

ETUDE DE CAS

Intégration de NetSuite CRM pour améliorer la gestion de services d'un fournisseur de solutions de sauvegarde de fichiers en ligne

Notre client, un fournisseur de services de sauvegarde de fichiers en ligne, avait besoin d'une solution CRM pour un meilleur service de gestion des plans de souscription, des processus de paiements intégrés et de la communication précise des résultats. L'équipe OSF Global Services a aidé à la mise en place de NetSuite CRM pour les processus d'affaires du client et a développé une application unique pour Facebook qui permet l'accès aux fichiers via le réseau social.

Le client

Notre client est une start-up canadienne qui fournit des solutions de sauvegarde en ligne pour le stockage et la protection de fichiers. Ils proposent diverses formules d'abonnement selon l'espace de sauvegarde désiré et les fonctionnalités requises par le client.

L'idée

L'entreprise voulait développer un site Internet qui servirait d'interface marketing et de portail pour les données des clients, d'une application unique et personnalisée et de solution CRM terminale pour la gestion du service et de la communication des résultats.

Le défi

L'équipe de développeurs d'OSF Global Services devait construire un site Internet efficace et une application personnalisée qui puisse servir de point unique de communication, puis les intégrer avec une solution CRM flexible et capable de répondre à toutes les exigences relatives à la gestion des services et aux rapports finaux. Les délais de réalisation étaient très courts et l'équipe d'OSF Global Services a été chargée d'analyser les processus et de planifier et de répartir la charge de travail.

La solution

Les spécialistes OSF Global Services ont analysé chaque processus et ont réussi avec succès à personnaliser et mettre en place la solution NetSuite CRM qui facilite une meilleure gestion du service à la clientèle et une meilleure communication des résultats. Cette mise en œuvre a permis à l'entreprise de gérer plus efficacement les abonnements des clients, la facturation et les paiements, et les rapports finaux

Notre équipe a également développé une application flexible basée sur Windows Azure qui a servi de point de départ pour tous les processus de communication. L'interface client que nous avons développée a été hébergée sur la plateforme Windows Azure. Le principal système d'enregistrement a utilisé la base de données SQL Azure pour permettre un accès rapide aux données, assurer leur hiérarchisation, faciliter une migration ou une intégration rapide avec d'autres plateformes, et servir de système de sauvegarde de l'information.

Enfin, l'équipe OSF Global Services a eu l'idée novatrice d'intégrer l'application avec la plateforme sociale Facebook afin de faciliter l'accès des clients aux fichiers via leur compte Facebook.

Technologies

Nos spécialistes ont travaillé avec succès sur l'intégration de technologies clés:

- NetSuite CRM : Solution CRM de pointe pour la gestion des services et des rapports
- Windows Azure : Hébergement cloud et plateforme informatique
- SQL Azure : Base de données hébergée dans le cloud
- Un fournisseur intermédiaire de solutions de stockage basées sur le cloud, utilisé comme alternative pour Amazon S3
- Facebook : Plateforme de développement utilisée pour développer l'application Facebook
- Amazon S3 : Services de stockage offerts par Amazon et disponibles via une interface de programmation Web

Les résultats

L'intégration de NetSuite CRM a aidé notre client à fournir des services plus rapides à ses abonnés, à améliorer la satisfaction client et a permis une communication interne des résultats plus

efficace. OSF a développé une application avec de grandes capacités d'évolution grâce à l'utilisation de technologies cloud. De plus, notre solution d'intégration novatrice de la plateforme Facebook a ouvert l'accès à une vaste base de clients potentiels sur la plateforme Facebook.pour notre client