



CLOUD CRM (CCRM)

Prepared for MUNI 2024

OBSAH

01

Dnešní přednášející

02

Enehan - kdo jsme

03

Salesforce platform

04

Organizace předmětu

05

Ukončení předmětu

MATEJ BIROŠ

Matej is Salesforce consultant in Enehan, working there for more than 2 year. Has experience with Administration, Consulting and Business Analysis

MATEJ BIROŠ

Salesforce consultant

+ MORE ABOUT MATEJ

- 2+ years experienced IT professional
- 2+ years Salesforce
- Experience with Business analysis consulting



EXPERIENCE WITH CLOUDS AND PRODUCTS



MATEJ'S CERTIFICATIONS



MATEJ WORKED FOR COMPANIES



JAKUB HANÁK

Jakub is our Salesforce Consultant and teamleader. He works for Enehan for almost 4 years

JAKUB HANÁK

Salesforce and Tableau Consultant

+ MORE ABOUT JAKUB

- 5+ years of experience with Business analysis, system analysis, requirements analysis, solution design, management.
- Experience with Data analysis and Tableau
- 3+ year in Salesforce solutions delivery.
- 10x Salesforce certified, 2x Tableau Certified

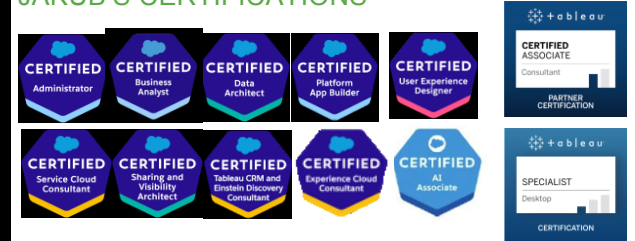
enehan 



EXPERIENCE WITH CLOUDS AND PRODUCTS



JAKUB'S CERTIFICATIONS



JAKUB WORKED ON PROJECTS FOR COMPANIES



ENEHANO – KDO JSME



Založeno před 8 lety v Praze.



90+ členný tým zkušených Salesforce konzultantů.



Poskytujeme řešení pro digitální transformaci na platformě Salesforce.



Pracujeme pro TOP100 v ČR největší poskytovatele finančních služeb v České republice.



Máme spokojené zákazníky nejen v České republice, ale také v Německu, USA nebo na Slovensku.

Kanceláře: Praha (CZ), Brno (CZ), Bratislava (SK), Košice (SK)



Jsme držiteli ocenění Salesforce Partner (FY19, FY20, FY21, FY22, FY23, FY24)

“SPOJUJEME
TECHNOLOGIE
&
BUSINESS“

VIZE A MISE ENEHANA



NAŠE VIZE

Naší vizí je stát se do roku 2027 jedničkou na Salesforce v regionu střední Evropy, vybudovat holding s několika dceřinkami a překonat obrat 500 Mio CZK.

Zároveň měníme svět k lepšímu tím, že zjednodušujeme a automatizujeme rutinní práci.

O naše know-how a bohatství se dělíme s těmi, co neměli v životě tolik štěstí, a jako firma jsme se zavázali dávat 1 % z obratu na CSR každý rok.



NAŠE MISE

Posláním Enehana je **zefektivnit podnikání firem** v oblasti marketingu, obchodu nebo zákaznické péče, a to hlavně díky implementaci a rozvoji platformy Salesforce.

Dodáváme komplexní projekty pro velké firmy. Využíváme k tomu kombinaci našich business a IT dovedností.

Odtud také vznikl název firmy Enehano.

NAŠE KLÍČOVÉ HODNOTY

Co nás pohání v každodenním životě.



