

## ETUDE DE CAS

# Solution intégrée NetSuite CRM pour fournir plus rapidement un service à la clientèle de qualité

**Notre client, un fournisseur de services et de support à distance, avait besoin d'une solution CRM pour gérer efficacement les activités de support à la clientèle de son partenaire d'affaires, un leader dans l'industrie de fibres optiques et un fournisseur de services Internet et télécom. L'équipe OSF Global Services a joué un rôle stratégique dans la personnalisation et l'intégration de la solution NetSuite CRM pour la gestion du support à la clientèle du client.**

## Le client

Notre client est un leader de services et de support technique à distance pour les consommateurs, les utilisateurs à domicile et les petites entreprises aux États-Unis. Leur équipe est à 100% basée aux États-Unis et comprend des agents certifiés qui fournissent un support en ligne pour toutes les technologies y compris les PC, les Mac, les dispositifs Smartphone, les netbook, les lecteurs MP3, les périphériques réseau, les imprimantes et les appareils photo numériques, et pour les difficultés d'intégration associées, rencontrées par les utilisateurs finaux.

## L'idée

Les partenaires d'affaires de notre client sont des importants fournisseurs de services, des revendeurs, des fabricants hardware et software et bien d'autres.

Pour l'un de leurs principaux partenaires commerciaux, un fournisseur connu de services de télécommunications et Internet, notre client avait besoin d'une solution CRM pour importer des comptes clients afin de livrer et de gérer les activités de support à la clientèle de manière plus efficace.

## Le défi

Les spécialistes OSF Global Services ont dû travailler sur deux modules d'intégration. D'abord, c'était l'intégration des services web fournis par le partenaire d'affaires avec le portail interne des ventes de notre client. Ensuite, nos développeurs ont dû intégrer une solution CRM personnalisée et flexible qui puisse aider nos clients à importer les comptes clients de leur partenaire afin de faciliter rapidement un support à la clientèle plus efficace.

## La solution

Les développeurs OSF Global Services ont personnalisé et intégré une solution CRM NetSuite pour une meilleure gestion du support à la clientèle. Les clients et les cas ont été créés de manière dynamique dans NetSuite en utilisant SuiteTalk, et les deux ensembles de données ont été adaptés aux besoins de nos clients en ajoutant des champs personnalisés. Nos spécialistes ont implémenté de nouvelles caractéristiques en ajoutant des filtres, des notes, le temps de travail pour chaque technicien de support, des citations, des statuts, etc

## Technologies

- NetSuite CRM
- NetSuite SuiteFlex (SuiteBuilder, SuiteScript, SuiteTalk)
- .Net Framework 3.5
- Intégration de Partner Web Service
- Ajax
- SQLServer 2005

## Les résultats

Notre solution NetSuite CRM a permis à notre client de fournir des services de support à la clientèle rapides, cohérents et de haute qualité. Cette collaboration extrêmement fructueuse a également renforcé les relations d'affaires entre notre client et ses partenaires. Notre client est reconnu sur le marché pour ses services de qualité et pour son engagement à établir des partenariats à long terme.