



SH Formas, Andaimos e Escoramentos

Estratégia na Jornada do
Cliente com a binds.co

CONSTRUÇÃO

Resultados com binds.co

11

unidades no Brasil

50+ anos

de experiência

API

integração com
sistemas SH

Líder em fôrmas, andaimes e escoramentos integrou a binds.co via API para disparos automáticos em cada etapa da jornada B2B.

Desafio

- A SH testou diversas metodologias para observar a jornada do cliente, mas todas tinham inconsistência nas análises de relatórios e retornos de comentários, inviabilizando planos estratégicos pautados em dados.

Solução

- Notificações alertam equipes quando um cliente gera nota que necessita atenção, acelerando tratativas.

Resultados

- Maior assertividade, volume e confiança nos retornos.
- Treinamentos com pessoas-chave transformaram comentários em insumo de trabalho, com planos de ação para melhoria contínua e acompanhamento mensal de indicadores por área e unidade.

Contexto

co, maior plataforma de monitoramento da experiência de clientes do país, para avaliar a jornada e medir a experiência do cliente, amplificando suas estratégias de pós-venda e ajuste de processos.

Em palavras do cliente

A SH testou diversas metodologias para observar e compreender a jornada do cliente. Porém, todas elas tinham algum problema, como a inconsistência nas análises de relatórios e retornos dos comentários dos clientes.

Estes problemas inviabilizavam os processos da empresa e a definição de planos estratégicos pautados em dados.

- Sendo assim, o time da SH iniciou a busca por uma plataforma que centralizasse seus dados e tornasse a análise mais “tangível” pelos times de Marketing e Experiência do Cliente, profissionalizando o trabalho de pesquisa de satisfação, a fim de trazer agilidade nas ações e melhorando os processos de Atendimento ao Cliente.
- co se destacou por atender todas as demandas propostas pela SH e pela qualidade e velocidade deste atendimento.
- Em alguns encontros com a equipe de Marketing e Tecnologia, foi possível realizar a integração entre a plataforma da binds e os sistemas da SH.
- Atuando com a API Aberta da binds, as integrações permitiram a criação de gatilhos para disparos de pesquisa durante a jornada do cliente.
- co mostrou para a SH as melhores práticas do mercado de Experiência do Cliente para aplicação na empresa.

Em palavras do cliente (continuação)

A SH realizou alinhamentos técnicos, fez alguns disparos de teste e logo, entrou para a fase de produção. Após isso, todos os ajustes e melhorias foram realizados de forma fácil e prática.

- Aplicação das pesquisas
- Transformação
- Sobre a binds.co
- Sobre a SH Formas

Essas ações trouxeram mais assertividade, volume e confiança nos retornos da SH, além de levar uma pesquisa mais profissional para o cliente.

Em palavras do cliente (continuação)

RESUMO

- Integração via API com gatilhos automáticos na jornada.
- Notificações em tempo real para notas que exigem atenção.
- Disparos manuais pelos líderes de cada área.
- Treinamentos e planos de ação para melhoria contínua.

Sendo assim, em cada momento de interação (como com a área de Vendas e Financeiro), o cliente recebe uma pesquisa para realizar a avaliação de acordo com as regras estabelecidas.

- Independente da automação, é possível configurar e utilizar a plataforma como e quando desejar.
- Dessa forma, a SH definiu links para disparo manual que podem ser utilizados pelos líderes de cada área, trazendo autonomia para os times, pois mesmo com a automação das pesquisas, podem utilizar a plataforma.
- Assim, garante que todos os clientes sejam acionados e colaborem para uma taxa de resposta maior.

Em relação à usabilidade da plataforma, a SH utiliza as notificações de forma recorrente durante a jornada do cliente.

Em palavras do cliente (continuação)

Sendo assim, caso um cliente gere uma nota que necessite de mais atenção, imediatamente as equipes responsáveis recebem um alerta, a fim de agilizar as tratativas.

] Esta é uma vantagem relevante para a SH.

Conseguimos estabelecer algumas opções de notificação para facilitar o trabalho no dia a dia e a binds nos ajudou neste processo, mas basicamente é o que acelera os nossos retornos, nossas tratativas e traz mais agilidade para o nosso trabalho .

-Bernardo Fernandes, Coordenador de Marketing da SH



- Para a SH, a maior transformação se deu na mentalidade das pessoas que lidam diretamente com as pesquisas.
- co, foram realizados diversos treinamentos com pessoas-chaves dentro da empresa, a fim de melhorar e canalizar a tratativa dos retornos das pesquisas e poder se desenvolver na direção certa a partir do feedback dos clientes, transformando comentários em insumo de trabalho, estabelecendo planos de ação para buscar melhoria contínua e saber onde atuar com mais ênfase.

Impacto

Além disso, a empresa definiu métodos para acompanhar os resultados mensurados. A SH utiliza diversas métricas para avaliar o seu negócio.

Portanto, são realizados acompanhamentos mensais dos indicadores de cada área e unidade da empresa e assim, define pontos de atenção para realizar o ajuste.

Implementação

co é uma startup de tecnologia de dados responsável pela maior plataforma de monitoramento da experiência de clientes no Brasil.

Fundada em 2015, já enviou mais de 200 milhões de pesquisas de satisfação e experiência de relacionamento com marcas, em 22 idiomas, para 5 continentes.

Impacto

- Sua plataforma homônima, White Label, multimétrica, multi pesquisa e 100% SaaS, mapeia a jornada de clientes de ponta a ponta em todos os setores da economia, tabulando e gerando gráficos e insights em tempo real.
- co atende empresas como Itaú, BTG Pactual, Elo, Bayer, TOTVS, Sem Parar, Vivo, Oi, SEBRAE, DPaschoal, Unimed, Grupo UOL, Europ Assistance, Americanet, Uniodonto e Danone, entre outras.
- Uma empresa Brasileira, com mais de 50 anos de experiência, especialista em soluções em engenharia para execução de estruturas, e disponibilizamos sistemas de fôrmas, andaimes e escoramentos metálicos para locação e venda através de 11 unidades no Brasil e duas internacionais, na Colômbia e no Paraguai.
- Juntas, elas permitem à SH ser a empresa com a mais ampla distribuição do Brasil e de maior presença na América do Sul.

“Esta é uma vantagem relevante para a SH. Conseguimos estabelecer algumas opções de notificação para facilitar o trabalho no dia a dia e a binds nos ajudou neste processo — basicamente é o que acelera os nossos retornos, nossas tratativas e traz mais agilidade para o nosso trabalho.”

Bernardo Fernandes

Coordenador de Marketing, SH Formas

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

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

11 UNIDADES NO BRASIL
com SH Formas

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

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

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