

ORACLE CRM ON DEMAND SUCCESS STORY

POINT CLES DE LA SOLUTION

- Intégration avec ERP
- Intégration avec Data Warehouse
- Déploiement rapide
- Coûts maîtrisés.

InFact Group propose une solution complète autour de Oracle CRM On Demand permettant au client de maîtriser ses coûts et valoriser son retour sur investissement.

Le Leader mondial de la fabrication de papiers techniques et de création a fait appel à InFact pour la mise en service de sa solution Oracle CRM On Demand. L'objectif du projet Oracle CRM On Demand était de délivrer un niveau de service avancé aux décideurs et utilisateurs et les aider à augmenter leur productivité commerciale. Les critères retenus sont :

- facilité et rapidité de mise en place de la solution CRM,
- évolutivité,
- s'interfacer à l'ERP JD Edwards et
- orientation web

InFact Group a présenté Oracle CRM On Demand pour son faible coût de possession et il l'a rapidement adopté comme outil de gestion de toutes ses interactions avec ses clients. Son architecture basée sur le standard web services a permis d'intégrer On Demand avec les autres applications métier.

Fort de son expertise dans le domaine d'implémentation d' Oracle CRM On Demand et de son intégration, InFact Group a assisté les responsables client dans cette phase d'évolution du système d'information et leur a ainsi fait bénéficier de la richesse d'une solution CRM hébergée dans un contexte métier unique.

En partenariat avec Oracle, InFact Group a développé des interfaces pour l'échange de données entre Oracle CRM On Demand et JDE en mode batch et en temps réel. Deux fonctionnalités ont été développées pour gérer l'extraction et le transport des données au format XML en respectant les clés d'unicité des deux systèmes.

La deuxième phase du projet a consisté à intégrer Oracle CRM On Demand avec Lotus Notes pour l'envoi de mail pré remplis à partir d'une demande de service.



L'application est désormais en production et s'intègre parfaitement aux solutions back-office, les utilisateurs l'exploitent pour harmoniser et faire évoluer leurs processus métier.

“With Phase One delivered, we are now studying requirements for the next phase which will further integrate Oracle CRM On Demand to our corporate infrastructure and marketing strategy, as well as introducing Lead capture for samples requests from our websites”