NAŠI ZÁKAZNÍCI

Finanční služby



TRINITY BANK



ČLEN SKUPINY PPF



SaaS | Disruptors



Automotive |Doprava |Logistika



Manufacturing



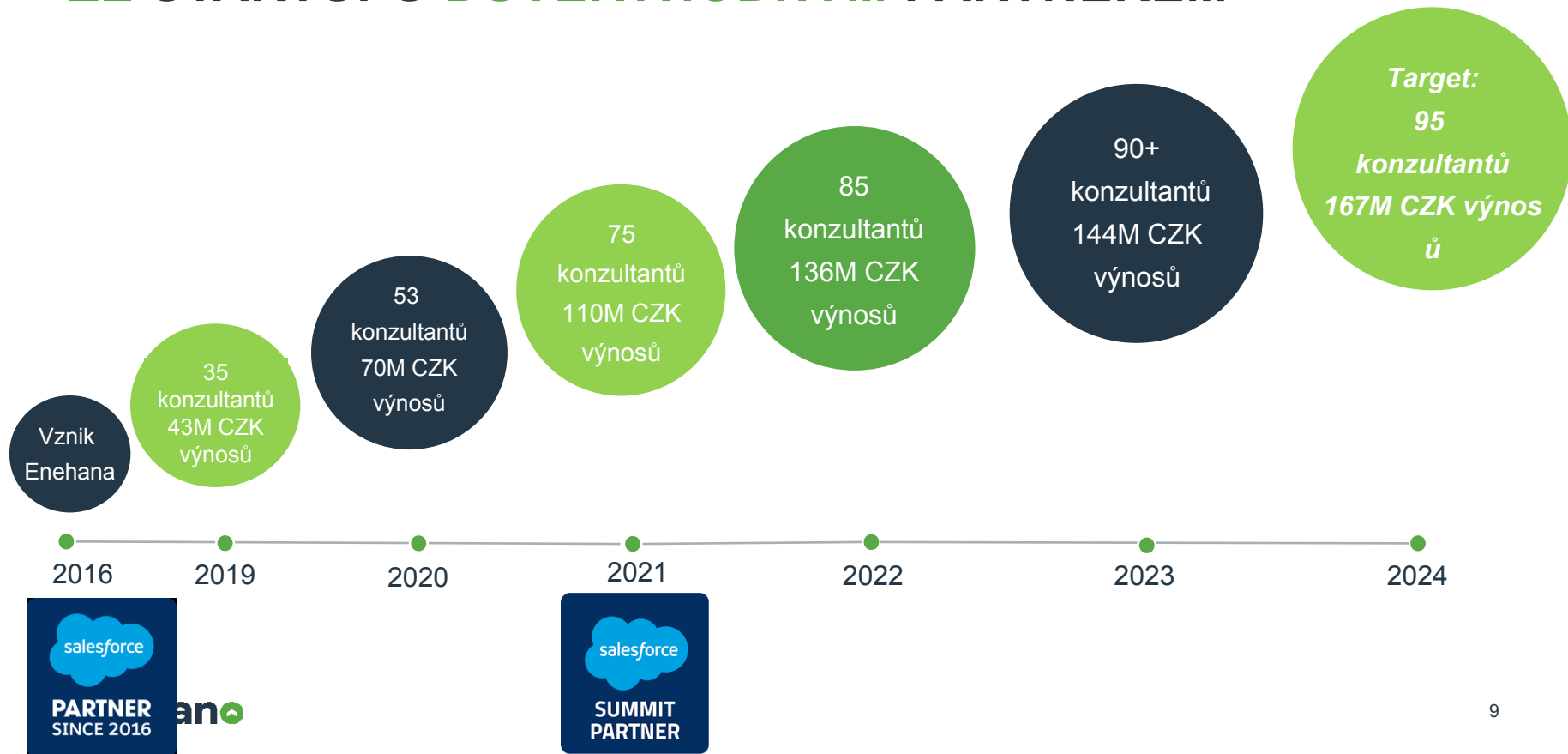
Telco | Utilities



Food | Health-care | e-commerce | sport



ZE STARTUPU DŮVĚRYHODNÝM PARTNEREM



CRM &

SALESFORCE PLATFORM



salesforce



ČO JE CRM?

“Customer Relationship Management (CRM) is a **strategy** that companies use to manage **interactions with customers and potential customers**. CRM helps organisations **streamline processes, build customer relationships**, increase sales, improve customer service, and increase profitability.”

