

# CASE

## Transformação digital



**italents**  
conectando potenciais

ONE

**Sotheby's**  
INTERNATIONAL REALTY





Como o Duek Lara Group  
se Transformou com novas  
**Estratégias Digitais e  
Plataformas Tecnológicas**

# DUEK LARA

**O Duek Lara Group, uma empresa líder no mercado imobiliário da Costa Leste da Florida, especializa-se em vendas e alugueis de imóveis de luxo em áreas prestigiadas como Miami e Fort Lauderdale.**

Reconhecido pelo atendimento personalizado e sólida reputação de confiabilidade, o grupo atende principalmente brasileiros em busca de propriedades na Florida.

Apesar de seu sucesso e de uma parceria estratégica com a OneSotheby's International Realty em 2020, o grupo enfrentava desafios como processos manuais sem padronização, uso limitado de tecnologia e a necessidade de aprimorar a gestão de relacionamento com o cliente.





# A Necessidade de Transformação Digital

A transformação digital repensa os negócios para a era digital, adotando tecnologias para reformular processos, tanto internos quanto voltados para o cliente. O Duek Lara Group precisava abordar a crescente demanda por compra de imóveis e a necessidade de mais profissionais para engajar os clientes, mantendo sua diferenciação única e obsessão pela experiência de compra do cliente.

## Desafios Empresariais

01

Dificuldade em criar uma gestão escalável do relacionamento com o cliente.

02

Erros recorrentes devido a falta de atenção dos corretores

03

Sistemas desconectados e ad hoc, sem arquitetura

04

Processos manuais e sem padronização

05

Uso limitado de tecnologia para automação e eficiência

06

Desafios de crescimento e escalabilidade.





# Expectativas do mercado

**“88% dos clientes esperam que as empresas acelerem iniciativas digitais após a pandemia.**

A compra de imóveis transcende interações físicas, requerendo comunicação ao constante e processamento rápido de documentos para a assinatura de contratos e demais pendências burocráticas governamentais.”

# Resultados



Mapeamento de **4 processos de negócios principais.**



Seleção e implementação de uma plataforma para Gerenciamento de Relacionamento de Clientes (CRM).



Migração e organização de todos os dados de clientes do DLG



Implementação de um sistema com interface centrada nas necessidades dos corretores.



Automação de **mais de 10** sub-processes de negócios.



Aumento de 60% na velocidade de due diligence.



Melhoria na visibilidade da comunicação entre equipe, clientes e gestão.



**Crescimento de 130%** no Valor Vitalício do Cliente (CLV).



**Aumento de 78%** nos pontos de contato com o cliente.



01

Mudança de  
mentalidade



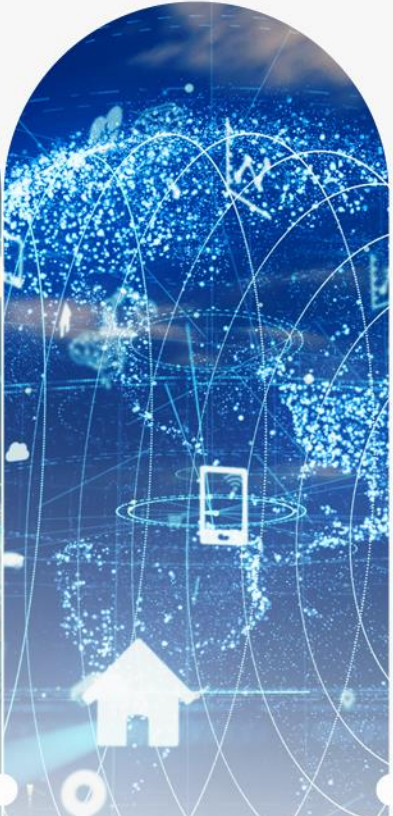
02

Foco em resultados  
de negócio



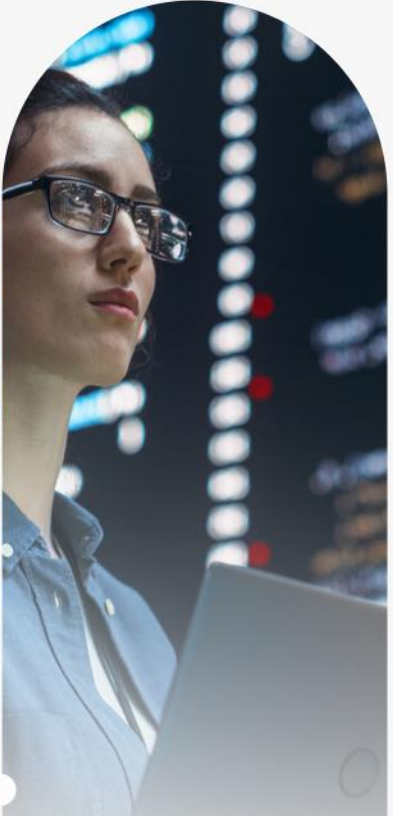
03

Investimento em  
tecnologia



04

Inovação  
contínua



05

Colaboração e  
treinamento





“Nossa jornada começou com muitas ideias que eram difíceis de colocar no papel e executar. Agora temos uma metodologia ágil, onde a cada duas semanas lançamos novas soluções movidas pelas necessidades empresariais e impulsionadas pela tecnologia”

