

Customer Success Manager per massimizzare il valore

Settore

Life Sciences

Soluzioni

-  JAGGAER One Platform
-  Contracts
-  eProcurement
-  Sourcing
-  Spend Management

Profilo dell'azienda

Una delle principali organizzazioni globali nel settore Life Sciences, operante in un contesto altamente regolamentato e orientato all'innovazione. Con una struttura di procurement complessa e multi-regionale e ambiziosi obiettivi di trasformazione, l'azienda si affida a JAGGAER per supportare i processi di strategic sourcing, supplier management, gestione dei contratti ed eProcurement a livello mondiale. Con l'obiettivo di massimizzare il ROI e perseguire l'eccellenza operativa, l'organizzazione puntava ad aumentare l'adozione globale da parte degli utenti, sfruttare appieno il valore dei moduli esistenti e rafforzare continuamente le proprie capacità di procurement in linea con la crescita del business e i requisiti di compliance.

La sfida

Il cliente aveva **necessità di supporto nell'interpretazione dei dati** all'interno della propria soluzione, nella promozione dell'**adozione da parte degli utenti** e nell'aggiornamento continuo sulle nuove funzionalità a ogni release software. Data la complessità dell'organizzazione e la molteplicità delle iniziative in corso, il cliente richiedeva una **risorsa dedicata JAGGAER** per raggiungere gli obiettivi specifici all'interno del proprio set di soluzioni JAGGAER.

Approccio alla soluzione

- Affiancamento di un **JAGGAER Customer Success Manager (CSM) dedicato**

Soluzione

In collaborazione con il CSM:

- Sviluppato un Success Plan basato sugli obiettivi specifici del cliente
- Monitorati spesa, KPI e adozione all'interno di JAGGAER
- Identificate e implementate nuove soluzioni e funzionalità personalizzate in base al set di soluzioni del cliente

Risultati

- 3 moduli aggiuntivi implementati** dall'avvio del programma CSM
- L'adozione da parte degli utenti** a livello globale è **aumentata del 40%** negli ultimi 4 anni
- Il cliente è considerato **best in class** rispetto ai peer per **ROI e adozione**

«Apprezziamo davvero la nostra partnership con il CSM; sentiamo sempre che ha a cuore i nostri interessi. Il supporto offerto è stato di grande valore per il nostro team.»