Customer Lifecycle Journey

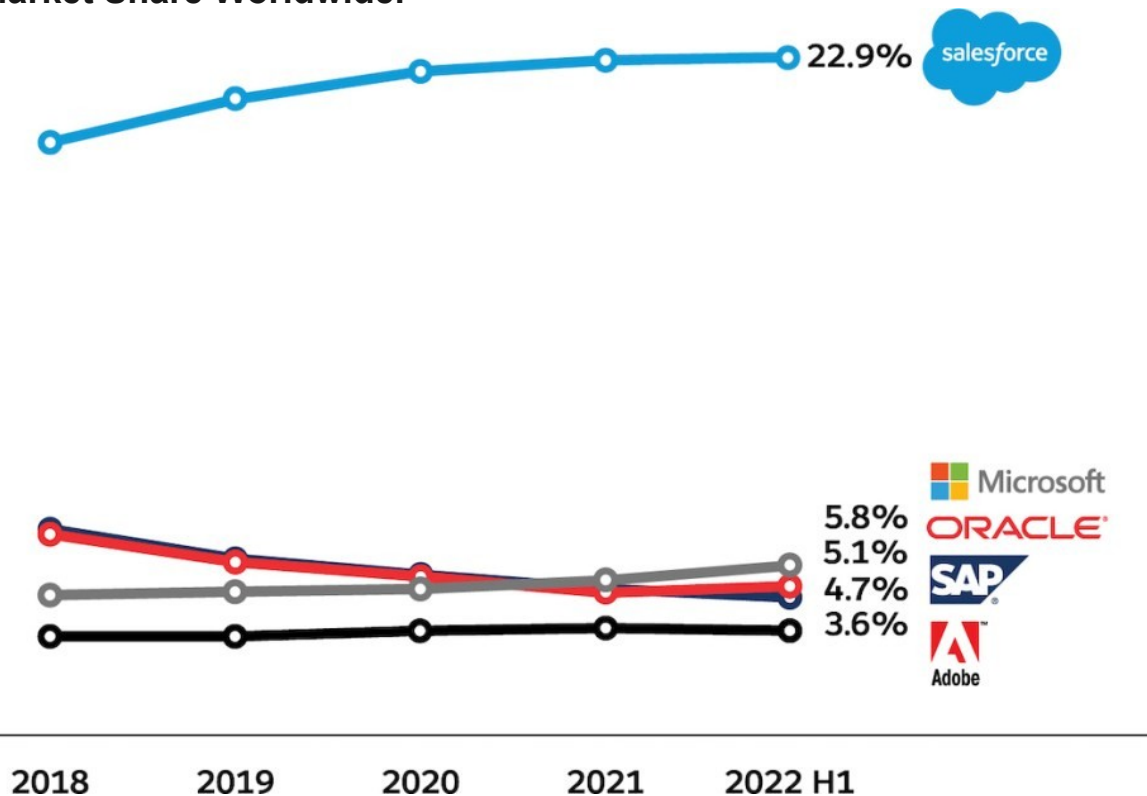


Salesforce Customer 360

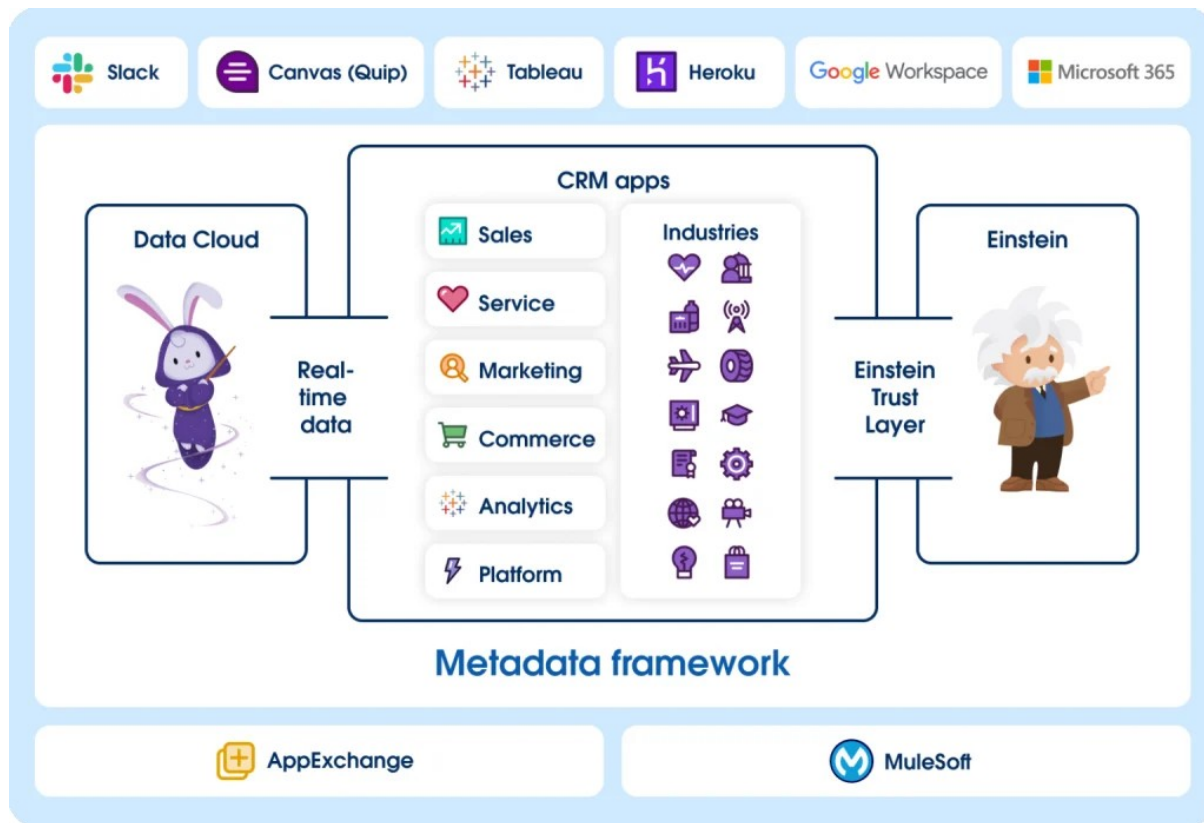


Salesforce. #1 CRM.*

Ranked #1 for CRM Applications based on IDC
2022 H1 Revenue Market Share Worldwide.

