

Distribution opérateur téléphonique

Client:

Direction Informatique

Distributeur téléphonie

Contexte

Proposer au grand public et aux entreprises les solutions communicantes de l'opérateur téléphonique telle est la vocation du client, 1er distributeur et partenaire d'un opérateur téléphonique leader sur le marché

- Remplacement d'une solution CRM SFA (2010)
- Déploiement de la solution au support Service Client (2011)

Objectifs :

1. Reprise de l'existant de la solution CRM avec une gestion des Territoires complexes
2. Apporter une solution de gestion des Cases à une service client organisé en 6 plateaux

Résultats

- Mise en production de 350 utilisateurs dont 60 au service client
- Intégration de l'ensemble des fonctionnalités CRM de Salesforce en 12 mois avec une grosse partie en spécifique (VisualForce, Configurateur produits sur mesure...)

Réalisations

Gestion des campagnes marketing

- Hiérarchie des campagnes
- Ciblage
- Envoi d'email avec une solution externe (Oximailing)
- ROI

Gestion de la force de vente

- Territory Management,
- Configurateur produit sur mesure
- Processus de vente

Service client

- Case management
- Email To Case,
- CTI,
- Portail client, Script...

Technologie

- Intégration Salesforce – SAP (EAI maison)
- Web Services
- CTI (Cisco Express)