**Andre Duek**

Sócio-proprietário e CEO, Duek Lara Group



**italents**  
conectando potenciais

ONE

**Sotheby's**  
INTERNATIONAL REALTY

# A parceria com a iTalents

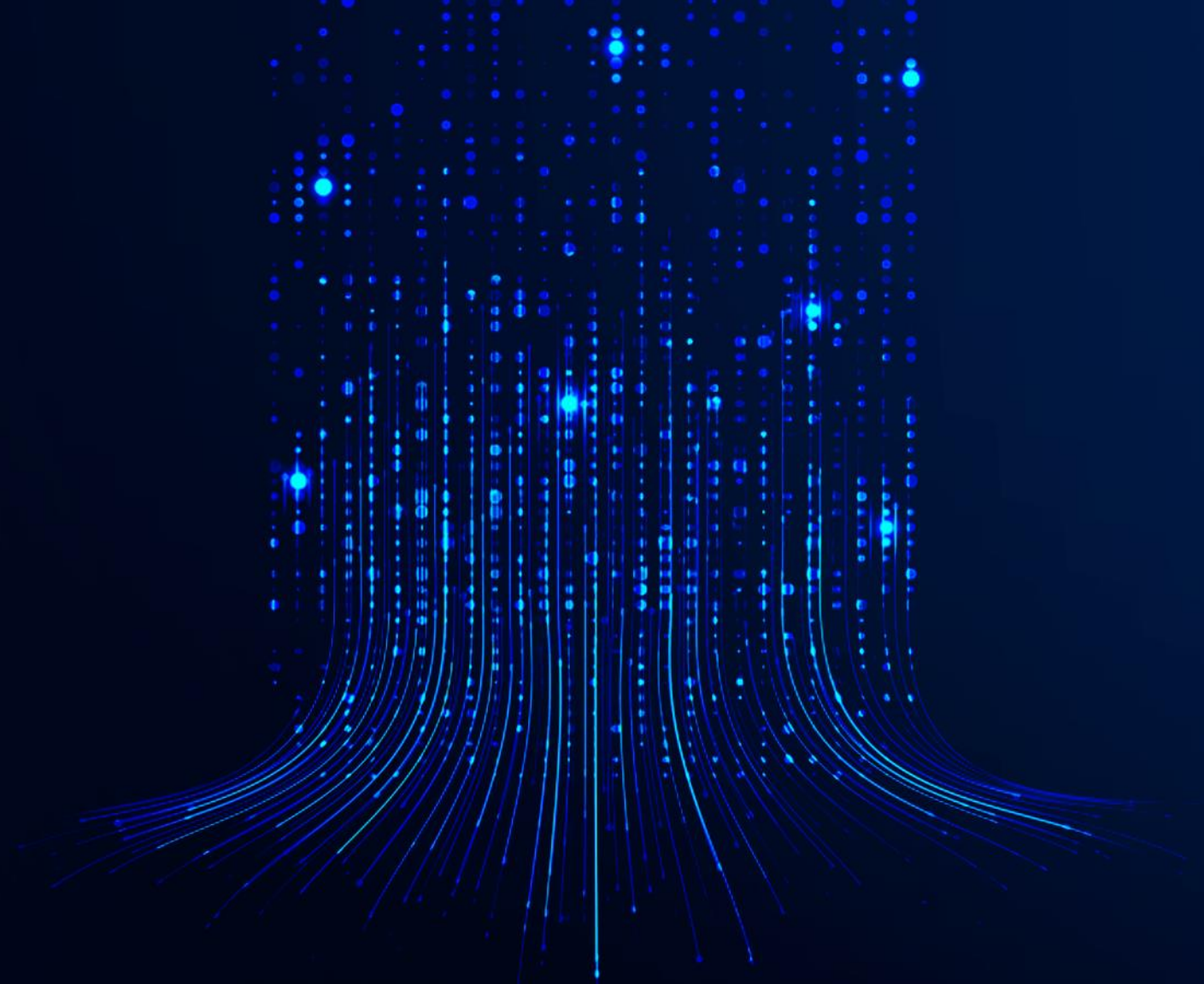
DUEK  
LARA

A parceria com a italents provou ser crucial no processo de transformação digital do Duek Lara Group. A iTalents, especializada em desenvolver soluções que impulsionam a receita por meio da tecnologia, foi fundamental para entender os desafios enfrentados pela DLG e alinhar as equipes em torno de um objetivo comum: estruturar para crescer.

**Essa colaboração evoluiu para uma parceria integrada, na qual a iTalents se tornou uma extensão da tecnologia da DLG, implementando metodologias e plataformas digitais de maneira organizada, prática e ágil.**







 **italents** | ONE | **Sotheby's**  
conectando potenciais | INTERNATIONAL REALTY

[www.italents.digital](http://www.italents.digital)