

Carbonite: Análisis de marketing y ventas integrados



“La integración de aplicaciones de Informatica Cloud reduce al menos 20 segundos del tiempo necesario para la creación de cada caso. Nuestros 220 agentes crean cientos de casos al día, por lo que el ahorro de tiempo, dinero y personal es espectacular”.

- Robert Frost, vicepresidente de soporte al cliente de Carbonite

Carbonite es un proveedor líder de soluciones para la protección de datos híbridas y en cloud que fomentan la continuidad empresarial para las pequeñas y medianas empresas. La compañía ofrece sus servicios a más de 1,5 millones de personas y pequeñas empresas de todo el mundo y les ayuda a garantizar que sus datos importantes estén protegidos, disponibles y son útiles.

Los equipos de operaciones de marketing y ventas de Carbonite necesitan los análisis de la plataforma Salesforce.com de la empresa para acelerar la toma de decisiones en todos los ámbitos, desde la gestión de leads hasta las estrategias de ventas. Sin embargo, la dependencia de la empresa de un sistema de plataforma en cloud para gestionar la integración entre su data warehouse de Microsoft SQL Server y Salesforce.com, afectó a la velocidad y la puntualidad de la toma de decisiones.

Como explica Justin Donlon, arquitecto de soluciones de business intelligence de Carbonite: “A los equipos de ventas y marketing les resultaba difícil contar con datos fiables a tiempo. Esto se debía a que nuestra solución en cloud anterior era impredecible, lo que daba lugar a un número excesivo de errores de integración difíciles de

comprender y solucionar. Estos errores disminuían la credibilidad de los datos. Al mismo tiempo, la aplicación de un proceso de fases de Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS) innecesariamente complejo para preparar los datos nos suponía más dificultades. Había llegado el momento de buscar una solución más eficiente”.

Carbonite, como empresa en rápida expansión, tenía que triplicar la cantidad de datos en Salesforce.com: leads, contactos y oportunidades, así como objetos personalizados. “La solución anterior jamás habría podido hacer frente a este volumen de datos”, afirma Donlon. “La sustituimos por Informatica Cloud Integration y este proceso se volvió realmente sencillo”.

“Informatica Cloud es un gran hallazgo en comparación con la herramienta en la que solía confiar Carbonite”, continúa Donlon. “Permite a nuestros usuarios de empresa y TI y, prácticamente, a casi cualquiera, conectar datos de cualquier fuente y ofrecer información detallada sobre el mercado y los clientes. Está repleta de funciones y es fácil de usar y escalable. Ahora podemos ofrecer inteligencia de ventas y marketing a la velocidad del negocio. Es sencilla y fiable”.

CARBONITE

Información general:

El proveedor líder de soluciones de continuidad empresarial utiliza Informatica Cloud para compartir información relevante y fiable de Salesforce.com en tiempo real.

Necesidades de negocio:

- Acelerar la toma de decisiones de ventas, marketing y servicios.
- Respaldo el rápido crecimiento empresarial con acceso a información fiable en cada punto de contacto.
- Ofrecer un soporte al cliente excepcional y con capacidad de respuesta en cada interacción.

Retos relacionados con los datos:

- Gestionar el crecimiento triple de los datos de Salesforce; la integración en cloud heredada no puede hacer frente y hay demasiados errores de procesamiento.
- La integración de los datos procedentes de las plataformas heredadas en la plataforma de Force.com fue lenta, e impidió que la empresa tuviera una visión única.
- La introducción manual de los datos ralentizaba las interacciones con los clientes e influía en la adopción de Salesforce.com.
- Las operaciones de ventas y marketing no tenían acceso a los datos necesarios.
- Los silos de datos de unidades de negocio desconectadas inhibían el potencial de Salesforce.com.

Solución:

- Informatica Cloud permite a los usuarios de TI y negocio conectar datos de cualquier fuente y obtener información detallada de los clientes.
- Cloud Application Integration de Informatica automatiza los flujos de trabajo para mejorar las experiencias de los clientes, acelerar la adopción de Salesforce.com y obtener un historial completo de campañas.

Potenciar el servicio de atención al cliente con la automatización del flujo de trabajo

Muy pronto, este éxito inicial de business intelligence se vio acrecentado por las rápidas ventajas de Informatica Cloud en lo relativo al soporte al cliente de Carbonite. La unidad de negocio utiliza Service Cloud de Salesforce.com para gestionar los casos de soporte derivados de su base de suscriptores y usuarios de prueba. Con todo, para ofrecer un soporte fiable y con capacidad de respuesta, los 220 agentes de soporte también necesitaban acceder a datos adicionales de suscripción de clientes de fuera de Service Cloud, en la base de datos de suscripción principal de Carbonite. Estos datos (recopilados y creados durante los procesos de prueba y suscripción) incluían el ID de cliente, los datos de facturación, la versión de software que utilizaban y el volumen de datos de cliente bajo protección.

Antes de utilizar Cloud Application Integration de Informatica, cuando un cliente se ponía en contacto con el equipo de soporte de Carbonite, el agente encontraba los datos históricos del caso en el sistema CRM de Carbonite mediante una búsqueda basada en la dirección de correo electrónico del cliente. Este proceso requería mucho tiempo. Después, el agente copiaba manualmente los campos de identificación de ese sistema (entre dos y nueve campos, en función de la situación del cliente) y los pegaba en Service Cloud. El proceso era necesario para respaldar tanto los informes de gestión de casos como de ventas, pero requería una cantidad importante de intervención manual, recursos y tiempo. Además, el proceso manual de copiar y pegar es propenso a que se cometan errores.