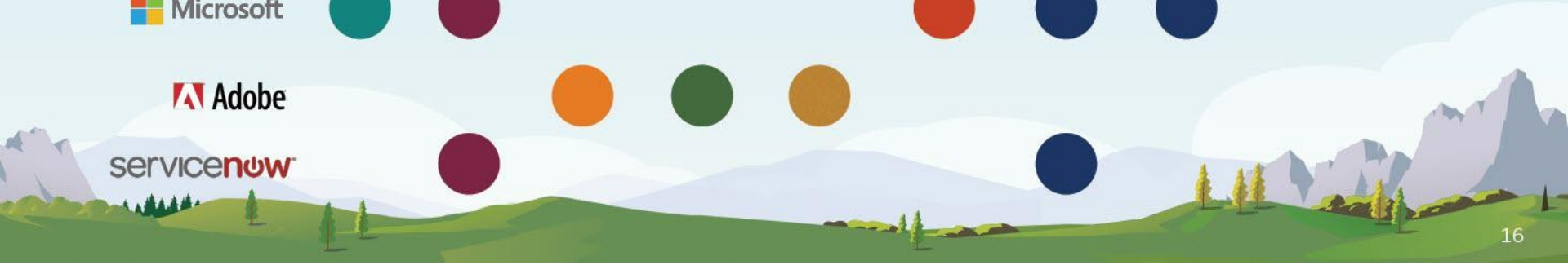


SALESFORCE FUTURE



Product Advantage

Most complete portfolio in the industry



Empower Everyone to Improve the Customer Experience



Build apps so other departments can help your sales and service teams

Supply Chain

✔ Quality Control | 📄 Licensing | 🎯 Projects

HR

👤 Onboarding | 👤 Recruiting | 🏠 Benefits

Operations

📦 Deliveries | 🔍 Inspections | 📦 Fulfillment

Finance

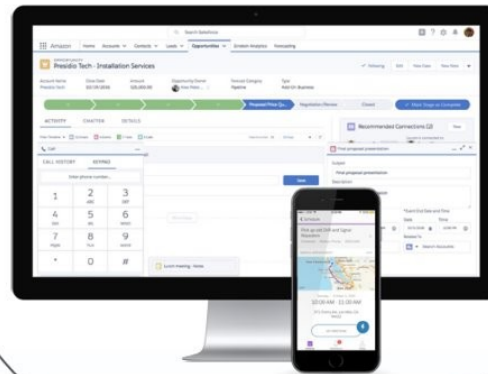
📊 Compliance | 📄 POs | 📅 Monthly Close

Marketing

📄 Quality Control | 📄 Licensing | 📄 Projects

Legal

📁 Files | 📁 Case Management | ⌚ Time Keeping



