

WHITE PAPER

# CRM systém Salesforce.com

## s podporou od CGI

### NAUČTE SE ROZUMĚT SVÝM ZÁKAZNÍKŮM

Tento dokument si klade za cíl představit čtenářům CRM pro řízení vztahů se zákazníky **Salesforce.com**. Je určen především lidem přemýšlejícím o tom, jak zvýšit efektivitu své firmy bez nákladných investic do výpočetních technologií, a jak posunout úroveň svých služeb do situace, kdy se k nim spokojení a loajální klienti budou stále vracet.

### KLÍČOVÉ VÝZVY ROZVOJE PODNIKÁNÍ

Pojďme se nejprve blíže podívat na některé aktuální výzvy, se kterými se firmy zvažující svůj rozvoj potýkají:

#### NÁROČNÍ KLIENTI

Při prodeji jakéhokoliv zboží či služby může vždy přijít nová společnost a nabídnout vašim zákazníkům nižší cenu. Ale **jak přimět klienta, aby (znovu) nakoupil právě od vás?** Jasnou výhodu při tom mají firmy, které poznají a pracují se svými klienty, a umí si odpovědět například na tyto otázky:

- Kdy a co klient nakoupil naposledy?
- Kolik peněz utratil letos a v minulých letech?
- Jak se vyřešila stížnost, kterou zákazník po posledním nákupu poslal?
- Jak klienti hodnotí práci jednotlivých obchodních zástupců?
- Co o firmě říkají klienti na sociálních sítích a proč?

Firmy, které shromažďují tyto a další informace na jednom místě, správně je vyhodnocují a umí s nimi dále pracovat, mají obrovskou výhodu pro udržení stávajících klientů i získání nových zákazníků.

## RYCHLOST OBCHODOVÁNÍ

Další klíčovou otázkou je, jak rychle dokáže firma s klientem dokončit obchodní transakci. Lidé dnes mají množství informací pro své rozhodování, přesto stále ve velké míře nakupují impulzivně. Proč? Jsou pohodlní, nechtějí stát ve frontě a vyplňovat formuláře, nechtějí čekat na dopis ve schránce. Obchodník podporovaný kvalitním CRM dnes dokáže během obchodní schůzky zjistit dostupnost produktu, dohodnout podmínky a ihned je odeslat klientovi a následně spustit všechny firemní procesy tak, aby obchod proběhl **v co nejkratším čase**. A to pouze za použití tabletu či mobilního telefonu! Firmy zvládající tento proces mají obrovskou konkurenční výhodu.

## MARKETINGOVÝ MIX

Úspěšnost marketingových kampaní, jako jsou bannery či emaily, dnes dokážeme jednoduše sledovat. Stejně jednoduše umíme tyto informace třídit a reportovat. Málokdo ovšem zvládá využít jednoduchých a přitom sofistikovaných nástrojů pro jejich detailní analýzu, která umí odhalit další obchodní potenciál. A pak zároveň automatizovat velké množství úkolů vedoucích na cestě od zájmu klienta po úspěšný obchod. Například správně nastavené CRM dokáže vytvořit kampaň na základě informací analyzovaných z internetových diskuzí, ve kterých lidé řeší určitý problém.

## INFRASTRUKTURA

Jestliže chce dnes firma naskočit na úspěšnou vlnu a rozvíjet se, musí se mimo jiné zamyslet nad tím, zda je na tento krok připravena procesně a infrastrukturně. Klienti jsou nároční a každé zaváhání může znamenat, že příště nakoupí u konkurence a ještě se o tuto zkušenost podělí na internetu. Zaměstnanci firmy, zahrnutí do prodejního procesu, tak musí mít kdykoliv dostupné všechny informace, kontakty a dokumenty potřebné pro efektivní práci a rychlé rozhodování. Jste si jisti, že vaše firma zvládne bez větších obtíží růst objednávek třeba o 200%? Na tuto variantu se musí mimo jiné připravit také firemní IT infrastruktura, což může (ale nemusí) být dlouhodobý proces.

# ŘEŠENÍ JMÉNEM SALESFORCE.COM

Odpovědí na tyto výzvy může být **Salesforce.com**, systém pro řízení vztahů se zákazníky vyvinutý v USA. Salesforce.com se v současné době řadí mezi technologické lídry svého oboru, podobně jako Google či Apple a je jednou z nejobdivovanějších IT společností. Nyní se začíná rozvíjet i v Evropě a jiných částech světa.

Pojďme si představit CRM v souvislostech, a podívat se jak se k nim staví právě Salesforce.com.

