

## קבוצת כנס מטמיעה את פתרון ענן השיווק של סייילספורס לניהול מסעות לקוח מתקדמים בשיתוף עם מומחי אולקלאוד

### אודות קבוצת כנס

במשך יותר משישה עשורים, קבוצת כנס (Kenes Group) מיצבה את עצמה כ-PCO (Professional Congress Organizer) המוביל של הפקת כנסים וניהול אגודות רפואיות, עם התמקדות בכינוסים הרפואיים והמדעיים. כארגון הכנסים המקצועי (PCO) המוסמך בתחום ייחודי זה, קבוצת כנס בנתה בסיס לקוחות עשיר הכולל חלק מהארגונים והאגודות המכובדים בעולם, עם מאות לקוחות המקיימים עימה קשרי עבודה ארוכי טווח. הצוות של כנס מורכב מאנשי מקצוע ומומחים ברחבי העולם. השילוב של מומחיות גלובלית עם ידע מקומי, מאפשרת לכנס להציע ללקוחותיה שירות מותאם לצרכיהם. החברה רכשה לעצמה מוניטין של יועצת מהימנה, נאמנה ובעלת המקצועיות הגבוהה ביותר בתעשייה.

### הצורך הטכנולוגי

לפני הטמעת מערכת מרקטינג קלאוד חברת כנס התמודדה עם אתגרים טכנולוגיים רבים. כנס ניהלה את סביבת העבודה שלה באמצעות מספר מערכות נפרדות - מערכת רישום פנימית שפותחה על ידם, מערכת ERP לניהול הכספים וחשבוניות, מערכת לניהול הרשומות (סיילספורס) ומערכת לניהול מערך השיווק - מרקטינג. כנס נתקלו במספר אתגרים שדרשו מענה:

- מערכות הדטבייס והאוטומציה לא התממשקו בצורה מיטבית ונדרשו כפילויות בניהול והכנסת נתונים ודאטה לא מסודרת.
- הסינכרון בין הנתונים במערכות דרש הקצאת משאבי זמן וכסף רבים והקשה על מעקב ובקרה שוטפים.
- נוצר קושי משמעותי לייצר מסעות שיווק מותאמי לקוח ולהפיק מהנתונים המצויים מידע שיאפשר ניצול יעיל לטובת כלל מערך המוצרים והשירותים של חברת כנס.
- איסוף הנתונים וקבלת מבט 360 מעלות מלא על הלקוחות היה קשה עד בלתי אפשרי, ומנע גם את היכולת להציע מוצרים וכנסים תואמים ומשלימים לטובת המשך גדילה וצמיחה, הן של מסד לקוחות הארגון והן של הארגון עצמו.

### הפתרון

כנס עשתה שימוש בענן השירות של סייילספורס - Service Cloud לצרכים שונים. לטובת שיווק נעשה שימוש במערכת אחרת. לאור צמיחתה של החברה, מערכת השיווק לא נתנה מענה לצרכים הנוכחיים, יתר על כן תקופות השירות וההתחייבות עליה הסתיימו. חברת כנס החלה לחפש ולבדוק חלופות. הרצון היה לעבור למערכת מתאימה שמתממשקת ומסתנכרנת בקלות עם ענן השירות של סייילספורס, שכנס כבר עושה בו שימוש, ומאפשרת שימוש בנתונים שכבר קיימים. לכנס דאטה עשיר מאוד הכולל מעל מיליון רשומות. ברור היה כי התהליך יהיה מורכב, נבחנו מספר פתרונות וכן מספר שותפים לביצוע הפרויקט והטמעת הפתרון.

לאחר הערכה ובדיקה מעמיקה של הצרכים של כנס למול יכולות המערכת, והעובדה כי כבר יש ענן שירות בו עושה החברה שימוש - **פתרון ענן השיווק Marketing Cloud** של סייילספורס היה אחד הפתרונות שנשקלו ובסופו של דבר נבחר לאור העובדה שהוא עונה על הצרכים שהוגדרו ומספק את היכולות הנדרשות -

- ניהול הדאטה בצורה נכונה
  - יצירת מסעות שיווק
  - קבלת מבט 360 מעלות מלא על הלקוח לטובת תובנות עסקיות בזמן אמת
  - יכולת לעשות שימוש מקיף בכלל המוצרים והשירותים של כנס בצורה יעילה וריווחית
- לאחר בחינת מספר שותפי הטמעה ויישום, כנס בחרו בצוות המקצועי של **אולקלאוד** להטמעת הפתרון הנבחר

תהליך ההטמעה היה סדור וכלל:

- פגישות עומק לזיהוי הצרכים
- הבנה מעמיקה של כלל התהליכים ובפרט של תהליכי השיווק
- מיפוי מסעות הלקוח השונים הנדרשים
- מיפוי הנתונים ומיקומם
- העברת הדומיין והנתונים ממערכת השיווק הקודמת למערכת מרקטינג קלאוד של סילספורס.

## התוצאות

כיום קבוצת כנס מנהלת את כל מסעות הלקוחות, הנתונים והרשומות במערכת סילספורס. החברה חווה היום שיפור משמעותי של התהליכים השונים הכרוכים בניהול הדאטה הארגוני לצרכי שיווק, תוך חיסכון משמעותי במשאבי זמן, כסף וכוח אדם ומנהלת את כלל תהליכי השיווק באמצעות ענן השיווק סילספורס:

- המידע זמין ונגיש בכל רגע ושליפתו לצרכים השונים קלה ומהירה
- ניתן להבחין בבירור בתהליך סדור יותר של הכנסת הנתונים וניהולם
- צמצום משמעותי של כפילויות ולאור כך בניית בסיסי נתונים בצורה יעילה ומהירה יותר
- בניית מסעות הלקוח ומערכי השיווק לכנסים השונים יעילה וקלה יותר

## מבט לעתיד

כנס רואה בסיילספורס מערכת ליבה ארגונית ושואפת ליישם יכולות חדשות של סילספורס כולל שימוש ביכולות AI המתקדמות לצורך יישום תוכן דינמי וממשקי מדיה ונתונים. המטרה למקסם את השימוש במערכת לטובת יעילות ארגונית, שמירה על יתרון תחרותי וצמיחה לאורך זמן. אולקלאוד הינה שותף לדרך וממשיכה ותמשיך לשתף פעולה, לסייע ולתמוך בכנס ביישום תהליכים ויישומים נוספים.



**טל שושן סטרלץ**  
Marketing Automation  
Team Leader

"ההחלטה לעבור לסיילספורס ולעבוד עם אולקלאוד התקבלה לאחר שנבדקו מספר חלופות" מציינת טל שושן סטרלץ, *Marketing automation team leader* בקבוצת כנס. "מערכת ענן השיווק של סילספורס נותנת מענה הולם לצרכים שלנו. העבודה עם אולקלאוד הייתה מוצלחת עם יועץ מקצועי וזמין. מומחי אולקלאוד מפגינים רמה מקצועית גבוהה לכל אורך התהליך: החל משלב הייעוץ שלפני ולאורך שלבי היישום וההטמעה. כשיש אי ודאות לגבי מרכיב - הדבר נבדק על ידי הצוות לעומקו עד שיש בטחון מלא ליישומו. כשנזקקת אסקלציה - יש זמינות ויש נכונות. אנו מקבלים ייעוץ גם כדי לייעל תהליכים נוספים.."