

PRESENTATION DU PROJET

Solution intégrée ERP / CRM pour le leader de support technique à distance

Notre client, un fournisseur de services et de support technique à distance, avait besoin d'une solution cohérente pour l'aider à répondre aux demandes toujours croissantes d'une affaire en plein développement, tout en utilisant le mieux possible ses ressources technologiques pour garder son avantage compétitif. Notre tâche consistait à trouver une solution pour automatiser et optimiser les processus d'affaires pour que la société puisse continuer à satisfaire ses clients et à aider l'entreprise à accroître son efficacité.

Le client

PlumChoice est un fournisseur important de services et de support technique à distance pour les consommateurs, les utilisateurs à domicile et les petites entreprises. L'équipe qualifiée de PlumChoice, composée d'agents certifiés dans le domaine et basés à 100% aux

États-Unis, est disponible 24h/7j/365j pour fournir du support technique en ligne pour toutes sortes de technologies y compris les PC, les Macs, les Smartphones, les netbooks, les lecteurs MP3, les périphériques réseau, les imprimantes et les appareils photos numériques, et pour les défis d'intégration auxquels se confrontent les utilisateurs finaux.

Ted Werth, PlumChoice

« OSF Global Services nous fournit l'assistance technique et un environnement hébergé depuis plus de cinq ans. Ils se sont entièrement occupés du développement du début à la fin. Leur aide est essentiel à notre réussite. Notre environnement hébergé a été très fiable et a été amélioré pour répondre à la croissance rapide de PlumChoice. »

L'idée

Les services de support technique à distance gagnent en popularité quand on considère le temps qu'on perd à aller aux ateliers de réparation, ou même aux réparations coûteuses à domicile. PlumChoice offre des services à distance pour les ordinateurs des utilisateurs connectés par téléphone ou par chat à un technicien qui peut alors gérer les problèmes informatiques et résoudre à distance n'importe quel problème. Leurs équipes peuvent gérer plus de 370 applications logicielles et tout accessoire connecté à l'ordinateur.

Le défi

Notre client devait efficacement mettre à niveau son organisation pour répondre aux demandes et aux objectifs de croissance de son entreprise, tout en utilisant la technologie comme un avantage concurrentiel. Le client avait besoin d'une solution d'automatisation et d'optimisation avec une logique d'affaires complexe, une gestion flexible, et la capacité d'évoluer à tout moment.

La solution

La solution intégrée CRM/ERP développée par notre équipe gère la connexion virtuelle entre les agents, les techniciens et leurs clients. De plus, l'application créée s'intègre parfaitement aux applications de facturation, de traitement des cartes de crédit et aux systèmes back-end de PlumChoice. L'architecture flexible de l'application permet des intégrations futures, puisque le modèle d'affaires du client s'adapte aux besoins. L'application gère aussi l'intégration avec les partenaires commerciaux de PlumChoice ce qui permet à l'entreprise de traiter un grand nombre de transactions tout en ayant un temps de fonctionnement de plus de 99,5%.

Notre équipe de développeurs et testeurs garantit un contact permanent avec le client, un support technique 24/24 pour toute situation qui nécessite une intervention et une communication efficace et tout cela aux plus hauts standards de qualité requis. Les différents niveaux d'accès pour l'utilisateur, la complexité de l'interface et l'impressionnant nombre de plus de 100 matrices dans la base de données ne sont que quelques-unes des illustrations de l'expertise de notre modèle de prestations.

Depuis 2005, notre équipe hautement qualifiée a géré le développement de l'application en assurant sans difficultés la migration à travers 2 générations de code.

Technologies

.NET 1.1, SQL Server 2000, .NET 2.0, .NET 3.5, HTML, Java Script, Visual Studio, NetSuite, SVN, JIRA, Crystal Reports.

Les résultats

Le partenariat d'OSF Global Services avec le client a contribué au succès actuel de PlumChoice. La rapidité et le contrôle de la qualité de l'exécution, le respect des délais et des étapes du projet ainsi que la solide plateforme de communication ont renforcé la confiance de notre relation d'affaires.

Le gain de nombreux clients et de l'attention de grandes entreprises qui souhaitent augmenter / remplacer divers aspects de leurs services de support, voilà la preuve claire de la réussite de notre client et de l'avantage concurrentiel auquel nous avons contribué et que nous nous sommes engagés à maintenir sur le long terme.