

Salesforce pomáhá optimalizovat procesy v Mazars

Výsledek

Implementací platformy Salesforce v rámci zastoupení společnosti Mazars v regionu CEE bylo dosaženo prokazatelného přínosu pro tuto nadnárodní organizaci. Pro Mazars je nejdůležitější konsolidace všech informací o zákaznících a připravovaných projektech, zjednodušení koordinace činností mezi jednotlivými odděleními a podpora spolupráce mezi odděleními napříč celým regionem. Uživatelé Salesforce ve společnosti Mazars oceňují především:

- Dostupnost informací o obchodních případech na jediném místě
- Zlepšení komunikace mezi jednotlivými odděleními a zeměmi
- Přehled o obchodních aktivitách v ostatních zemích regionu
- Jednodušší správu mezinárodních projektů
- Přehled o stávajících a potenciálních obchodech
- Akceleraci marketingových aktivit směrem ke klientům

Nasazením Salesforce byl splněn rovněž požadavek na rychlou dostupnost podkladů o obchodních případech pro pravidelná jednání managementu.

Výchozí situace

Vlivem rychlého růstu firmy na českém trhu se partneři společnosti Mazars začali potýkat s nedostatečným přehledem o aktuálních obchodních aktivitách. Roztříštěnost zdrojů dat komplikovala také přípravy na pravidelná jednání managementu, stejně jako vytváření reportů obchodních aktivit pro centrálu. Česká pobočka společnosti Mazars proto začala své kontakty a obchodní aktivity spravovat v rámci platformy Salesforce, kterou pro ni již v roce 2013 implementovala společnost Sprinx Consulting, certifikovaný partner Salesforce v České republice.

Velmi pozitivní zkušenost s používáním Salesforce v rámci českého zastoupení Mazars byla jedním z hlavních důvodů, které vedly k tomu, že se Salesforce stal globálně preferovaným řešením správy kontaktů a obchodních případů v rámci celé společnosti. Vedení společnosti Mazars se rozhodlo v roce 2018 zahájit implementaci Salesforce do 10 dalších zemí v rámci regionu střední a východní Evropy (CEE), řízené českou pobočkou a provedenou společností Sprinx Consulting.

Požadavky

Hlavním cílem projektu implementace řešení Salesforce bylo v co nejkratším možném termínu nastavit podporu základních obchodních procesů v tomto CRM systému a konsolidovat veškeré datové zdroje z poboček společnosti Mazars v regionu CEE do jediného místa. Všechny pobočky v rámci regionu CEE měly začít pracovat v jediné společné instanci Salesforce, namísto řady různých CRM řešení.

Nasazením Salesforce v rámci regionu CEE sledovala společnost Mazars posílení spolupráce mezi pobočkami v různých zemích, stejně jako možnost sdílení informací o klientech a obchodních případech mezi odděleními na mezinárodní úrovni.

Výzva

Po úspěchu s nasazením Salesforce v českém zastoupení společnosti Mazars měl Sprinx za úkol implementovat tuto moderní cloudovou platformu v 10 dalších zemích regionu CEE. Spolupráce s pobočkami společnosti Mazars v dalších zemích znamenala pro Sprinx řadu výzev:

- Implementace Salesforce probíhala za plného provozu a prostřednictvím vzdáleného přístupu a komunikace na dálku.
- Bylo nutné získat, konsolidovat a očistit data o zákaznících a obchodních případech z řady různých zdrojů a importovat je do databáze Salesforce.
- Geografická vzdálenost a odlišnosti ve stylu práce představovaly zvýšené nároky na komunikaci a koordinaci celého projektu.

Sprinx musel vyřešit například i legislativní omezení při nakládání s osobními daty v rámci Ruské federace a řadu dalších lokálních specifik.

