

ETUDE DE CAS

Une solution CRM intégrée aide CodeMyImage à améliorer l'efficacité de ses processus de traitement de commandes

L'automatisation réduit les délais de livraison, augmente la satisfaction des clients et offre des opportunités de développement à la société

Pour gérer leurs affaires efficacement, les entreprises dépendent de systèmes et de processus intégrés qui couvrent l'ensemble de leurs opérations. Lorsque [CodeMyIMAGE](#), une société de services de codage web, a découvert que ses procédés déconnectés avaient un impact négatif sur la satisfaction de ses clients, l'entreprise a fait appel à OSF Global Services pour résoudre ce problème.

CodeMyIMAGE fournit des services de codage de PSD à XHTML/CSS pour des concepteurs web, des entreprises de conception web et des agences de publicité et de stratégie de marque dans le monde. De plus, ses développeurs offrent des services personnalisés de mise en œuvre de logiciels qui leur permettent d'intégrer les pages CSS/ HTML de leurs clients

Automatiser les processus et améliorer les procédés

Le succès de l'entreprise CodeMyIMAGE dépend de sa capacité à fournir à ses clients des services d'excellente qualité rapidement et à moindre coût. La société a grandi très vite et la direction s'est rendue compte qu'elle devait automatiser beaucoup de ses processus et améliorer ses procédés si elle voulait fournir des délais d'exécution rapides et améliorer le service à la clientèle. Toutefois, les outils et les processus utilisés par ses différents départements n'étaient pas reliés.

Par exemple, l'équipe de développement interne utilisait un système de projet autonome. Le département de la comptabilité utilisait un système manuel pour la facturation des clients. Et, le site internet de l'entreprise, à partir duquel les clients passaient des commandes et payaient leurs factures, n'était pas relié à une base de données où les informations des clients auraient pu être stockées et accessibles.

Ces processus déconnectés et l'absence d'une base de données clients centralisée signifiait que le personnel de CodeMyIMAGE ne pouvait pas suivre les interactions de ses clients ni voir l'historique des achats d'un client en particulier, ni même créer des campagnes marketing qui ciblent les clients en fonction de leurs désirs et de leurs besoins.

De plus, la communication entre les différents départements avait lieu essentiellement par courriels. Alors, les informations sur le projet d'un client, y compris les modifications des commandes, l'état du projet et les détails de facturation, n'étaient pas facilement partagées. Cela avait pour conséquence non seulement des retards dans la satisfaction des demandes des clients, mais aussi des erreurs causées par les tâches accomplies manuellement dans le processus.

Concevoir une solution

Pour résoudre ces problèmes, CodeMyIMAGE voulait mettre en place une solution intégrée de gestion de la relation client (CRM) qui lui permettrait de connecter ses différents départements et lui fournirait un endroit unique pour collecter toutes les données du projet d'un client.

On a demandé aux spécialistes d'OSF Global Services de mettre en place la solution CRM. Leur stratégie était de personnaliser et de mettre en œuvre une solution CRM évolutive, basée sur Microsoft Dynamics CRM, qui intègre les processus de traitement de commande de CodeMyIMAGE avec ses activités de gestion de projet.

Travaillant en étroite collaboration avec le personnel de CodeMyIMAGE, l'équipe OSF Global Services a défini les procédés de traitement de commande qui correspondent exactement à leurs besoins d'affaires. Lors de la construction de la solution, l'équipe a créé des mécanismes automatisés qui ont été reliés à des actions spécifiques qui ont lieu tout au long du processus de gestion de projet. En outre, les composantes de commande en ligne et de facturation, telles que le formulaire de commande et les portails de paiement du site, ont été intégrés à la solution de CRM afin de s'assurer que les données du client soient saisies correctement. L'équipe a également développé un processus automatisé de notification du paiement et l'a intégré avec le portail de paiement. Cela permet à CodeMyIMAGE d'informer ses clients de l'état d'avancement de leurs projets et leurs rappeler les délais des paiements.

Prêt pour la croissance future

En automatisant ses processus critiques, CodeMyIMAGE a réduit les délais de livraison des projets, a amélioré sa capacité à suivre les détails d'un projet et a augmenté la satisfaction de ses clients. En outre, l'équipe de CodeMyIMAGE a gagné en capacités de gestion et de création de rapports sur les commandes efficaces, lui permettant de passer plus de temps sur le développement des projets et moins de temps à rechercher les informations sur les clients.

L'élimination des processus manuels de commande et de facturation a également permis à CodeMyIMAGE de réduire les coûts associés à ces tâches. Et, la nouvelle fonctionnalité de notification de projet offre aux clients des mises à jour régulières sur l'état d'avancement de leurs projets, aidant ainsi CodeMyIMAGE à renforcer les relations avec ses clients.

###