Spoločnosť ESET si vybrala Salesforce a IBM Services na modernizáciu svojho CRM

Bratislava – 18. novembra 2020: IBM (NYSE: IBM) dnes oznámila, že spoločnosť ESET, globálny líder v oblasti IT bezpečnosti, prevádzkuje svoje CRM na kľúčových európskych trhoch na riešení Salesforce, ktoré implementovala v spolupráci so spoločnosťou IBM a jej divíziou IBM Services.

Líder v oblasti vývoja bezpečnostných riešení a služieb pre firmy i domácnosti potreboval globálne CRM riešenie, ktoré by firme poskytlo komplexný prehľad obchodných vzťahov a umožnilo ESET-u u spracovať jednoduchým spôsobom lokálne, ako aj zahraničné obchodné kontrakty. Vrcholový manažment spoločnosti ESET prijal strategické rozhodnutie, s cieľom spojiť sa so svojimi obchodnými partnermi prostredníctvom unifikovaného partnerského portálu využívajúceho Salesforce Community Cloud a využívať výhody integrovanej platformy, ktorá firme zároveň poskytne na mieru šité riešenie a samoobslužný objednávací kanál.

Spoločnosť, ktorá má po celom svete viac ako dve miliardy používateľov, a za posledné dva roky zaznamenala dvojciferný rast, čelí každý deň zvýšenému dopytu zo strany svojich zákazníkov, distribútorov a obchodných partnerov. ESET, ktorý poskytuje služby miliónom zákazníkov, hľadal cestu, ako zjednotiť predajné procesy v pobočkách po celom svete do jedného globálneho CRM riešenia.

„Pri našom výbere sme sa zamerali na CRM systémy v cloude, aby sme boli oslobodení od hardvérových obmedzení, mali predvídateľné náklady a lepšiu schopnosť reagovať na rýchly rast nášho biznisu. Keďže naše pobočky vo Veľkej Británii a Spojených štátoch amerických mali pozitívne skúsenosti so Salesforce, vidíme ďalšie výhody implementácie tohto celosvetovo známeho riešenia v cloude, a ako spoločnosť sme sa rozhodli pre Salesforce," hovorí Matej Černák, Head of Business Systems v ESET-e.

Priekopník IT bezpečnostného priemyslu ESET začal svoju cestu ku globálnemu CRM, štandardizácii procesov a konsolidácii dát. Interné kapacity sa však museli venovať iným projektom, a tak hľadal ESET strategického partnera so skúsenosťami so Salesforce a podobne veľkými projektmi. Na implementáciu tohto riešenia bola vybraná spoločnosť IBM Slovensko.

„Úspech našich zákazníkov je hnacím motorom všetkého, čo robíme v našej divízii IBM Services. Prostredníctvom nášho dlhoročného spojenectva so Salesforce pomáhame klientom, ako je ESET, vytvoriť jednotný systém na predaj a obsluhu zákazníkov, ktorý združuje všetky predajné kanály a dáva interným aj externým predajcom rýchly a prehľadný prístup ku všetkým dôležitým dátam a operáciám na ich každodennú činnosť. Naši lokálni odborníci na Salesforce poskytujú poradenstvo a znalosti vo všetkých aspektoch projektu - architektúre, metodológii, znalostiach platformy, vývoji, podpore a údržbe systému pri dodržiavaní všetkých osvedčených postupov platformy Salesforce," vysvetľuje Fridrich Matejík, riaditeľ spoločnosti IBM Slovensko.

Riešenie Salesforce nahradilo niekoľko aplikácií, ktoré si vyžadovali vytvorenie veľkého množstva integračných pripojení pre správu a riadenie dát, cenotvorbu, prístup k dátam, fakturáciu atď. Kľúčová výhoda globálneho CRM spoločnosti ESET spočíva v bezproblémovej spolupráci medzi predajným, podporným a partnerským kanálom. Vďaka zjednodušeným, efektívnym a na mieru šitým obchodným procesom, podporovaným robustnou platformou CRM, môže firma svoje lokálne a medzinárodné obchody riešiť efektívnejšie, čo pomáha obchodným zástupcom uzavrieť viac obchodov.

Salesforce dáva spoločnosti ESET-u príležitosť rýchlo reagovať na nové výzvy v podnikaní, pomáha IT bezpečnostnej spoločnosti zostať v spojení so zákazníkmi a zefektívňovať procesy. Riešenie zefektívni schopnosť spoločnosti robiť súhrnné

analýzy na národnej a medzinárodnej úrovni, ktoré firme poskytujú dôležité vstupy pre rozhodovanie. Aplikácia postavená na platforme Salesforce priniesla ESET-u ďalšie funkcie a nové zdroje na vývoj a údržbu.

Pre ďalšie informácie kontaktujte
Vladislav Doktor
Manažér externej komunikácie IBM Slovensko a IBM Česká republika
Tel.: + 420 733 149 624
E-mail: vladislav.doktor1@ibm.com

---

https://cz.newsroom.ibm.com/2020-11-18-Spolocnost-ESET-si-vybrala-Salesforce-a-IBM-Services-na-modernizaciu-svojho-CRM