

LINET si vybral Salesforce a IBM k modernizaci svých poprodejních služeb pro zákazníky

Praha - 22. června 2021: Společnost IBM dnes oznámila, že spolupracuje s LINET Group, předním světovým výrobcem nemocničních lůžek, na rozšíření využití platformy Salesforce k transformaci služeb servisu a údržby pro své zákazníky po celém světě. Společnost LINET provozuje správu vztahů se zákazníky (CRM) na platformě Salesforce, která je světovým lídrem v oblasti CRM, a nyní podniká další krok svého projektu transformace zákaznických služeb, který bude implementován ve spolupráci s divizí konzultačních služeb společnosti IBM Česká republika.

Společnost LINET potřebovala globální integrovanou platformu CRM, která poskytuje komplexní pohled na služby údržby kolem nemocničních lůžek, a společnost plánuje v následujících měsících implementovat tuto část Salesforce na dvou pilotních trzích. Společnost LINET, která působí ve více než sto zemích po celém světě a zaznamenala výrazný růst během pandemie COVID-19, čelí zvýšené poptávce svých zákazníků z řad nemocnic. LINET, který poskytuje své produkty tisícům zákazníků po celém světě, hledal způsob, jak lépe propojit své operátory se servisními pracovníky a sjednotit procesy servisních služeb napříč nemocnicemi po celém světě do jednoho globálního servisu v terénu a údržby, který zákazníkům poskytne přizpůsobené prostředí.

„Zaměřili jsme se na CRM systémy v cloudu, abychom měli sjednocující deštník nad celou skupinou, přístupný po celém světě, s osvobozením od hardwarových omezení, předvídatelnou a lepší schopností rychle rozvíjet naše podnikání. Jelikož již používáme několik funkcí Salesforce a máme pozitivní zkušenosti, bylo pro nás logickým krokem rozšířit naše současné využití Salesforce a mít přehled o potřebách zákazníků na jednom místě, v jednom systému, včetně poprodejního servisu,“ říká Miroslav Lapour, CIO ve skupině LINET.

Jako společnost, která pomáhá zlepšovat standardy ve zdravotnictví, zahájil LINET svou cestu směrem k projektu Global Field Service Transformation a konsolidaci dat s divizí konzultačních služeb společnosti IBM. Jelikož se interní kapacity musely zabývat jinými projekty, hledala společnost LINET strategického partnera Salesforce s expertními znalostmi a schopnostmi na platformu Salesforce a obrátila se na IBM. LINET v tomto řešení používá Salesforce Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud a Community Cloud.

„Úspěch našich zákazníků řídí vše, co děláme. Prostřednictvím naší dlouhodobé spolupráce se Salesforce pomáháme klientům, jako je LINET, vytvářet inteligentní pracovní postupy a 360stupňový pohled na jejich zákazníky tím, že spojujeme důležité informace do platformy Salesforce. Naši odborníci na Salesforce poskytli LINETu vedení a znalosti ve všech aspektech projektu od návrhu, architektury, metodologie, znalosti platformy, vývoje na zakázku, podporu a údržbu při dodržování osvědčených postupů platformy Salesforce,“ vysvětluje Adam Trcka manažer divize konzultačních služeb společnosti IBM.

Salesforce dává společnosti LINET příležitost rychle reagovat na nové výzvy v podnikání a údržbě svých produktů po celém světě. Salesforce pomáhá globálnímu dodavateli nemocničních lůžek zůstat ve spojení se zákazníky, zefektivňovat procesy a zvyšovat ziskovost. Toto řešení zefektivní schopnost společnosti provozovat agregovanou analytiku na národní a mezinárodní úrovni, která poskytuje vstupy pro rozhodování.

Salesforce, Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Community Cloud a další patří mezi ochranné známky společnosti salesforce.com.

