6655, Blvd. Pierre Bertrand, 200
Québec City, Québec
G2K 1M1, Canada
Phone: +1-888-548-4344
www.osf-global.com

ETUDE DE CAS

Automatisation des processus CRM pour un fournisseur de contenu numérique

Pour éliminer les redondances et être plus efficace, un fournisseur de contenu numérique souhaitait automatiser la connexion des données concernant les opportunités de sa plateforme de commande, avec les données concernant ses contacts stockées dans Salesforce, et avec les données de facturation stockées dans Intacct. L'application Salesforce CRM développée par OSF Global Services a réduit considérablement le travail à faire manuellement en liant les processus « occasion-commande » et « commande-encaissement »

Le client

Une entreprise qui sert de véhicule rentable et efficace pour des entreprises, des institutions et des individus du monde entier qui veulent acquérir et distribuer du contenu numérique.

L'idée

Notre client utilise Salesforce CRM pour gérer ses données clients et Intacct pour la gestion et la comptabilité financière. La société utilise également une plateforme de commandes personnalisée. Les données « opportunité de commande » proviennent de la plateforme de commandes et sont également présentes dans Salesforce (données introduites par notre client). Pour éliminer les redondances et augmenter l'efficacité, le client voulait automatiser les processus en liant les données « opportunités de commandes » issues de la plateforme de commande avec les données stockées dans Salesforce et les données de facturation dans Intacct.

La solution

Le client avaitun modèle d'affaires très spécifique donc une collaboration étroite entre OSF et le client a été nécessaire pour comprendre ses flux de travail etses procédures .

© 2010 by OSF Global Services Incorporated. All rights Reserved.

6655, Blvd. Pierre Bertrand, 200
Québec City, Québec
G2K 1M1, Canada
Phone: +1-888-548-4344
www.osf-global.com

Les spécialistes d'OSF ont réussi à développer une application qui prend les données des tableaux Oracle, les transforme, et les envoie vers Salesforce CRM à l'aide d'une intégration basée sur Java. Les données sont importées à des intervalles spécifiques pour répondre aux besoins d'affaires du client et tous les processus sont désormais automatisés.

De plus, , afin d'intégrer la plateforme Intacct du client avec sa solution Salesforce CRM, nous avons changé la configuration de chaqueplateforme , motamment les interfaces utilisateur et la définition des paramètres et nous avons personnalisé l'application Salesforce CRM via Force.com pour la faire correspondre à IntacctMax en fonction des besoins spécifiques du client.

De cette façon, la migration des données se fait depuis le système existant vers les systèmes interconnectés Salesforce et Intacct, ce qui permet d'avoir des fonctionnalités plus puissantes qui génèrent un aperçu précis des données du client.

Technologies

Intacct API 2.1, Salesforce Web Services API, JEE (JSP et Java Bean), Tomcat 5.5, AJAX, dom4j, Oracle 10g, IntacctMax pour Salesforce CRM.

Les résultats

OSF Global Services a fait migrer avec succès les données depuis le système de commande des tableaux Oracle vers les systèmes Salesforce et Intacct(Vente, Marketing et Comptabilité). Les deux nouveaux systèmes ont été stratégiquement interconnectés afin de générer des rapports globaux et de compléter les données clients. L'application que nous avons développée a réduit le travail manuel en liant les processus « opportunité de commande » et « commande-encaissement ».

L'automatisation du processus interne « commande-encaissement » a augmenté la productivité des employés et a optimisé les processus d'affaires au sein des services marketing, ventes et comptabilité:

- Les employés du service des ventes ont accès rapidement aux données des clients et ils sont capables de convertir les occasions de vente en commandes en un clic
- Les employés du service de comptabilité peuvent voir la tarification et les conditions promises par le service des ventes, et ni le personnel du service financier, ni les opérateurs de ventes ne doivent réintroduire les données des commandes
- Les opérations comptables d'après-vente sont automatisées.

© 2011 by OSF Global Services Incorporated. All rights Reserved.