



TECNOLOGIA

Resultados com binds.co

100%de aumento no NPS®
nstech**100+**produtos no
ecossistema**6 meses**fase inicial de
sustentação

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

A maior empresa de software para supply chain da América Latina unificou a voz do cliente em um ecossistema com mais de 100 produtos.

Desafio

- A nstech utilizava múltiplas ferramentas e formatos distintos de pesquisa.
- Apesar de monitorar NPS® por empresa e produto, não tinha visão consolidada da satisfação geral.
- Clientes avaliavam produtos isolados, sem reconhecer o ecossistema nstech como um todo, e decisões eram tomadas com percepções parciais.

Solução

- co ofereceu personalização de pesquisas, visão integrada por produto, empresa e consolidada, usabilidade intuitiva e coleta em tempo real.
- A implementação começou com clientes em fase de sustentação e manutenção, após seis meses de uso.

Resultados

- 100% de aumento na nota de NPS® nstech, acultramento da equipe com foco no cliente e decisões de Go-to-Market baseadas em dados.
- A empresa criou time consultivo sênior de relacionamento, revisou estrutura de produtos por persona e segmentou a base de clientes por porte e perfil.

Contexto

- A nstech é a maior empresa de software para supply chain da América Latina, com mais de 100 produtos em seu ecossistema integrado.
- Seu desafio era unificar a visão de experiência do cliente em meio a tantas soluções e realidades diferentes.
- Com o desafio de integrar tantas marcas e manter a experiência do cliente em primeiro plano, a companhia buscava uma forma de consolidar percepções e alinhar sua estratégia de relacionamento.
- co a parceira ideal para evoluir sua gestão da experiência e ampliar o olhar sobre seus clientes.

O cenário anterior

- co, a nstech utilizava múltiplas ferramentas e formatos distintos de pesquisa.
- Apesar de já monitorar o NPS® por empresa e produto, a companhia não tinha uma visão consolidada da satisfação geral de seus clientes.
- Essa fragmentação trazia barreiras importantes: – Os clientes não reconheciam o ecossistema nstech como um todo, avaliando apenas produtos isolados.
- – A complexidade de integração entre empresas adquiridas dificultava a leitura de uma experiência unificada.
- – A falta de padronização limitava o valor estratégico dos dados.
- Com isso, decisões importantes eram tomadas com base em percepções parciais, sem capturar todo o sentimento dos clientes em relação à nstech.

A parceria

- A solução da binds chegou por indicação do Diretor de RevOps, Henrique Santos, após uma análise técnica de mercado.
- A escolha foi guiada pela necessidade de uma plataforma única, robusta e customizável, capaz de refletir a complexidade do ecossistema.
- Entre os pontos que fizeram a diferença: – Personalização das pesquisas, direcionando os questionários aos decisores corretos.
- – Visão integrada: análise por produto, por empresa e consolidada da nstech.
- – Usabilidade intuitiva, acessível a diferentes perfis de usuários.

RESUMO

- Centralização da voz do cliente em uma plataforma única.
- Visão por produto, por empresa e consolidada do ecossistema.
- Decisões de GTM alinhadas às expectativas do mercado.
- Transformação cultural com foco genuíno no cliente.

- A implementação começou com clientes em fase de sustentação e manutenção (após seis meses de uso), garantindo dados consistentes e relevantes.

Implementação

- Com a binds, a nstech passou a contar com visibilidade em tempo real para múltiplos stakeholders e com insights que apoiam tanto as operações quanto a estratégia de mercado.
- Os resultados foram expressivos: – 100% de aumento na nota de NPS® nstech.
- – Aculturação da equipe com foco genuíno no cliente.
- – Decisões de Go-to-Market (GTM) baseadas em dados, alinhando portfólio e posicionamento às expectativas do mercado.
- Além dos números, houve mudanças estruturais relevantes: – Criação de um time consultivo sênior de relacionamento.
- – Revisão da estrutura de produtos por persona, aumentando a adequação da oferta às necessidades de cada perfil.
- – Segmentação da base de clientes, com atendimento customizado por porte e perfil.

Impacto

- Hoje, com a binds como parceira, a nstech transformou a escuta do cliente em uma prática estratégica e contínua.
- A empresa ganhou clareza sobre a percepção de valor de seu ecossistema, fortaleceu a cultura de foco no cliente e estruturou processos que sustentam o crescimento a longo prazo.
- Mais do que uma ferramenta de pesquisa, a binds tornou-se parte da evolução da nstech rumo a uma experiência unificada, inteligente e centrada no cliente.

Em palavras do cliente

Para trazer ainda mais proximidade e autenticidade ao case, Mariana Ignácio, responsável pelo projeto, compartilhou sua visão sobre os desafios, aprendizados e transformações vivenciadas junto à binds.

O principal aprendizado foi compreender o valor de uma solução única e estruturada para transformar a gestão da experiência do cliente.

A centralização dos feedbacks permitiu consolidar informações antes fragmentadas, trazendo uma visão estratégica que apoia decisões, engaja diferentes áreas da companhia e fortalece a cultura de foco no cliente.

- Para Mariana, responsável pelo projeto, a jornada com a binds foi marcada por grandes aprendizados e mudanças estruturais dentro da nstech.
- Segundo ela, o maior aprendizado foi compreender o valor de uma solução única e estruturada para transformar a gestão da experiência do cliente.
- A centralização dos feedbacks consolidou informações antes fragmentadas, trazendo uma visão estratégica capaz de apoiar decisões, engajar diferentes áreas da companhia e fortalecer a cultura de foco no cliente.

Em palavras do cliente (continuação)

- “ Ela também ressalta que a binds trouxe clareza e foco no cliente, garantindo visibilidade e padronização da metodologia de NPS®, além de impulsionar uma transformação cultural em toda a empresa.
- “ Para Mariana, a parceria com a binds mostrou que tecnologia aplicada de forma estratégica vai além da mensuração de indicadores: ela atua como catalisadora de mudança.
- A plataforma possibilitou que a nstech transformasse insights em ações estruturais, reforçando o compromisso com uma jornada centrada no cliente e estabelecendo bases sólidas para a evolução contínua da organização.

"A binds trouxe clareza e foco no cliente, elevando o NPS® e impulsionando uma mudança cultural em toda a nstech."

Mariana Ignácio

Responsável pelo projeto, nstech



100%

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

O case da **nstech** mostra o que acontece quando feedback vira gestão. Sua empresa pode escrever o próximo capítulo com a binds.co.

100% DE AUMENTO NO NPS® NSTECH
com nstech

NPS®

CSAT

CES

CONSULTORIA CX

IA

TEMPO REAL

LGPD

**Consultoria gratuita para o seu
negócio**

Teste grátis da plataforma binds.co.



500+

marcas confiam na
binds.co

150k+

profissionais na
plataforma

2015

pioneiros em CX no
Brasil

binds.co · hello@binds.co · +55 11 96380-1960 · **quem-somos**

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

Copyright © 2026 binds.co. Todos os direitos reservados.

binds.co

SUCCESS CASE

binds.co/clientes/