

ORACLE CRM ON DEMAND SUCCESS STORY

POINTS CLES DE LA SOLUTION

- Intégration avec systèmes de gestion de réservation
- Intégration bidirectionnelle
- Déploiement rapide
- Coûts maîtrisés.

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

Le client, un opérateur de croisières, spécialiste de voiliers et autres vaisseaux haut de gamme a décidé de faire appel à Oracle CRM On Demand pour optimiser la gestion des clients. La plateforme actuelle ne répond plus aux exigences de gestion des besoins des voyageurs - CRM On Demand quant à lui, répond aux attentes du client concernant les points suivants :

- Anticipation des attentes de la clientèle en termes de destinations
- Maîtrise parfaite des besoins de la clientèle.
- Augmentation de la vente directe.
- Une meilleure anticipation des remplissages.
- Développement de la clientèle internationale.
- Augmentation sensible des bases de données
- Lancement d'un programme de fidélisation

Afin de permettre au client d'adapter des voyages selon les réservations et le remplissage et d'anticiper les besoins grâce à une analyse efficace du comportement et de l'historique des réservations, une intégration est exigée avec le système de réservation actuellement utilisé.

Une solution d'intégration de données a été mise en œuvre afin d'optimiser les communications entre le système propriétaire de gestion de réservation et Oracle CRM On Demand. La solution proposée par InFact Group est basée sur une application articulée autour d'un moteur propriétaire InFact offrant les fonctionnalités suivantes :

- Traitement parallèle des flux pour de meilleures performances
- Synchronisation des données en temps réel entre les deux systèmes
- Application d'un algorithme de transformation de données pour la mise en correspondance des données
- Respect des contraintes d'intégrité de chaque système

