

Duże europejskie firmy handlujące gazem i energią

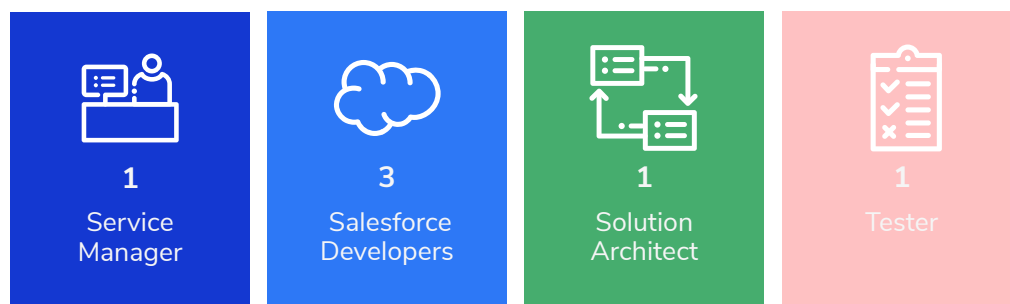
WYZWANIE

CEZ i Cryogas to dwie duże firmy sprzedające energię elektryczną i gaz w Europie środkowo-wschodniej. Obie firmy są obecne w regionie od ponad 10 lat i rozwijają swoje struktury w szybkim tempie bez żadnej strategii cyfrowej. Na pewnym etapie używane dotychczas podstawowe narzędzia takie jak Excel czy Basic nie wystarczały do obsługi niezwykle istotnych funkcji biznesowych, takich jak prognozowanie sprzedaży, prognozowanie użytkowania, ale też po prostu do nadążania za potrzebami najbliższej przyszłości. Każdy zespół w terenie pracował niezależnie, przechowując osobno informacje o klientach. Przyszedł moment, w którym obie firmy, wraz z konsultantami TTMS, postanowiły zmienić dotychczasowy sposób działania i zdigitalizować biznes, wykorzystując do tego platformę Salesforce.

PROBLEM

Czego najbardziej brakowało klientowi?

- jednej, ujednoliconej wizji zarządzania wszystkimi kluczowymi procesami
- jednego systemu szeroko dostępnego dla wszystkich pracowników, magazynującego wszystkie produkty oraz informacje o klientach
- możliwości przechowywania i zarządzania umowami
- pojedynczego punktu dostępu do wiedzy (informacje o produkcie, instrukcje, dokumenty, szablony itp.)
- narzędzia do raportowania i prognozowania
- integracji z innymi kluczowymi systemami biznesowymi
- przepływu informacji między klientami a ich partnerem



ROZWIĄZANIE

Kluczowym rozwiązaniem dla obu firm było wdrożenie Salesforce Sales Cloud (Lightning Experience). Praca w jednym systemie, który przechowuje wszystkie ważne dane i jest zintegrowany z resztą kluczowych aplikacji biznesowych, pomogła skrócić czas, jaki zespoły sprzedażowe i operacyjne poświęcają na zbieranie danych z różnych systemów, aby móc realizować cele. Pozwoliło to również zautomatyzować sporo prozaicznych procesów, które zwykle zajmowały sporo czasu. Uzyskano dzięki temu większą wydajność zespołów i pozwoliło skupić się na klientach, zwiększając też sprzedaż. Aby wspierać członków zespołu w terenie, zaleciliśmy korzystanie z Salesforce 1 (wzbogacony o niektóre rozszerzenia), aby zapewnić natychmiastowy dostęp do danych klienta przed spotkaniem oraz umożliwić handlowcom wprowadzanie dowolnych informacji do systemu w dowolnym momencie. Doprowadziło to do większej przejrzystości i jakości danych. Następnie wdrożyliśmy zestaw analiz wspierających dokładne prognozowanie. Wreszcie, wykorzystaliśmy Salesforce, aby być miejscem, w którym można znaleźć całą istotną dokumentację, szablony i ofertę produktów. W ten sposób wyeliminowaliśmy potrzebę stosowania jakiegokolwiek innego systemu, zapewniając wszystkim użytkownikom dostęp do najnowszych wersji dokumentów.

REZULTAT

The most important outcome to both clients is transparency and predictability of their business. Today, most of the employees use Salesforce as the primary tool for doing business with their customers. All the crucial information is always in one place, accessible to everyone who may require it. Also, using Salesforce 1 App decreased the time between meeting a customer in a field and having that information in the system.