### Klíčové otázky pro CRM systém      Salesforce.com řešení

Pro rozvoj informačních služeb je nutné investovat do výpočetní infrastruktury

Systém Salesforce.com je kompletně umístěn v internetovém cloudu, neboli na vzdáleném serveru. K práci je tedy potřeba **pouze počítač a webový prohlížeč**. Další výdaje na výpočetní techniku nejsou nutné. Bezpečnost dat je na nejvyšší úrovni díky použití nejmodernějších technologií.

Pro mobilní práci je nutné pořídit speciální typy zařízení

Mobilní aplikace **Salesforce1** je dostupná pro všechny chytré telefony s různými operačními systémy. Uživatel zjistí důležité informace v několika málo krocích a aplikaci lze odborně upravit do jakékoliv podoby.

Marketingové kampaně vyžadují dlouhodobou přípravu a její výsledky se obtížně hodnotí

Salesforce.com má pro vytváření kampaní velice **jednoduché a intuitivní nástroje** a široké publikační možnosti. CRM pak zobrazuje informace o kampaních **v reálném čase** a umí analyzovat i další souvislosti, což při správně nastavených procesech zvyšuje jejich efektivitu a snižuje náklady.

Uživatelé jsou příliš zatěžováni administrativou spojenou s CRM

Doba, kdy museli uživatelé **přepisovat poznámky** do počítače je našťástí díky Salesforce.com minulostí. Kdykoliv se někdo ze společnosti spojí s klientem, dokáže díky pár kliknutím zachytit tuto aktivitu v CRM a zpřístupnit ji ostatním. Ke klientům tak lze řídit korespondenci, dokumenty či jiné libovolné informace. Salesforce1 dokonce jednoduše přiřadí klientovi již proběhlé telefonáty a zprávy.

Uživatelé tak mají **kompletní přehled o komunikaci** s klientem.

Firemní komunikace je složitá a netransparentní	Díky funkci Chatter je interní komunikace o klientech a obchodních případech <b>v porovnání s emaily daleko efektivnější</b> a má blízko k diskuzím na sociálních sítích. Firmy jako Virgin America kompletně zrušily emaily pro interní komunikaci a používají právě Chatter.
Firma nepracuje se signály od klientů a nevyužívá jejich potenciál	Uchopení tzv. leadů může být v Salesforce.com velice jednoduché a to díky možnostem automatizace kroků. Od chvíle, kdy potenciální zájemce projeví svůj zájem o další informace, jsou okamžitě připraveny další kroky, které vedou k úspěšnému uzavření obchodu. Jak již bylo řečeno, <b>rychlost a akceschopnost</b> je pro to základním předpokladem.
CRM systém není integrovaný s emailovou schránkou a dalšími kancelářskými nástroji	<b>Salesforce for Outlook</b> je perfektním nástrojem pro integraci kancelářských nástrojů do Salesforce.com. Kalendář s plánovanými obchodními schůzkami, kontakty, emaily a další aktivity vytvořené v Outlooku se mohou zobrazovat v Salesforce.com, takže firma má vždy o klientovi kompletní přehled.
Analytické nástroje vyžadují znalost programování a statistiky	V Salesforce.com integrovaný takzvaný <b>Analytic cloud</b> je jednoduchá a intuitivní aplikace, která umožňuje rychlou a detailní analýzu obchodních a marketingových dat. To vše díky tomu, že jsou informace shromážděny na jednom místě.
Úpravy systému či přidání nových funkcí se v praxi projeví až po dlouhé době	Jelikož je celý „systém“ uložen v cloudu, projeví se změny a úpravy <b>ihned po nasazení</b> a to všem uživatelům na všech zařízeních. Díky tomu také <b>není nutné nic stahovat a instalovat</b> .
Systém bude vyžadovat přijetí dalších lidí do oddělení IT	Pokud je Salesforce.com správně implementován, je administrace běžných záležitostí velmi jednoduchá. Součástí každé kvalitní implementace by mělo být <b>důkladné proškolení uživatelů</b> .

