

Podpora rozvoje platformy Salesforce pro společnost

ZOOM International s.r.o.



Profil zákazníka

Společnost ZOOM International s.r.o. je dynamicky se rozvíjející společnost, která byla založena v roce 1999 v Praze a nyní má pobočky po celém světě. ZOOM International poskytuje řešení, která pomáhají pokrýt veškeré potřeby nahrávání hovorů a zlepšují výsledky a celkovou kvalitu služeb kontaktních center a back office. Své služby a produkty poskytuje více než 1000 zákazníkům v 90 zemích a získala řadu ocenění. ZOOM spojuje vášně pro technologie s hlubkou znalostí IP telefonie a odvětví kontaktních center a vždy staví zákazníky a partnery na první místo.

Důležité informace a shrnutí:

Původní stav

- Velmi rozsáhlá customizace platformy Salesforce – Sales a Service Cloud prováděná vlatními silami

Řešení

- Analýza & konzultace
- Rozsáhlá implementační podpora
- Rychlé odstraňování chyb

Přínosy řešení

- Sjednocení konvencí
- Zlepšení komunikace mezi jednotlivými uživateli systému
- Zrychlení vývoje a implementace nových požadavků

Použitý software a technologie

- Salesforce Enterprise Edition

Úvod

Společnost ZOOM International s.r.o. využívá platformu Salesforce více než 5 let. Po celou dobu provozu prováděla úpravy a implementaci platformy vlastními silami. V roce 2014 bylo, vzhledem k dynamickým změnám v Salesforce a optimalizaci procesů v ZOOM International s.r.o., rozhodnuto využít pro další rozvoj zkušeností některého z certifikovaných partnerů společnosti Salesforce v našem regionu. Jako vhodný Salesforce partner a dodavatel tohoto systému byla zvolena společnost Sprinx Consulting, která patří mezi přední implementátory platformy Salesforce ve střední Evropě.

SITUACE

Společnost ZOOM International s.r.o. prováděla doposud veškeré implementace svépomocí. Dlouholetá implementace platformy Salesforce a dynamický růst společnosti si v rámci řešení začaly vybírat svou daň. Často nebylo možné dostatečně rychle reagovat a implementovat nově požadované funkce. V průběhu let používání vznikala ze strany ZOOM International dílčí řešení, která nebyla standardní funkcionalitou platformy Salesforce, ale byla nutná pro podporu obchodu a servisu. Na podnět z řad zákazníků se postupně některé tyto funkcionality dostaly do dalších verzí platformy Salesforce jako standardní funkcionality a postupem času se stalo dosti problematické skloubit nově přibývající funkcionality s tím, co bylo postupně vytvořeno vlastním vývojem.

CÍLE PROJEKTU

Hlavním cílem projektu bylo důkladně analyzovat stávající implementaci Salesforce s přihlédnutím na všechny externí systémy a navrhnout postup budoucího vývoje platformy Salesforce ve společnosti ZOOM International s.r.o. a následně provádět kvalifikované zásahy při dodržování zásady „best practices“. Dalším důležitým cílem bylo navrhnout propojení platformy Salesforce s novým ERP systémem.

ZÁSADNÍ PŘÍNOSY

Kooperací se společností Sprinx Consulting získala firma ZOOM Internrational s.r.o. kromě konzultací a analytické práce také podporu platformy Salesforce ve smyslu softwarového nastavení a implementace. V případě specifických požadavků společnost Sprinx Consulting spolupracuje přímo s týmem odborníků ze společnosti Salesforce a společně tak navrhují pro klienta optimální řešení. Díky společnosti Sprinx Consulting je zajištěno profesionální zpracování požadavků a jejich řešení je prováděno formou pravidelných návštěv klienta i pomocí vzdáleného připojení, což umožňuje pružněji reagovat na potřeby zákazníka.

SLOVO ZÁKAZNÍKA

„O vysoké míře profesionality i potřebných zkušeností pracovníků firmy Sprinx Consulting jsme se mohli přesvědčit již během analýzy, která trvala několik měsíců a popsáno bylo více než 400 stran dokumentace. Aktuálně máme nastavena jasná pravidla spolupráce, v rámci kterých nám Sprinx Consulting dodává analytické, konzultační a implementační práce.

Za ZOOM International mohu říci, že spolupráce se Sprinx Consulting je pro nás velkým přínosem a tato firma se tak řadí mezi solidní a dlouhodobě důvěryhodné partnery naší společnosti.“

Ing. Marcel Vorlíček, Vice President, Operations

Sprinx Consulting

Profil Sprinx Consulting

Společnost Sprinx Consulting je dceřinou společností Sprinx Systems, a.s., založenou v roce 1996. Sprinx Consulting je oficiálním registrovaným partnerem společnosti Salesforce s množstvím certifikovaných odborníků, kteří za sebou mají stále rostoucí počet úspěšných implementací na platformě Salesforce a mnoho dalších implementací napříč nejrůznějšími vertikálami.

Kontakt na zákazníka:

ZOOM International s.r.o.
Karolinská 650/1
Praha 8 - Karlín
186 00

<http://www.zoomint.com/>

Kontakt na Sprinx Consulting:

Sprinx Systems, a.s.
Výchozí 6
Praha 4
147 00

lukas.bartos@sprinx.com
www.sprinx-consulting.cz