

oradores

workshop

Fileira Materiais de Construção
beyond 2030

LUX Fátima Park

21 de janeiro



**bruno
santos**
zoho business
director



**osé
lopes**
commerce business
director

olá!

nós somos
LOBA®



Mercado do ERP Portugal e na Europa

2,95%
crescimento

o crescimento
anual projetado (CAGR)
entre 2025 e 2030

€70
milhões

em 2030 previsão receita
mercado ERP em Portugal

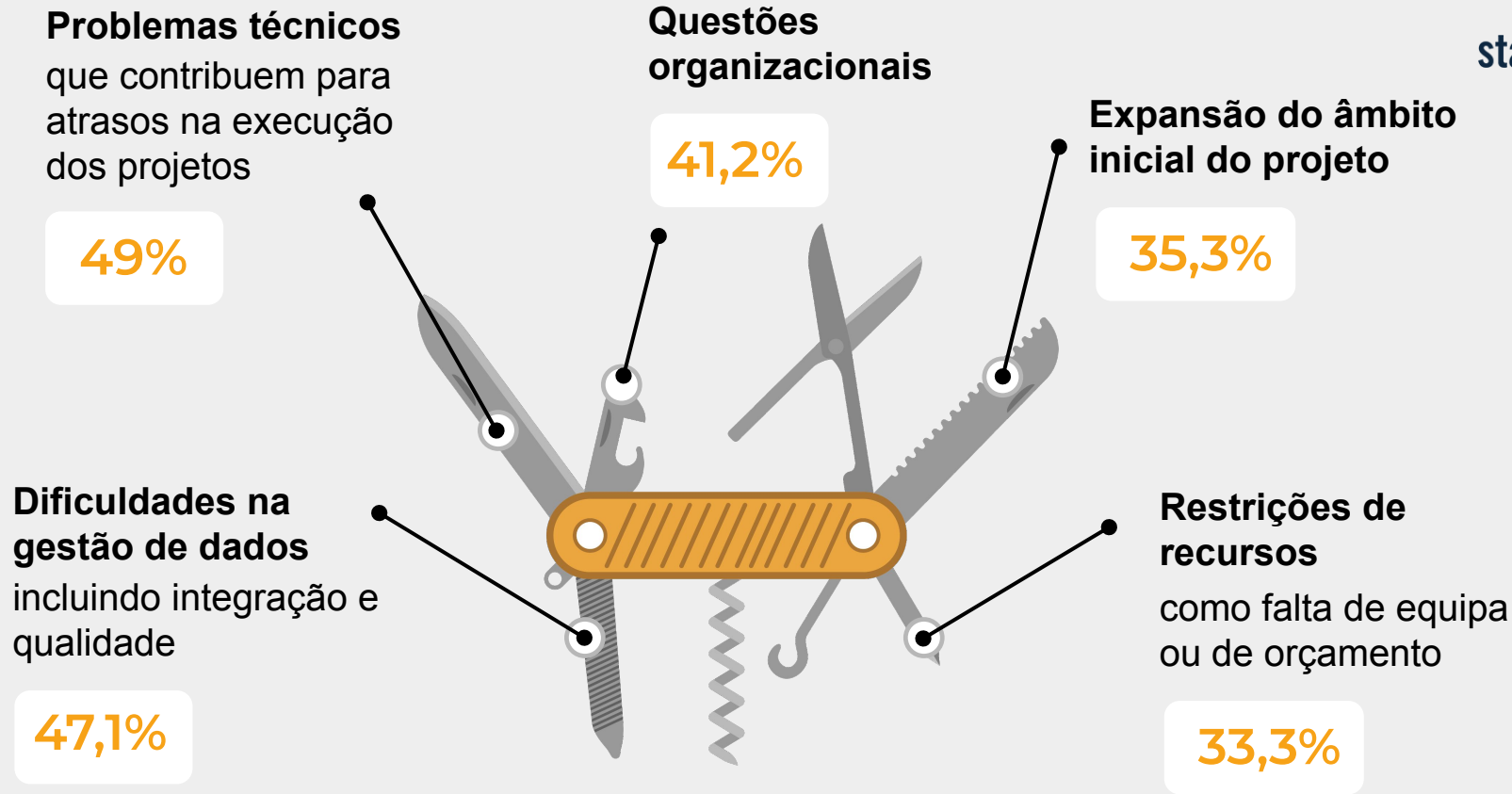
€10,73
investimento

médio anual por colaborador em
Portugal VS €32,57 investimento
média por colaborador na União
Europeia em 2025 (na Europa do
Norte é de €65,70)

Add-ons mais relevantes para Sistemas ERP em PME's na UE | 2024

fonte
statista 

Add-on	% de uso
Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM)	49%
Gerenciamento de Documentos (DMS)	47%
Ferramentas de Gerenciamento de Projetos	36%
Aplicações Móveis	31%
Webshop (loja virtual integrada)	29%



O ERP não
serve para gestão
da relação com clientes

Mais tecnologia
ou
Mais fragmentação?

