

## PŘÍPADOVÁ STUDIE

Bio-Circle

# Multikanálové kampaně v SALESFORCE

Společnost **Bio-Circle** se věnuje vývoji, výrobě a distribuci inovativních chemických a biotechnologických výrobků pro povrchovou techniku. Jejich čisticí kapaliny nejsou škodlivými chemikáliemi, ale zároveň mají vysokou účinnost. Dokážou ekologicky rozkládat tuky a oleje na CO<sub>2</sub> a vodu. Čistí například kulometry vrtulníků české armády, které jsou zanesené karbonem.

**CÍLE PROJEKTU - AUTOMATIZACE PRÁCE S LEADY**

Bio-Circle má vlastní call-centrum. To původně zajišťovalo hlavně zákaznickou podporu. Cílem bylo využít jej i pro aktivní oslovování současných a potenciálních zákazníků.

Nasazení platformy Salesforce má zajistit lepší práci se současnou zákaznickou bází i novými příležitostmi. Na interní databázi je rozeslán newsletter s nabídkou. E-mailový systém využívaný pro rozesílku je schopen vyhodnotit, koho nabídka zajímá. Následně dojde k aktivní telefonní nabídce operátorem CC.

**JAK PROBÍHÁ KAMPAŇ**

1. Rozesílka kampaně maillingovým systémem
2. Zákazník otevře newsletter a proklikne odkaz produktu
3. Maillingový systém vytvoří seznam potenciálních leadů (zájemců)
4. Operátoři Bio-Circle telefonují na leady ze Salesforce pomocí IPEX doplňku

**70%**úspora času  
u dohledávání  
kontaktů**30%**nárůst efektivity práce  
operátorů (uskutečnění  
hovorů)**60%**zvýšení počtu  
zpracovaných leadů  
za den**50%**nárůst celkových  
prodejů



## INTEGRACE SALESFORCE CRM S TELEFONOVÁNÍM

V roce 2018 ve firmě Bio-Circle implementovali CRM systém Salesforce. S cílem vytvořit jednotné prostředí a sdílení dat pro zákaznické call centrum, obchod a marketing. Krátce po nasazení propojili Salesforce s VoIP telefonii od společnosti IPEX. To umožňuje během telefonátu rychle využít informace ze CRM a zároveň automaticky zaznamenává proběhlé hovory do CRM. V prostředí Salesforce je k dispozici tzv. CTI okno, které umožňuje telefonovat přímo v Salesforce.

Projekt „Inhouse CC Bio-Circle – multichannel kampaně v Salesforce“ získal 3. místo v soutěži „Czech Contact Center Award 2019“ v kategorii Technologie.



## ODCHOZÍ HOVOR V RÁMCI KAMPANĚ

- Operátorovi je z CRM nabídnuto tel. číslo, na které jen klikne (Click to Call)
- Hovor může být nahráván
- Informace o hovoru jsou automaticky zaznamenány do Salesforce



## PŘÍCHOZÍ HOVORY

- Před zvednutím hovoru operátor vidí jméno volajícího
- U neznámého čísla může operátor vytvořit v Salesforce nový kontakt
- K hovoru je možné přidat poznámku nebo úkol, vše se zaznamená v Salesforce



„Po nasazení doplňku Sprinx IPEX do Salesforce dostali naši operátoři kvalitní nástroj, který posunul využití Salesforce do vyšší dimenze.“

**Tadeáš Míček** | jednatel Bio-Circle



## PŘÍNOSY SALESFORCE OKNA PRO BIO-CIRCLE

- Získali lepší přehled o telefonátech zákazníků
- Díky poznámkám u hovorů zvýšili zastupitelnost obchodníků
- Volající zákazníky mohou oslovovat jménem i operátoři
- Operátoři mohou pracovat odkudkoliv, hovory odbavují z notebooku
- Marketingové kampaně provázali s následnými aktivitami call centra



Telefonování v Salesforce umožňuje doplněk vyvinutý společnostmi Sprinx a IPEX.

