

## ETUDE DE CAS

# Intégration d'applications financières avec Salesforce CRM pour améliorer le processus « clients-encaissement »

Une importante société de gestion de cloud computing voulait intégrer ses plateformes ERP et CRM pour augmenter la productivité de ses employés, améliorer la gestion de sa relation client, et optimiser la gestion de ses processus « clients-encaissement ». Les spécialistes OSF Global Services ont implanté la solution IntacctMax pour Salesforce CRM à l'aide de procédures de rationalisation et ont réussi à automatiser les processus internes qui conduisent de l'opportunité client-au paiement final.

## Le client

Une société leader en gestion du cloud computing qui offre une plateforme rentable et évolutive pour répondre à la demande de puissance d'entreprises renommées.

## Le défi

Le client avait deux exigences principales: maximiser la fonctionnalité et la performance de son environnement cloud computing pour soutenir la croissance future de son entreprise et intégrer ses plateformes CRM et ERP afin d'assurer à ses clients une expérience unique tout en maîtrisant la gestion complète du processus « clients-encaissement ».

## Services

Tout d'abord, OSF Global Services a fourni des services de conseils techniques de hautes qualités pour planifier l'implantation d'IntacctMax (une application qui combine Salesforce CRM avec Intacct) pour faciliter la gestion dans son intégralité du processus « client-encaissement ». Cette étape a

nécessité une collaboration étroite avec le client pour s'assurer que la mise en œuvre technique et les caractéristiques de l'application correspondaient bien aux processus internes de l'entreprise.

Ensuite, afin d'intégrer la plateforme ERP Intacct du client avec sa solution de Salesforce CRM, OSF Global Services a configuré chaque plateforme, notamment a changé des interfaces utilisateur et la définition des paramètres, et nous a personnalisé l'application Salesforce CRM à l'aide de Force.com pour le faire correspondre à IntacctMax conformément aux besoins spécifiques du client.

Enfin, OSF a testé IntacctMax en utilisant des comptes sandbox, a mis en pratique la solution et a fourni le support technique et les services de consultation pour les questions d'intégration liés aux interfaces de programmation de la plateforme Intacct.

Puisque OSF Global Services a appliqué des procédures rationalisées, le client avait IntacctMax fonctionnel et tous les processus automatisés dans le premier mois du lancement du projet.

## Technologies

- Force.com: une plateforme extrêmement puissante et sécurisée pour le développement d'applications personnalisées
- IntacctMax pour Salesforce CRM: une solution qui supprime l'écart entre les ventes et la finance
- Services de personnalisation Intacct: un set d'outils pour personnaliser Intacct ERP

## Résultats

L'automatisation du processus interne « client-encaissement » a stimulé la productivité des employés à travers les services financiers, marketing, et ventes:

- Les employés du service des ventes ont un accès rapide et en temps réel à l'état des comptes clients (comme par exemple l'historique des commandes, l'état des livraisons, les soldes des

créances-clients, l'historique des paiements, etc) et, en plus, ils sont capables de convertir des occasions de vente en commande en un clic.

- Les employés du service financier peuvent voir la tarification et les conditions promises par les ventes, et ni le personnel du service financier, ni les opérateurs de ventes ne doivent réintroduire pour cela les données des commandes.
- Les opérations comptables d'après-vente et la gestion des revenus sont automatisées.

Enfin, la solution que OSF Global Services a personnalisée et implantée, a permis de:

- améliorer la justesse des factures
- réduire les fuites de revenus
- obtenir une meilleure collaboration entre employés
- améliorer la gestion des contrats
- avoir à une meilleure communication et un accès en temps réel aux paramètres clés des opérations ce qui facilite une prise de décision plus stratégique