Vivemos rodeados de ilhas digitais.

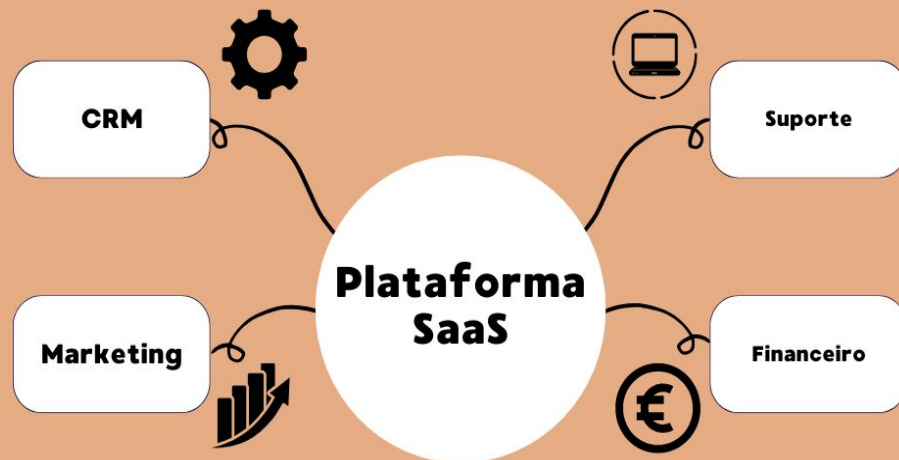
- Cada departamento tem o seu software
- Dados duplicados, equipas desconectadas
- A promessa do digital transformou-se num labirinto



Das ilhas aos ecossistemas

O futuro do software é coerência.

- Um só ecossistema, dados unificados
- Menos complexidade, mais colaboração
- Evolução contínua e sustentável



Simplicidade.
Soberania.
Sustentabilidade.

Futuro é ter o software certo a trabalhar em conjunto.

- Recuperar **controle** sobre dados e processos
- Plataformas que **crescem com a empresa**
- **Tecnologia** que desaparece em segundo plano



A Visão 360° do cliente

Commerce deixou de ser apenas um canal de vendas, é agora uma **experiência integrada**



A importância dos dados

Inteligência Artificial

Antecipar tendências e comportamentos

Personalização

Experiências únicas para cada cliente

Estratégias Eficazes

Decisões baseadas em evidências reais



O Papel do Backoffice e do Apoio ao Cliente

A **experiência do cliente** começa dentro da organização.

Só é possível criar experiências excepcionais para os clientes com equipas internas capacitadas, alinhadas e com as plataformas / software / ferramentas certas.



Backoffice

A base operacional que garante processos fluidos e dados fiáveis em toda a organização.



Apoio ao Cliente

O ponto central da experiência, onde a promessa da marca se concretiza em cada interação.

Como Construir um Projeto de Sucesso

Na LOBA, o sucesso do projeto combina **experiência, equipas proativas**, integração de **dados e tecnologia**, sempre com **foco na experiência do cliente**.

Negócio

Ter as **pessoas certas**, com **tempo** / disponibilidade, para falar do **negócio** e dos processos, alinhando **objetivos**, prioridades e expectativas, garante o alinhamento e a concretização de um **projeto de sucesso**.