## Komplexní řešení od Salesforce.com

Salesforce.com	Klíčové funkce
<b>Salesforce.com</b>	Online CRM systém pro kompletní správu klientské databáze. Zobrazuje se ve standardním webovém prohlížeči a data jsou uložena na bezpečném serveru.
<b>AppExchange</b>	Tržiště aplikací, podobné <i>Google Obchodu</i> nebo <i>Apple AppStore</i> , obsahující tisíce rozšiřujících funkcí a nástrojů pro Salesforce.com.
<b>Salesforce1</b>	Intuitivní aplikace pro mobily a tablety, která umožní řídit obchodní vztahy odkudkoliv. Obsahuje veškeré funkce standardního Salesforce.com, včetně marketingových a analytických nástrojů a reportů.
<b>Marketing Cloud</b>	Výkonný marketingový nástroj, který umožňuje řídit veškeré kampaně, jako jsou emaily nebo aktivity na sociálních sítích, které umí vyhodnocovat a sledovat tak, aby vytvořily co největší zisk.
<b>Analytic Cloud</b>	Funkcionalita umožňující analyzovat veškerá data díky interaktivním vizualizacím. Díky standardní Business Intelligence funkci pracuje i s nestruturovanými daty. Analytic Cloud je plně využitelný v mobilním zařízení.
<b>Service Cloud</b>	Aplikace určená pro kvalitní zákaznický servis. Umožňuje řízení call centra a dalších oddělení řešící klientské případy. Dokáže značně zvýšit efektivitu těchto oddělení díky kompletním informacím, jednoduchému používání a způsobu, jakým spolu uživatelé komunikují.

Popsané funkce jsou standardní součástí Salesforce.com nebo mohou být přidány dodatečně. Dále si pojdme představit, jak některé společnosti Salesforce.com využívají.

## KDO JIŽ POUŽÍVÁ SALESFORCE.COM

Ve světě existuje obrovské množství firem všech velikostí, které jsou dostatečnou zárukou a inspirací pro jeho použití. Vypišme zde alespoň některé:

- **McDonald's USA** spouští pro každou svou pobočku v USA stránku na Facebooku, dohromady téměř 15 tisíc stránek. Díky Salesforce.com bude firma schopna propojit se se svými klienty a lépe cílit svůj marketing.
- Česká **dceřiná společnost nadnárodní banky**, zabývající se financováním specifickým aktiv, kde CGI analyzovalo procesy a uvádělo Salesforce.com do praxe, bude schopna lépe koordinovat práci obchodních zástupců v terénu s pracovníky centrály. Díky mobilnímu přístupu obchodníků a automatizaci mnoha kroků se značně zrychlí proces uzavírání obchodních případů.
- V **Deutsche Post DHL** ušetřili 90% času spojeného s vykazováním výdajů díky tomu, že zaměstnanci mohou účty okamžitě vyfotografovat svým mobilem a uložit v Salesforce.com. Schvalovací proces je transparentní a efektivní a může probíhat rovněž přes mobil. Správné nastavení tak firmě pomohlo zvýšit produktivitu obrovského množství zaměstnanců.
- **Apartments.com**, jeden z největších realitních serverů v Severní Americe, byl schopný díky Salesforce.com zmapovat celý životní cyklus klienta od hledání studentského ubytování po pronajímání vlastních bytů. Jejich vysoce personalizované kampaně pro sociální sítě a mobilní telefony zvýšily tržby o 30% během roku!
- **Konto Bariéry**, kde zavádění Salesforce.com provádělo právě CGI, bylo schopno navýšit objem získaných prostředků a získat kompletní přehled o aktivitách všech partnerů a klientů.

## Přístup CGI k implementaci CRM systémů

Společnost CGI realizovala nejen v České republice implementace prakticky všech druhů CRM systémů. Jednalo se o realizace robustních CRM systémů u největších zákazníků, ale rovněž o implementace cloudových řešení u velkých i malých zákazníků.

Jako specialisté na CRM systémy aktuálně v CGI doporučujeme **Salesforce.com** jako nejdynamičtější CRM s největším potenciálem do budoucna. Salesforce.com, který nepřetržitě od roku 2011 drží titul časopisu Forbes **World's Most Innovative Company**, nabízí flexibilitu a snadné udržování aktuálních trendů v oblasti CRM.

Specialisté v CGI pomáhají různým firmám při zavádění Salesforce.com, což pro tyto společnosti představuje obrovskou výhodu. Zkušenosti jsou důležité zejména pro správnou integraci do firmy a interních systémů, při nastavení specifických procesů a při proškolení v efektivním využívání Salesforce.com.

**Neváhejte se spojit s odborníky z CGI pro detailní konzultaci, zda právě pro vás je Salesforce.com to správné řešení.**

Pro více informací nás kontaktujte na [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com) nebo navštivte stránku [www.cz.cgi.com](http://www.cz.cgi.com).

Společnost CGI založená v roce 1976 poskytuje globální služby v oboru informačních technologií a obchodních procesů. Prostřednictvím 69 000 odborníků dodává vysoce kvalitní služby v oblasti firemního poradenství, systémové integrace a outsourcingu.