

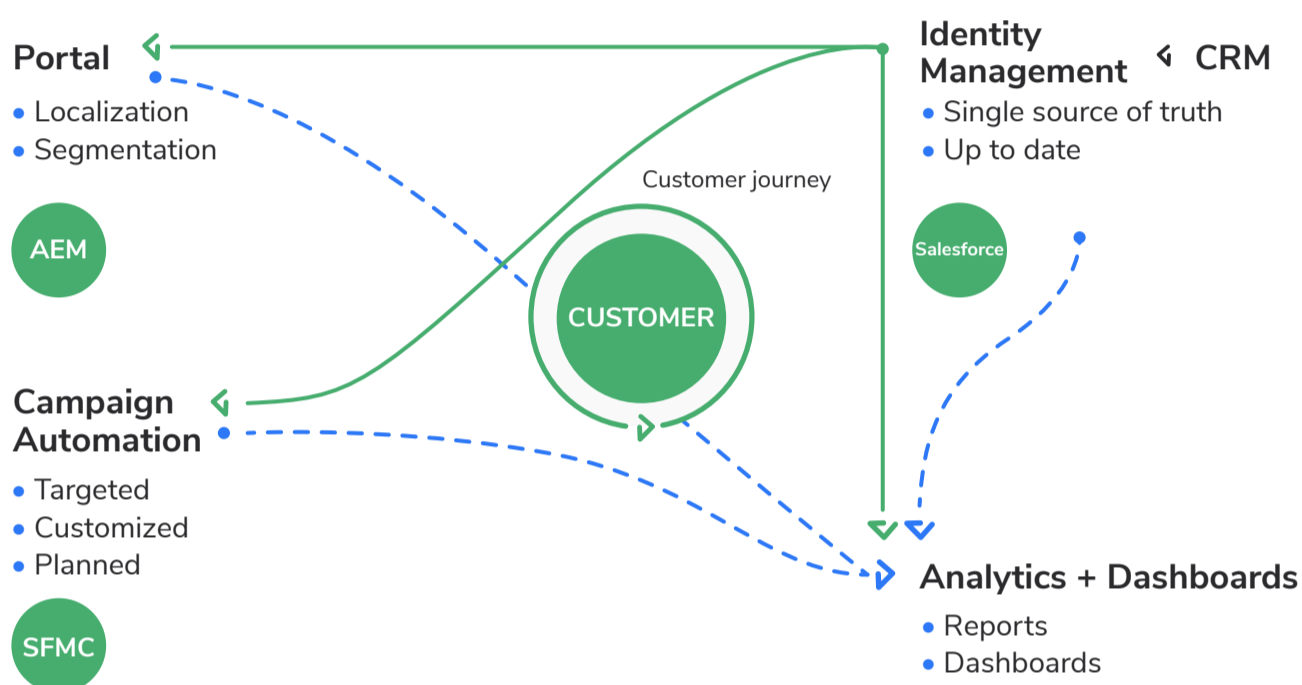
Rozwój i utrzymanie cyfrowego ekosystemu IT

BACKGROUND – WYZWANIE

Istotną częścią strategii Digital Marketingu naszego Klienta było zbudowanie regionalnego Ekosystemu Cyfrowego IT, rozwiązania składającego się z zestawu połączonych systemów, które podążają za filozofią marketingu 360 stopni.

CYFROWY EKOSYSTEM IT:

- Portale internetowe z treściami marketingowymi na temat produktów firmy wdrożonych na platformie Adobe Experience Manager
- Dane analityczne obsługiwane przez Adobe Analytics
- CRM i system zarządzania tożsamością oparty o Salesforce
- System automatyzacji kampanii z wykorzystaniem Salesforce Marketing Cloud



Wszystkie te komponenty zostały pierwotnie opracowane dla naszego Klienta przez osobne zespoły, z ich specyficznymi kompetencjami, ale też ograniczeniami oraz zaległościami w zadaniach i procesach operacyjnych. Taka konfiguracja wystarczała, aby wspierać działania cyfrowe przychodzące od zespołów marketingowych, ale tylko do pewnego stopnia. Wprowadzanie nowych funkcji było trudnym procesem, który trudno było kontrolować. Potrzebna była odpowiednia koordynacja pracy między zespołami, aby mieć pewność, że wszystkie wymagane funkcje zostaną zrealizowane – we wszystkich obszarach i we właściwej kolejności. Słaba komunikacja nie ułatwiała zadania - miała charakter reaktywny (pojawiała się tylko wtedy, gdy pojawiły się problemy), a zaangażowani w projekt nie mieli proaktywnego podejścia do optymalnego, zintegrowanego rozwoju całego rozwiązania.

ROZWIĄZANIE

TTMS przejął pełną odpowiedzialność za funkcjonowanie i rozwój wszystkich komponentów Cyfrowego Ekosystemu. Dla każdego z nich została stworzona kompleksowa usługa serwisowa. Współpraca między teamami poprawiła się, dało się zauważyć wspólne dążenie do ciągłego rozwoju i sprawnej komunikacji na wielu poziomach.

Aby jeszcze bardziej usprawnić współpracę, TTMS zorganizował warsztaty zespołów połączonych. Została powołana Rada Architektów, która - z ramienia Transition Technologies MS - ma na celu nadzorowanie projektu i rozwój rozwiązania, a także zapewnienie Klientowi doradztwa technicznego.

REZULTAT

TTMS z powodzeniem opiekuje się złożonym wielowymiarowym, cyfrowym projektem, składającym się ze zintegrowanego portalu internetowego, systemu zarządzania tożsamością, CRM, narzędzia analitycznego i narzędzia do automatyzacji kampanii. Osiągnięto następujące rezultaty:

- Zespoły dostarczają Klientowi terminowe i ukierunkowane informacje.
- Wydajność działań marketingowych zwiększyła się, zespoły są w stanie szybciej niż kiedykolwiek reagować na pojawiające się potrzeby biznesowe.
- Nawet złożone i międzysystemowe zmiany (takie jak dostosowanie ekosystemu do RODO) są wprowadzane płynnie i przy zoptymalizowanych kosztach.
- Użytkownicy biznesowi nie muszą martwić się o podstawowe rozwiązania technologiczne, gdy powstają nowe wymagania – system po prostu działa.