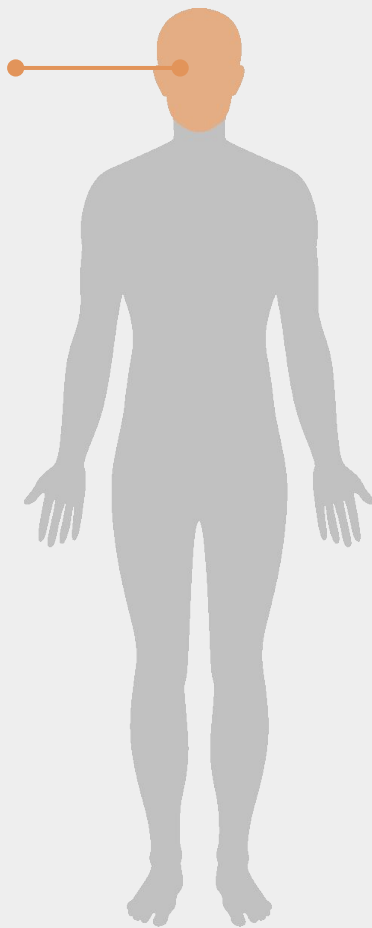
Integração

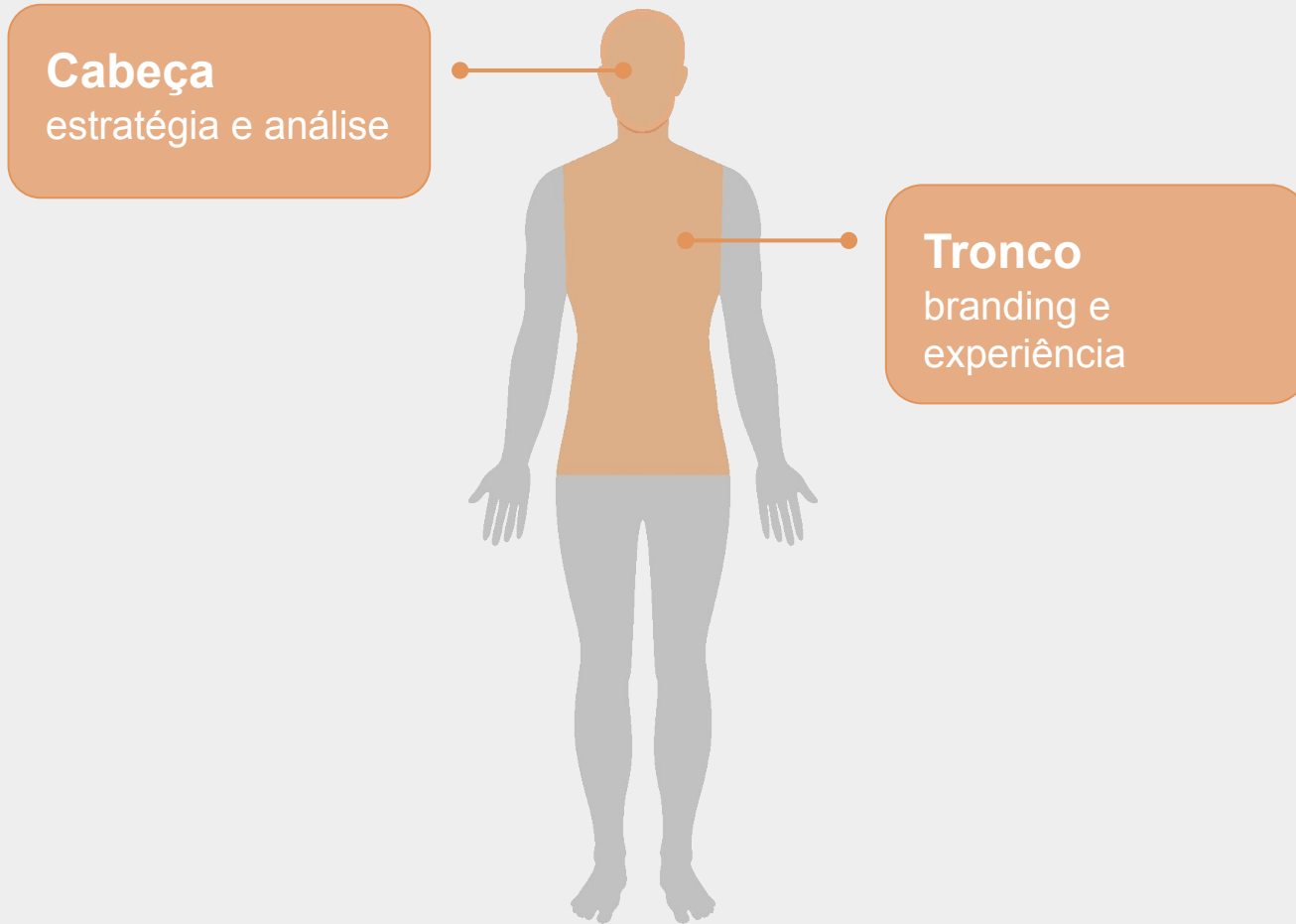
A **integração dos sistemas é crítica**. Com o ERP, CRM, billing, marketing e etc. Os sistemas devem funcionar como um **ecossistema conectado**, eliminando silos e permitindo **processos contínuos e eficientes**.