Empowering Everyone to Build Apps

Business users and developers can prototype and build together



LOW CODE

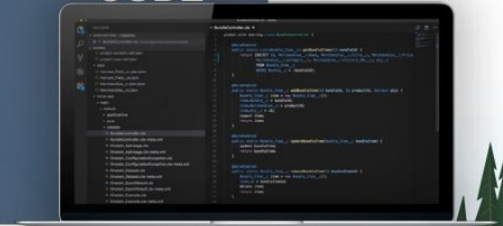
Toya Gatewood
Salesforce Admin

Jordan McDaniel
Developer & Architect



NO CODE

PRO
CODE



BUSINESS
USERS

DEVELOPERS



Install Pre-Built Apps from AppExchange



The fastest path to business impact is with pre-built apps, components and templates

5.7M

App Installs

3.5K

AppExchange Apps

Conga 

Talkdesk 

MapAnything 

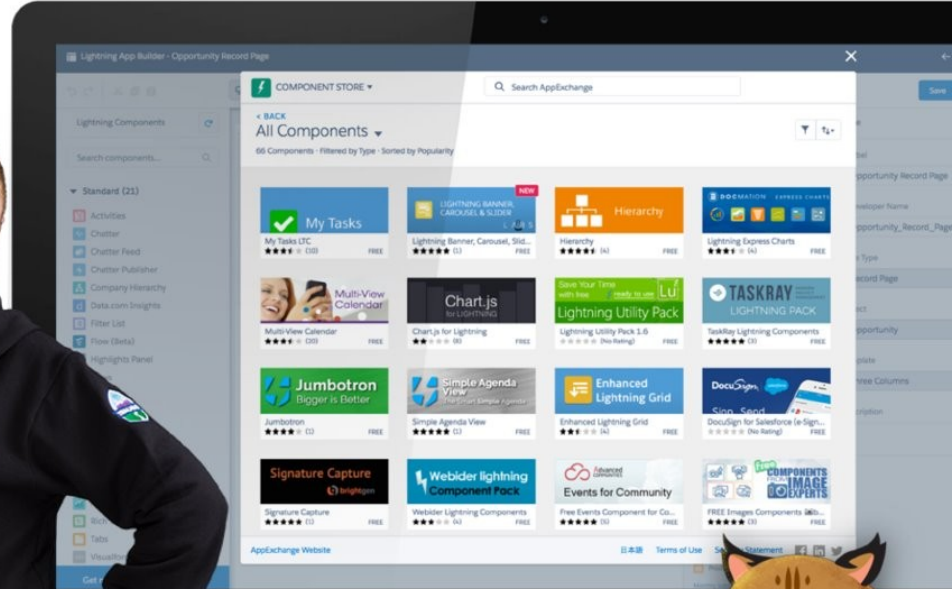
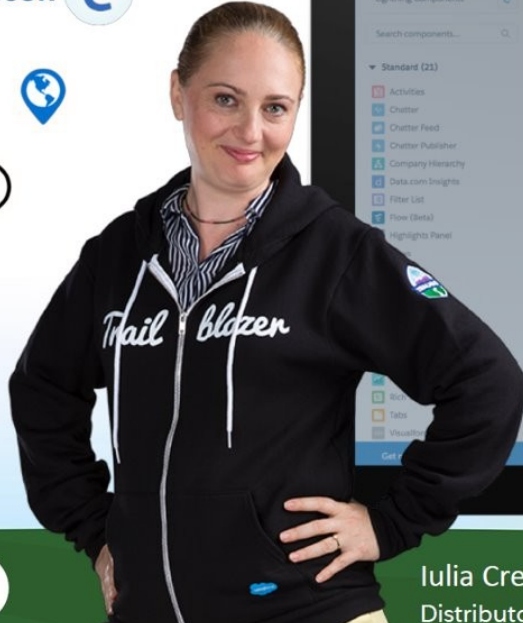
Propel 

