

Wsparcie e-signature appexchange dla wiodącego dostawcy e-bezpieczeństwa

BACKGROUND – WYZWANIE

Nasz klient z Kanady dostarczył wysokiej jakości rozwiązanie z zakresu bezpieczeństwa elektronicznego i podpisu elektronicznego. Na pewnym etapie odkrył potencjał platformy Salesforce i postanowił stworzyć produkt, który będzie łatwo dostępny dla klientów SFDC. Rezultatem była aplikacja dostępna za pośrednictwem AppExchange, stworzona przez jednego z Partnerów Salesforce. Aplikacja przez wiele lat nie była zmieniana, ponieważ nasz klient nie miał umiejętności niezbędnych do dalszego rozwoju systemu. Jednocześnie, baza klientów stale rosła.

PROBLEM

- Brak wiedzy z zakresu Salesforce, wymaganej do utrzymania kluczowego produktu w portfolio
- Brak zasobów do naprawy i rozwoju funkcjonalności w nowych wersjach pakietu
- Brak umiejętności obsługi klientów firmy za pomocą produktu AppExchange Salesforce
- Brak kompetencji do przeprowadzania rozmów kwalifikacyjnych i zatrudniania pracowników wewnętrznie

Poza tym, zaistniała konieczność stworzenia atrakcyjnej roadmapy na podstawie zmian wprowadzanych do produktu oraz na podstawie feedbacku od klientów

SOLUTION – ROZWIĄZANIE

Stworzyliśmy zespół, który zapewnił codzienne wsparcie dla naszego Klienta oraz jego klientów. To dało ciągłość biznesową, zabezpieczyło zgodność z SLA oraz dało czas na zaplanowanie kolejnych działań, w tym upgrade istniejącego pakietu do najnowszych, najnowocześniejszych technologii i standardów bezpieczeństwa. Dysponując procesem utrzymania ruchu oraz scenariuszem wprowadzania poprawek, uwzględniającym nasze wsparcie, Klient zdecydował się na odbudowanie swoich Salesforce'owych możliwości. Przekonał się, jakie są kluczowe zalety platformy SFDC i jak może być ona wykorzystywana do rozwijania działalności. Obejmowało to nie tylko wzrost kompetencji, ale także stworzenie listy standardów, które powinny być przestrzegane w przyszłości, aby zapewnić skalowalność, wysoką wydajność i bezpieczeństwo rozwiązania.



Service
Manager



2 Salesforce
Developers



1 Solution
Architect

OUTCOME – REZULTAT

- Wyższy poziom zadowolenia klientów organizacji dzięki profesjonalnemu, wykwalifikowanemu wsparciu,
- Stworzenie zespołu
- Szybsza reakcja na incydenty – wyższa jakość usług
- Ulepszony pakiet obsługujący najnowocześniejsze mechanizmy bezpieczeństwa
- Lista instrukcji pozwalających na rozbudowę aplikacji według najlepszych standardów
- Zrozumienie, jak i co można osiągnąć dzięki Salesforce i jak może to wpłynąć na biznes Klienta
- Elastyczny model współpracy, w którym Klient może wykorzystać nasze umiejętności i wiedzę w oparciu o swoje priorytety