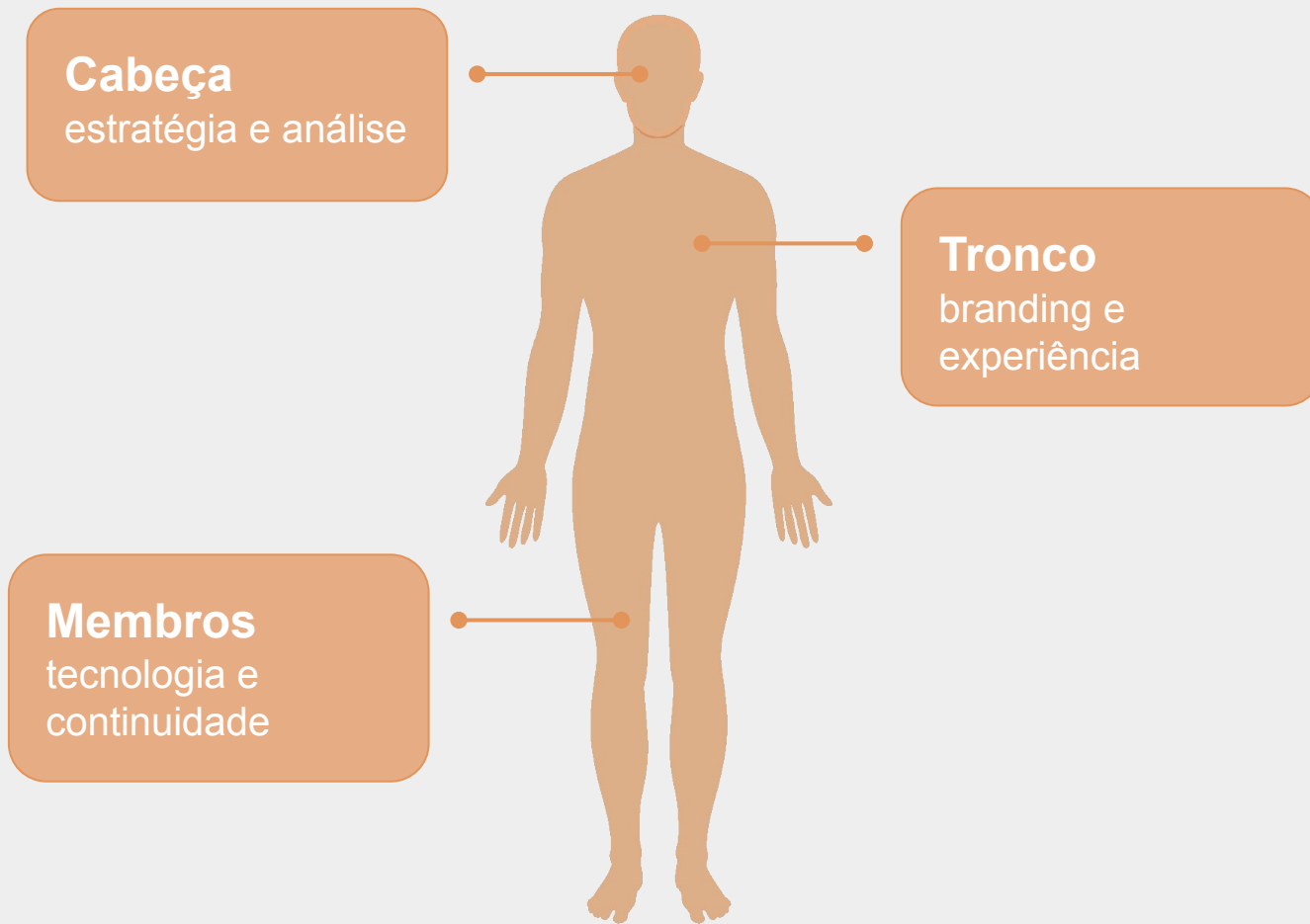
Valor

Ter **dados confiáveis e centralizados** cria a base para **gerar valor real**. Permite o uso de Inteligência Artificial, personalização de experiências e automação de processos, garantindo crescimento sustentável e **clientes satisfeitos**.

