.

Para conhecer outras referências de sucesso visite a página: www.microsoft.com/portugal/business/grandesempresas.

Para mais informações sobre a RE/MAX visite o Web site em: www.remax.pt
Para mais informações sobre a MAXFINANCE visite o Web site em: www.maxfinance.pt

todas as agências e estabilizar a sua utilização e em alargar o conceito de Software as a Service para a utilização de software de produtividade Microsoft em regime de SPLA juntamente com a aquisição em Locação Financeira de equipamentos informáticos.

Contudo, uma vez conseguido esse objectivo, o que deverá acontecer já no Verão de 2008, uma possibilidade bastante forte é a de exportar esta solução para o resto do universo RE/MAX - um universo de mais de 7000 agências e mais de 120 mil associados em 65 países.