

SALESFORCE MARKETING CLOUD (Matěj Zima)

Video Transcript

Teaser

Salesforce Marketing Cloud nabízí do detailu sladěnou komunikaci a bezproblémovou zákaznickou zkušenost.

Intro

Chcete mít se svými zákazníky dlouhodobě úspěšný vztah? Chcete je skutečně dobře poznat a komunikovat s nimi jednotně a efektivně? Pak se vydejte cestou digitálního marketingu založeného na datech. Díky nástroji Salesforce Marketing Cloud nabídnete svým klientům do posledního detailu sladěnou komunikaci a bezproblémovou zákaznickou zkušenost.

Jsem Matěj Zima z Accenture a přiblížím vám, proč je klíčové - abyste dostali do centra svých marketingových aktivit to nejdůležitější – vašeho zákazníka.

Salesforce Marketing Cloud

Drtivá většina úspěšných společností podepíše, že jsou jejich zákazníci na prvním místě. Řada z nich má ale zákaznická data – třeba nákupní preference či historii reklamací - rozesety mezi několika oddělení, která mezi sebou příliš nekomunikují. Přitom díky správné práci s daty se můžete nejen rychle přizpůsobit novým zákaznickým požadavkům, ale také zlidštit každou interakci s nimi a optimalizovat své procesy.

S efektivním přístupem k digitálnímu marketingu pomáhá těm nejdynamičtějším firmám na trhu elitní cloudové řešení Salesforce Marketing Cloud, tedy platforma pro automatizaci a analýzu digitálního marketingu. Díky ní zvládnete sbírat data, udělat si v nich pořádek a na jejich základě se rozhodovat a následně řídit komunikaci se zákazníkem. Jde o rychlou, flexibilní a škálovatelnou platformu.

Salesforce Marketing Cloud propojuje marketingové, prodejní, obchodní, servisní a IT týmy s cílem přinést jednotný pohled na všechna zákaznická data. Díky 360ti stupňovému pohledu vystavíte svou komunikaci kolem potřeb zákazníka. Bez ohledu na svou velikost dosáhnete skutečně unifikované a zorchestrované komunikace. A právě ta je pro marketing zcela zásadní.

Marketing Cloud a automatizace

Salesforce přináší jako cloudová zákaznická platforma díky svému marketingovému nástroji vlastně jednoduchý princip: Kdykoliv komunikujete se zákazníky, máte o nich všechny informace. To ale také znamená, že vaše data musí držet krok, být napojena na celý ekosystém společnosti a v konečném důsledku fungovat jako základ pro cestu, díky které dosáhnete svých byznysových cílů. Nejde ale jen o nově získaná data – v prostředí Salesforce zvládnete pracovat s celou historií své zákaznické základny.



Díky tomu všemu můžete plánovat rychleji, okamžitě jednat na základě poznatků a zapojit partnery do týmu. Komunikaci můžete řídit, fázovat a uzpůsobovat na míru. To vše s cílem hovořit přímo k zákazníkovi - s tou správnou informací tím nejvhodnějším kanálem.

Zásadní výhodou řešení od Salesforce je marketingová automatizace. Získáte tak užitečný nástroj pro nastavení jednotlivých komunikačních kampaní. V rámci Marketing Cloudu můžete využít klíčovou funkcionalitu Journey Builder, díky které vytvoříte jasně nalinkovanou cestu se vstupními body, na které napojíte jednotlivé datové zdroje a pustíte se do komunikační kampaně.

Ať už tvoříte novou emailovou kampaň nebo chcete průběžně upravovat ty stávající, vhodně zacílit digitální reklamu, nebo personalizovat obsah vašeho webu, Accenture a Salesforce vám pomohou.

Příklady

Skvělý příklad využití Marketing Cloudu najdeme v segmentu bankovníctví. Banky mají o svých klientech velké množství dat. Otázka ale je, jak tato data dokážou ve svých aktivitách využívat.

Představme si klienta banky s běžným a podnikatelským účtem a hypotékou na dům. Má velmi dobrou platební historii a všechny splátky platí včas. Díky správné implementaci nástrojů Marketing Cloudu jsme zjistili, že ho v posledních dnech několikrát zaujala nabídka kreditních karet, ale produkt si zatím neobjednal.

Tím, že známe klientovu historii, jeho možnosti a jeho preference při komunikaci s bankou mu budeme moci díky předdefinované kampani v Journey Builderu co nejvhodnějším způsobem tento produkt nabídnout. Nejen, že zvyšujeme šanci na prodej daného produktu, ale také máme možnost včas vyhodnotit, pokud si klient nemůže daný produkt dovolit. Tím ušetříme náklady i případnou negativní zkušenost klienta.

Accenture & Salesforce

Až doposud to vypadalo možná příliš jednoduše. Je ale třeba zdůraznit, že marketingová automatizace vám sama o sobě nepomůže. Důležité je, jak se nástroj bude používat. A to je právě jedna z domén společnosti Accenture.

Jsme tu od toho, abychom klientům pomohli nakonfigurovat nástroj na míru a tak, aby bylo skutečně jednoduché s daty pracovat. A to po celém světě. Víme totiž velmi dobře, že váš business se může zemi od země lišit.

S trochou nadsázky je Salesforce Marketing Cloud nový prototyp závodní formule, která má potenciál pokořit světový rekord, sama o sobě to ale nedokáže. Naši experti v Accenture jsou profesionální řidiči a mechanici, kteří ví, jak na to. I proto jsme největší Salesforce partner na světě.

Pokud tedy chcete skutečně využít každou zákaznickou interakci od reklamy přes webové stránky až po sociální sítě a zapojit své klienty zcela novými způsoby, díky kterým předběhnete svou konkurenci, jsme tu pro vás.

Copyright © 2022 Accenture
All rights reserved.
Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.