

ELOQUA Operations

Wyzwanie

Nasz Klient, międzynarodowe przedsiębiorstwo z branży IT nastawione na rozwiązania B2B, zaczął wdrażać Customer Experience (CX). Większość wielokanałowej komunikacji z ich potencjalnymi klientami jest dostarczana za pomocą rozwiązań zautomatyzowanych. Organizacja z siedzibą w USA jest światowym liderem silnie skoncentrowanym na rynkach EMEA. Podczas gdy rynek amerykański jest bardziej spójny pod względem językowym a także pod względem strategii sprzedaży, Europa jest znacznie bardziej wymagająca, jeśli chodzi o dystrybucję rynków, czy regionalne działania marketingowe. Każdy europejski kraj lub region ma swój mniej lub bardziej specyficzny charakter, bazę klientów, potencjał rynkowy, a tym samym podejście marketingowe. Mając jednak na uwadze powyższe, Spółka nadal musi utrzymać spójną identyfikację wizualną firmy, a także globalną strategię marketingową. Aby sprostać temu wyzwaniu, organizacja stworzyła Centrum Serwisowe dla regionu EMEA. Głównym celem Service Center jest koordynacja działań 7 regionalnych zespołów marketingowych i pomoc w ich tworzeniu i zarządzaniu kampaniami.

Rozwiązanie

Spółka postanowiła powołać do życia zespół operacyjny ds. automatyzacji marketingu w regionie EMEA. Zespół do obsługi wszystkich zgłoszeń pochodzących z Service Center (a także bezpośrednio z regionów) wykorzystuje Oracle Eloqua.

Zespół konsultantów Eloqua, kierowany przez starszego koordynatora serwisu, został stworzony przez TTMS. Wdrożyliśmy nasze własne procedury wewnętrzne i narzędzia do zarządzania przepływem pracy, w celu realizacji wniosków szybciej i wydajniej.

Wspólnie z naszym londyńskim partnerem, agencją transformacji cyfrowej Crocodile, stworzyliśmy usługę end-to-end, w której TTMS odpowiada za operacje Eloqua, a Crocodile zajmuje się doradztwem marketingowym w zakresie CX dla EMEA Service Center, a także lokalnie – dla każdego z regionów.



Service
Center



Eloqua
Operations Team
EMEA



Region

Zakres świadczonych usług

Po 2 tygodniach transferu wiedzy nasz serwis mógł zacząć działać operacyjnie przez cały okres dla oddziału EMEA, obsługując zgłoszenia zarówno z Centrum Obsługi, jak i Regionów.

Zespół działa według dobrze zorganizowanego procesu obsługi briefów kampanijnych w środowisku rozproszonego biznesu. W procesie zdefiniowano wiele reguł w celu zaspokojenia żądań pochodzących z różnych wnioskodawców przez jeden zespół operacyjny. Parametry SLA są spełnione dzięki dostosowanemu systemowi ticketów, który jest używany do zlecenia kampanii, przetwarzania ticketów, komunikacji wewnętrznej pomiędzy naszym zespołem a marketerami oraz kontrolowania postępu prac i czasu realizacji.

Rezultat

Zespół Eloqua przejął odpowiedzialność za terminowe i efektywne zarządzanie automatyzacją marketingu w regionie EMEA od zespołu z USA. Skoncentrowany na potrzebach regionu EMEA i operujący w tej samej strefie czasowej zespół jest w stanie szybko realizować życzenia Klienta.

Zadowolenie Klienta wzrosło ze względu na skrócenie czasu dostawy w porównaniu do pierwotnych danych liczbowych.

Jakość usługi pozostaje wysoka, a proces pozbawiony jest zbędnych opóźnień.

Dzięki rzetelności, kompetencjom oraz umiejętności budowania relacji, zespołowi udało się zdobyć zaufanie Klienta. Jest to szczególnie ważne, gdy pracuje się w żywym środowisku, a jedno przypadkowe kliknięcie może zepsuć kampanię. Klient dzięki usłudze Eloqua uwolnił zaoszczędził czas i może skupić się na swoich rzeczywistych celach biznesowych