

Wsparcie e-signature appexchange dla wiodącego dostawcy e-bezpieczeństwa

WYZWANIE

Nasz klient z Kanady dostarczył wysokiej jakości rozwiązanie z zakresu bezpieczeństwa elektronicznego i podpisu elektronicznego. Na pewnym etapie odkrył potencjał platformy Salesforce i postanowił stworzyć produkt, który będzie łatwo dostępny dla klientów SFDC. Rezultatem była aplikacja dostępna za pośrednictwem AppExchange, stworzona przez jednego z Partnerów Salesforce. Aplikacja przez wiele lat nie była zmieniana, ponieważ nasz klient nie miał umiejętności niezbędnych do dalszego rozwoju systemu. Jednocześnie, baza klientów stale rosła.

PROBLEM

- Brak wiedzy z zakresu Salesforce, wymaganej do utrzymania kluczowego produktu w portfolio
- Brak zasobów do naprawy i rozwoju funkcjonalności w nowych wersjach pakietu
- Brak umiejętności obsługi klientów firmy za pomocą produktu AppExchange Salesforce
- Brak kompetencji do przeprowadzania rozmów kwalifikacyjnych i zatrudniania pracowników wewnętrznie

Poza tym, zaistniała konieczność stworzenia atrakcyjnej roadmapy na podstawie zmian wprowadzanych do produktu oraz na podstawie feedbacku od klientów

ROZWIĄZANIE

Stworzyliśmy zespół, który zapewnił codzienne wsparcie dla naszego Klienta oraz jego klientów. To dało ciągłość biznesową, zabezpieczyło zgodność z SLA oraz dało czas na zaplanowanie kolejnych działań, w tym upgrade istniejącego pakietu do najnowszych, najnowocześniejszych technologii i standardów bezpieczeństwa. Dysponując procesem utrzymania ruchu oraz scenariuszem wprowadzania poprawek, uwzględniającym nasze wsparcie, Klient zdecydował się na odbudowanie swoich Salesforce'owych możliwości. Przekonał się, jakie są kluczowe zalety platformy SFDC i jak może być ona wykorzystywana do rozwijania działalności. Obejmowało to nie tylko wzrost kompetencji, ale także stworzenie listy standardów, które powinny być przestrzegane w przyszłości, aby zapewnić skalowalność, wysoką wydajność i bezpieczeństwo rozwiązania.



REZULTAT

- Wyższy poziom zadowolenia klientów organizacji dzięki profesjonalnemu, wykwalifikowanemu wsparciu,
- Stworzenie zespołu
- Szybsza reakcja na incydenty – wyższa jakość usług
- Ulepszony pakiet obsługujący najnowocześniejsze mechanizmy bezpieczeństwa
- Lista instrukcji pozwalających na rozbudowę aplikacji według najlepszych standardów
- Zrozumienie, jak i co można osiągnąć dzięki Salesforce i jak może to wpłynąć na biznes Klienta
- Elastyczny model współpracy, w którym Klient może wykorzystać nasze umiejętności i wiedzę w oparciu o swoje priorytety