Financial Force 

Sage People 

nCino 

Veeva 



No-Code

Julia Creanga
Distributor Portal Director



24 Hours in the Life of Salesforce

FY25 Q1

salesforce

Consumer Engagement



2.2M
Commerce
orders



511M
Commerce
page views



2.1M
Service
chatbot
sessions



1.3M
Tableau
public
views

Employee Usage



110M
Reports &
dashboards



5.8M
Sales
opportunities
created



715M
Slack messages
sent



3.3M
Slack workflow
launches

Platform Automation



86.5B
Records
Ingested by
Data Cloud



11.1B
Number of
flows



8.7B
MuleSoft integration
transactions



5.3B
Marketing messages
sent



270.5B
Einstein Predictions





ORGANIZACE

PŘEDBĚŽNÝ ROZVRH

Týden	Datum	Přednáška	Seminář
1□	24.09. □	Úvod do CRM (Enehan)□ – Jakub Hanák , Matej Biroš	Intro do Salesforce platformy□ – Matej Biroš
2□	1.10.□	Ako Salesforce používá Salesforce – Jan Moravec (Salesforce)	Datové modelování (praktické příklady), security, role a permissions – Matej Biroš , Matěj Otáhal
3□	8.10.□	Sales cloud II. – Matej Biroš	Security pokračování, Forecasting, Matej Biroš
4□	15.10. □	Service cloud I. – Martin Hronek	Case management a Case routing – Matej Biroš
5□	22.10. □	Service cloud II. – Matej Biroš	Service Cloud II. – Matej Biroš
6□	29.10. □	Reporting v Salesforce – Jakub Hanák	Dátová analytika – Jakub Hanák
7□	5.11.□ .	Není výuka (čtecí týden)	
8□	12.11. □	Business Analýza – Anička Michutová	Business Analýza – Anička Michutová
9□	19.11. □	Automatizace Procesů I. – Ondřej Borík , Matej Biroš	Automatizace Procesů v Salesforce (Formuly, Procesy, Approval procesy...)- Ondřej Borík , Matej Biroš
10□	26.11. □	Automatizace Procesů II. – Karol Macák	Automatizace Procesů pomocí Flows – Karol Macák , Matej Biroš
11□	3.12.□	Integrace – Július Hudák	Integrace – Matej Biroš
12□	10.12. □	Project Management a Product Lifecycle – Jiří Mádl	Dotazy před odevzdáním projektů - Matej Biroš
13□	17.12. □	Prezentace projektů	

POŽADAVKY

í

Ukončení předmětu

1. Individuální úkol

- Dokončit nejméně jeden superbadge v rámci platformy Trailhead

2. Týmový úkol

- Skupiny po 2-3 lidech
- Zadání dostanete formou business požadavků
- Implementace v rámci demo orgu Salesforce
- Dokumentace hotové práce
- Prezentace

Deadline – 14.12. 08:00

DĚKUJEME ZA POZORNOST

Kontakty:

matej.biros@enehano.sk

+421 918 422 676

jakub.hanak@enehano.cz

+420 728 941 905

Contact us:

 Václavské náměstí 837/11, Prague 1 - New Town, 110 00, Czech Republic

 +420 725 817 421

 info@enehano.com

Follow us on:

 <https://www.linkedin.com/company/enehano-solutions/>

 <https://www.facebook.com/enehano>

 [@enehanosolution](https://twitter.com/enehanosolution)