Možnosti dalšího rozšíření

Cloudová platforma Salesforce je obrovským způsobem variabilní a poskytuje řešení a nástroje pro kompletní práci se zákazníky a obchodními případy. Společnost Mazars by mohla v rámci Salesforce globálně sledovat požadavky klientů pocházející z různých zdrojů. Tímto způsobem by byla dále rozšířena a posílena globální spolupráce poboček Mazars. Rovněž je možné například i napojení Salesforce na mezinárodní databáze firem, ze kterých mohou být doplňovány další důležité informace o zákaznících společnosti Mazars.

Řešení

Sprinx Consulting nasadil pro pobočky společnosti Mazars v Albánii, Chorvatsku, Maďarsku, Polsku, Rakousku, Rumunsku, Rusku, Slovensku, Slovinsku a na Ukrajině řešení Salesforce Sales Cloud Enterprise Edition, do jehož databáze importoval rozsáhlé sady historických dat o zákaznících a obchodních případech ze všech těchto zastoupení firmy. Data z různých doposud využívaných systémů a aplikací byla sjednocena do požadovaného formátu a zbavena duplicit. Součástí implementace cloudové platformy Salesforce bylo rovněž nastavení komplexního řešení přístupových oprávnění, podle kterých se řídí dostupnost dat zaměstnancům poboček společnosti Mazars na různých pozicích. Implementace Salesforce pro všechny pobočky Mazars v rámci regionu CEE trvala několik měsíců.

Řada poboček společnosti Mazars začala rovněž využívat doplněk **Sprinx Email Campaigns**, určený na realizaci a přesné sledování úspěšnosti e-mailových kampaní. Sprinx Email Campaigns je nástroj implementovaný přímo v Salesforce, který poskytuje detailní informace o doručitelnosti e-mailů v rámci marketingových kampaní, jejich čtenosti a reakcích adresátů.

České zastoupení Mazars pracuje rovněž s doplňkem **Sprinx Leady**, který umožňuje identifikaci firemních návštěvníků webových stránek společnosti. Aplikace Sprinx Leady zjišťuje zdroje návštěvnosti webu, s pomocí internetové databáze doplňuje informace o firmách a poskytuje zpětnou vazbu na marketingové kampaně i další obchodní aktivity.

Podle zadání společnosti Mazars byla vyvinuta rovněž aplikace **Attendee Manager**, určená pro správu pozvánek a registrací na semináře a další akce. Attendee Manager při registraci automaticky předvyplňuje kontaktní údaje a přenáší data do Salesforce. U kontaktů v Salesforce lze sledovat účast na akcích a z nově registrovaných účastníků se vytvářejí nové leady. V případě placených seminářů odesílá Attendee Manager notifikace pro vystavování faktur.



Získali jsme nástroj, který nám pomáhá v rozvoji businessu, šetří nám čas a ulehčuje komunikaci mezi jednotlivými odděleními. Sprinx je pro nás spolehlivý partner, na kterého se můžeme vždy obrátit. Oceňujeme především ochotu pomoci a snahu hledat nová řešení našich složitých požadavků.



Jaroslav Křivánek
partner společnosti Mazars v ČR

O společnosti

Mazars je mezinárodní, integrovaná a nezávislá organizace, působící v oblasti auditorských, účetních, daňových a poradenských služeb. Globální zdroje společnosti Mazars dnes čítají více než 40 400 odborníků, poskytujících služby klientům ve více než 90 zemích světa. V České republice působí Mazars od roku 1995 a poskytuje zde komplexní služby v oblasti poradenství, zahrnující audit, daňové poradenství, účetnictví a transakční poradenství. Mazars dosáhl za 25 let existence v ČR významného růstu, zaměstnává přes 250 odborníků. V soutěži Účetní firma roku 2019 obsadila společnost Mazars 2. místo.

mazars

Sprinx Consulting

Sprinx Consulting s.r.o. je dceřinou společností české technologické firmy Sprinx Systems, a.s.. Zaměřujeme se na poradenství v oblasti platformy Salesforce, potažmo VEEVA, a to včetně implementace. Dalším oborem naší působnosti jsou „front-end“ systémy – tedy webová řešení, s jakými přicházejí do styku běžní uživatelé.