Ahora, Cloud Application Integration de Informatica automatiza el traspaso de la información de los suscriptores en tiempo real desde el sistema de CRM de Carbonite hasta el caso de soporte creado en Service Cloud. No es necesario escribir ni una línea de código. Cloud Application Integration de Informatica busca automáticamente todos los casos relacionados con una dirección de correo electrónico y se los muestra al agente de soporte en Salesforce.com en forma de una guía de proceso en tiempo real. Estas guías automatizan los procesos de flujos de trabajo. Cada guía respalda un proceso de negocio, y los empleados no técnicos pueden crear una nueva en cualquier momento. El agente solo tiene que seleccionar el registro pertinente y los nueve campos se guardarán automáticamente en el caso.

Esta solución de automatización de procesos acelera el flujo de trabajo de los 220 agentes de servicio de Carbonite y mejora, además, la experiencia de sus clientes y los informes empresariales.

Robert Frost, vicepresidente de soporte al cliente, está encantado con esta automatización. "Este nuevo flujo de trabajo reduce de 10 a 20 segundos el proceso de creación de cada caso individual. Nuestros 220 agentes crean cientos de casos al día, lo que supone un ahorro drástico de tiempo, dinero y personal. También nos hemos deshecho de los errores de calidad de los datos que solían cometerse en la fase de copiar y pegar. Lo mejor de todo es que la solución de Informatica nos ha ayudado a invertir en los empleados y los recursos/formación actuales, en lugar de que el personal tenga que encargarse de estos procesos manuales".

Además del ahorro de tiempo y costes, este flujo de trabajo mejorado acelera la adopción de Service Cloud. Hasta ahora, la adopción y la actitud del equipo de soporte hacia el uso de Service Cloud se habían visto perjudicadas por la falta de visibilidad de esta solución en el sistema de CRM. Cloud Application Integration de Informatica ayudó a reducir el esfuerzo manual necesario para abrir nuevos casos, y condujo rápidamente a la adopción generalizada de Service Cloud entre el equipo de soporte.

Como comenta Matthew DiAntonio, vicepresidente de análisis de negocio, "Integrar los datos en la plataforma de Force.com ofrece la oportunidad de realizar análisis exhaustivos. La adopción de Service Cloud garantiza que podemos confiar en estos análisis".

Aprovechar el potencial del marketing

Otro caso de éxito de Cloud Application Integration de Informatica ha sido la integración de datos de marketing en Salesforce.com. Carbonite envía millones de correos electrónicos al año. Sería prohibitivo integrar cada uno de estos correos electrónicos en Salesforce.com, por lo que Carbonite confía en las capacidades de automatización de procesos de Cloud Application Integration de Informatica para agregar una pestaña independiente a la página "Contactos" en Salesforce.com. Se trata de un medio rápido, fácil y rentable de garantizar que los equipos de ventas y soporte tengan una visión en 360 grados del historial de campaña de cada cliente.

Con vistas al futuro

Además, el equipo de aplicaciones empresariales de Carbonite, equipado con Informatica Cloud, tratará de integrar aún más otros silos de Salesforce.com en toda la organización, con el objetivo de satisfacer rápidamente los requisitos de datos de la empresa. Donlon ahora opera entre TI y el negocio, y se encarga de todos los aspectos relacionados con Salesforce.com, incluida la integración.

Señala que "Nuestro espacio de Salesforce.com está aumentando rápidamente y estoy escuchando atentamente las necesidades de todos los usuarios, independientemente de la unidad de negocio que representen. Informatica Cloud nos permite estar un paso por delante de la demanda de uso compartido de datos y aumentar constantemente la madurez de las aplicaciones en toda la empresa".

Ventajas:

- Entrega de datos de ventas, marketing y servicios de forma rápida y sencilla
- Reducción en 20 segundos del tiempo de creación de casos de soporte individuales mediante la integración en tiempo real (cientos de casos se crean al día), lo que permite ahorrar tiempo, dinero y personal
- Aceleración de la adopción de Force.com en toda la empresa
- Automatización del flujo de trabajo de los agentes de soporte y mejora de la experiencia de los clientes
- Aumento de la calidad y la fiabilidad de los registros de los casos de soporte
- Visión en 360 grados del historial de campañas de marketing de clientes a los equipos de ventas y soporte
- Capacitación a la empresa de los métodos para implementar guías de flujo de trabajo automatizado continuo de forma autosuficiente

Pilares de la solución:

- Informatica Cloud
- Informatica Global Customer Support
- Verificación de direcciones de correo electrónico de Informatica



Informatica™

La transformación digital está cambiando nuestro mundo. Como líderes en gestión de datos de cloud empresariales, le brindamos ayuda para que encabece la marcha de forma inteligente y aportamos perspectiva para que aumente su agilidad, concrete nuevas oportunidades de crecimiento o incluso invente cosas nuevas. Le invitamos a explorar todo lo que puede ofrecerle Informatica y a desatar el poder de los datos para impulsar su próxima revolución inteligente. Y no una vez, sino una tras otra.

Sede central mundial, José Echegaray 8, Parque Alvia - Edif. 3, PB 3, 28232 Las Rozas de Madrid Tel: +34 91 787 61 40 Fax: +34 91 754 29 50

Número gratuito en Estados Unidos: 1.800.653.3871

informatica.com linkedin.com/company/informatica twitter.com/Informatica

© Copyright Informatica LLC 2017. Informatica, el logotipo de Informatica y PowerCenter son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Informatica LLC en Estados Unidos y en muchas jurisdicciones de todo el mundo. La lista actualizada de marcas comerciales de Informatica se encuentra disponible en esta web: <https://www.informatica.com/es/trademarks.html>. Otros nombres de empresas y productos pueden ser nombres comerciales o marcas comerciales de sus respectivos propietarios. La información de esta documentación está sujeta a cambios sin previo aviso y se proporciona "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo, expresa ni implícita.

IN05_1017_2959