

Případová studie

Nakladatelství Albatros publikuje na mezinárodní úrovni i díky Salesforce

Albatros je jedním z největších a nejstarších knižních nakladatelů v České republice. Knihy a časopisy pro děti a mládež vydává už od svého založení v roce 1949. Mateřská společnost Albatros Media dosáhla za sezonu 2016/2017 ročního obrátu 750 milionů Kč. Nakladatelský dům zařizuje celkem 16 nakladatelství a obí i v zahraničí – knihy převážně českých autorů vydává nejen v zemích EU jako Německo, Itálie, Švédsko, Norsko a Finsko, ale i mimo EU (např. v Pákistánu).



V Albatrosu potřebovali zjednodušit práci a aktualizovat procesy?

Nakladatelství Albatros chtělo zrevidovat velké množství svých prodejních a marketingových procesů. Proto nám svěřili úkol stanovit strategii a vyvinout řešení, které by automatizovalo důležité postupy. Zadání obnášelo modernizaci předchozích systémů; všechny důležité procesy v Albatrosu, včetně těch obchodních, si žádaly kompletní přebudování na nový systém. Úkol komplikovalo rozdělení prodejních procesů a vydavatelských projektů na tuzemské a zahraniční. Zahraniční byznysové aktivity navíc zahrnovaly evidenci kontaktů získaných na knižních veletrzích po celém světě nebo řízení vydavatelských práv ke knihám. S ohledem na vhodný výběr titulů s dostatečným prodejním potenciálem navíc Albatros potřebuje sbírat a vyhodnocovat data o čtenářském zájmu.

Potřeby Albatrosu si žádaly nástroj, který bude umět spravovat podstatné informace v mnoha oblastech. Důležité bylo zjednodušit a sjednotit přehled o společnostech, důležitých kontaktech i stavech prodeje (sledovat, které knihy se jakým způsobem prodávají ve kterých zemích), včetně detailnějších informací o titulech a hrozbách při porušení dohod.

Jaká řešení jsme navrhli Albatrosu:

- Nahradit zastaralý, zbytečně složitý a nedostatečně zabezpečený systém založený na excelovských tabulkách.
- Sledovat byznysové aktivity na domácím i zahraničním trhu.
- Na domácím trhu sledovat nabídku nových titulů, komunikovat s klienty, obstarávat cenové nabídky, dohody, objednávky a jejich plnění.
- Sledovat potenciální zájemce o tituly na zahraničním trhu, třídit zákazníky dle kategorií a následně usměrňovat vzájemnou komunikaci. Sledovat, které knihy se prodávají v konkrétních zemích.
- Nahradit problematický pracovní systém v zahraničí. Albatros potřeboval sledovat, které tituly jsou licencovány u kterého zahraničního partnera v dané zemi, včetně informací o termínu trvání licence. Systém měl umožňovat tvořit a sledovat všechny aspekty licencí v různých stádiích.
- Schraňovat kontakty, které Albatros získal na knižních veletrzích, a pak je přiřazovat ke knižním titulům a k tvorbě rezervací. Sledovat nové příležitosti na trhu a spravovat jednotlivé knižní edice.

- Propojit systém s aplikací Microsoft Office, zpracovávat příchozí a odchozí elektronickou komunikaci – například sledovat, ke které e-mailové komunikaci došlo s kterým zákazníkem, a předejít tak případné komunikaci jednoho zákazníka s více prodejci.
- Propojit systém s marketingovým nástrojem Mailchimp, který Albatros využívá k ukládání kontaktů a rozesílce marketingových e-mailových kampaní, newsletterů, speciálních nabídek apod.

Jako probíhal proces implementace Salesforce?

Na základě analýzy byznysových cílů a potřeb Albatrosu jsme připravili řešení, které vycházelo ze systému řízení zákaznických vztahů Salesforce. Zároveň jsme s Albatrosem spolupracovali na nových modulech, které by maximálně splňovaly klientovy potřeby. Při vývoji jsme postupovali agilní metodikou. Zohlednili jsme klíčové funkce jako management obchodování s licencemi, které mj. zahrnovaly systém rozpoznávání duplikovaných vstupů.

Díky excelentně připraveným funkcím Salesforce, jako je sledování zákaznického chování a komunikace, jsme od začátku měli na čem stavět. Albatros může sledovat obchodní příležitosti, e-mailovou komunikaci a díky

propojení Salesforce s Microsoft Outlook automatizovat postupy potřebné k získávání nových zákazníků. Data nashromážděná v Salesforce lze také implementovat do marketingové platformy Mailchimp. Kompletní řešení zahrnovalo i automatizaci přehledů pro sledování stavu klíčových ukazatelů na nadnárodní úrovni.

Co přinesla implementace Salesforce nakladatelství Albatros?

Modernizace zastaralých systémů i procesů přinesla Albatrosu velké úspory času i práce. Obchodní zástupci teď mají přes počítače i mobilní telefony přístup k zákaznickým záznamům z celého světa. Nový systém umožňuje snadnou přípravu sofistikovaných reportů: přehled klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) je srozumitelnější a managementu Albatrosu umožňuje rychlý přehled o aktivitách společnosti. Přehlednější jsou díky systému založeném na Salesforce také licence zahraničních aktivit.



Hlavní přínosy



Důraz na pochopení byznysových potřeb a cílů klienta



Kompletní vývoj vlastního řešení



Klientská podpora i po předání produktu



Školení šitá na míru



Vývoj intuitivního a do jisté míry automatizovaného systému

Chcete podobné řešení?

Solitea | Salesforce



+420 770 196 124



aw.info@solitea.com

awsolutions.cz