Cabeça
estratégia e análise

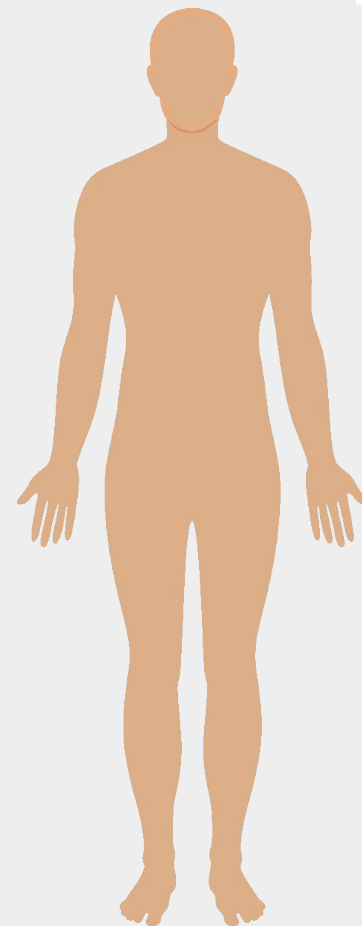






mensagem-chave

**a transição digital
sólida é híbrida**
(online e offline, B2C
e B2B) **e feita em
roadmap — não
num “big bang”.**



Diagnóstico Cliente

Multi-marca

Distribuidor multi-marca
+ 30 mil SKU artigos de bricolage

Multi-setor

60% do mercado é B2C
40% do mercado é B2B

Multi-mercado

B2C em Portugal e Espanha
B2B resto da Europa

Multi-canais

15 lojas físicas
Loja online + 4 marketplaces

Multi-logistic

1 armazém em Portugal
2 armazéns na Europa

Multi-equipas

Marketing, comercial, pós-venda,
logística, financeira e frente de loja

Dores

Gestão multi-marca • setor • mercado •

logística • canais de venda • equipas

Relação de clientes . Recursos Humanos . Marketing . Vendas . Informação de Produto . Stocks / Inventário . Pedidos de Assistência . Serviços Assistência/Montagem . Pré-Venda . Pós-Venda . Armazenamento . Expedição . Devoluções

LOBA®



ecommerce

Ecosystema Commerce

LOBA®

Obrigado pela vossa participação!



José Lopes

joselopes@loba.com

tel:+351 962 702 849

<https://www.linkedin.com/in/joselopes-mkt/>



Bruno Santos

bruno@loba.com

tel:+351 911 983 049

<https://www.linkedin.com/in/bruno-santos-zoho/>

olá!

nós somos
LOBA[®]



+180
lobáticos

+de 25 anos
experiência

branding • digital design • software ecommerce

porto • aveiro • leiria
oliveira de azeméis • lisboa
guarda • braga • londres

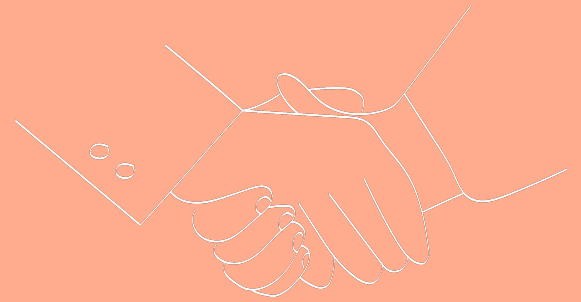
experiência
global

olá!

we are LOBA
**business to
experience.**

we are

**a fiercely positive
agency.**



LOBA.COM

- nós somos loba

somos Marketeers, Comunicadores,
Designers e Engenheiros, comprometidos
com as nossas funções de Accounts,
Consultores, Gestores de Projeto,
Criativos, Técnicos e Programadores.



LOBA®

a fiercely positive
agency

Certified



Corporation

Esta empresa está comprometida
com a responsabilidade,
transparência e melhoria contínua.

- os nossos escritórios

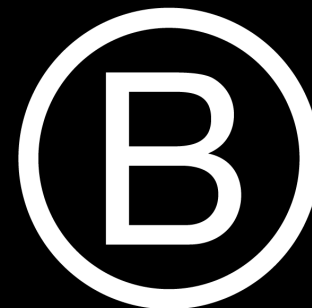
sede



it's official

LOBA[®]
é certificada
pela B CORP[™]

Certified



Corporation[™]

Vemos os negócios como
uma força para o bem.

a fiercely positive
agency.



• as nossas competências

saiba mais 

branding • design • web •
digital • ecommerce
software • consultoria •
performance

COMPETE
2030

PORTUGAL
2030



Cofinanciado pela
União Europeia