

# Canon – Lightning Implementation

## COMPANY OVERVIEW

CANON was founded in 1937 in Tokyo, Japan. The team of a small company, Precision Instrument Laboratory (SKK) was founded in 1933 with the aim of developing and producing quality cameras that had previously been exclusively imported And very expensive. The first product carried the Canon brand, the name of the ancient Asian goddess, which gave rise to the modern designation CANON, translated by Webster's as a "benchmark" in line with ambitious high-tech development goals.

## COMPANY PROFILE

LOCATION *São Paulo, Brazil*

COMPANY SIZE *# 450*

INDUSTRY *Manufacturing*

SOLUTION SOLD

SFDC SOLUTION(S)

FIRST ACTIVE: *Setembro/2016*



## CHALLENGE

- Ter visibilidade de todas as informações do cliente pelas diversas areas da companhia
- Agilizar o processo de vendas eliminando cenários de retrabalho para aprovação e validação de propostas, contratos e pedidos
- Permitir a visibilidade das atividades do time comercial
- Possibilitar a medição de níveis de serviço de atendimento
- Gestão de campanhas internas e externas
- Integração de informações com sistemas internos.

## SOLUTION

- Implantação de Service Cloud para as diversas areas de atendimento ao cliente, com indicadores de SLA em todas as fases do atendimento.
- Implantação de Sales Cloud, considerando as particularidades do processo de vendas.
- Estrutura personalizada de seleção de produtos por proposta para garantir aderencia as especificidades do processo.
- Geração de propostas e contratos pela ferramenta, centralizando as atividades de cadastro e aprovação.

## VALUE/RESULTS

- Com a centralização de informações de atendimento no Service Cloud a gestão possui a visão do nível de atendimento e satisfação que são base para decisões estratégicas da Cia
  - Visão 360°, possibilitando melhor preparação para reuniões e gerenciamento de clientes.
  - Aprovações concentradas no Salesforce, agilizando o processo e fornecendo dados consistentes para sua análise.
  - Integração com o Sistemas internos garantindo acesso a informação em uma única ferramenta pelas equipes de vendas e atendimento.

# More Detailed Info and Quantitative Results

Color Commentary and Notes About Details of Solution or Implementation

## NOTES

Ênfase na utilização das melhores práticas e funcionalidades padrão do Salesforce.  
Desenvolvimento de VisualForce de “Carrinho de compras” para agilizar e reduzir erros na confecção da proposta.  
Desenvolvimento de PDF para gerar Contrato automático com base nas informações preenchidas pelo consultor de vendas.  
Integração de objetos com o sistema S21.

## QUANTITATIVE RESULTS IF AVAILABLE

# Additional Information Required

## MORE DETAILS

Overview of ISV Partner and Solutions/Apps Provided  
(Who are you and what do you do?)

What is the solution/app provided to this customer?

Competitors engaged in sales cycle:

Previous technology replaced by solution:

*Excel*

Salesforce.com products deployed:

*Sales cloud*  
*Service cloud*

Core Salesforce.com product features:

3<sup>rd</sup> Party products in solution:

# Sharing Guidelines

***These questions are required in order for your story submission to be accepted. Please answer these questions to the best of your ability.***

***We will not contact the customer without reaching out to you first.***

## SHARING USE CASE/SCENARIO:

Can salesforce.com AEs share this story and overview slide in sales settings?	Y
Can salesforce.com AEs mention the customer name in sales settings?	Y
Is this customer willing to act as a reference customer for prospects?	Y
Would the customer be willing to speak at Dreamforce or other events?	Y

## PARTNER INFORMATION

Name of reference approver:	Vanessa Paula de melo Silva
Title of reference approver:	TI
Email of reference approver:	vpsilva@cusa.canon.com