

ÉTUDE DE CAS TVS Solution CRM



TVS Supply Chain Solutions utilisait une solution CRM qui n'était pas assez robuste pour soutenir sa croissance. Ce spécialiste de la chaîne d'approvisionnement, dont la croissance est l'une des plus rapides du monde, avait des difficultés à faire

fonctionner son système Remedy efficacement parce que celui-ci avait été trop personnalisé.

TVS a choisi Alithya pour mettre en œuvre Microsoft Dynamics 365 en raison de ses services à forfait, de sa méthodologie d'exécution clairement définie, agile et itérative et de sa capacité à mener le projet dans un délai précis. Dans un atelier préalable avec Alithya, TVS a discuté des objectifs du projet, à savoir :

- > Remplacer la solution Remedy vieillissante par une plateforme robuste, capable de soutenir la croissance de l'entreprise;
- > Améliorer le service à la clientèle, la réactivité et la résolution de problèmes, et réduire le nombre d'erreurs;
- > Diminuer le temps de gestion et les coûts pour les équipes de vente et de services;
- > Permettre aux clients de bénéficier d'une gestion en libre-service et d'être ainsi plus efficaces;
- > Offrir une meilleure visibilité grâce à des mesures et à des indicateurs de performance afin d'améliorer les processus et de faciliter l'analyse des causes profondes;
- > Respecter les obligations contractuelles en matière de capture des données et d'exécution de service.

Trois résultats d'affaires essentiels

- > Améliorer le service à la clientèle en utilisant les outils de voix du client et de service à la clientèle
- > Améliorer la productivité en utilisant le portail en libre-service, l'application CRM d'Outlook et les outils de service à la clientèle
- > Soutenir les prises de décision de la direction en utilisant un outil de production de rapports

Ces objectifs étaient répartis en trois résultats d'affaires, utilisés par Alithya pour configurer Microsoft Dynamics 365 selon les besoins de TVS.

ALITHYA OFFRE À TVS UNE SOLUTION DE GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM) QUI SOUTIEN SES PLANS DE CROISSANCE

Le fournisseur mondial de services de chaîne d'approvisionnement a remplacé sa solution CRM vieillissante – Remedy avec Dynamics 365.

Microsoft Dynamics 365 offre donc une feuille de route claire pour accroître les capacités de la solution afin de soutenir les objectifs de croissance de l'entreprise. Le centre de service interactif de Dynamics 365 aidera les équipes de service à la clientèle de TVS à être plus efficaces et à mieux répondre à la clientèle. Dynamics 365 permet à TVS de gérer les ententes sur les niveaux de service et les droits relatifs aux contrats des grands clients, comme Coca-Cola, Coors et Molson.

Alithya apporte un soutien continu à TVS en matière de formation grâce au programme D365 University. Elle favorise l'adoption de l'application par les utilisateurs grâce à un programme d'adoption de 12 mois et soutient la postimplantation avec Adopt2Win.

LE GROUPE ALITHYA INC. EST UN CHEF DE FILE EN STRATÉGIE ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN AMÉRIQUE DU NORD Fondée en 1992, Alithya compte 2 000 professionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe. L'offre intégrée d'Alithya repose sur quatre piliers d'expertise : les stratégies d'affaires, les services applicatifs, les solutions d'entreprise et les données et l'analytique. Alithya déploie des solutions, des services et des compétences de pointe afin d'élaborer des outils conçus pour satisfaire les besoins uniques des clients de divers secteurs d'activité, comme les services financiers, manufacturier, de l'énergie, des télécommunications, du transport et de la logistique, des services professionnels, de la santé et du gouvernement.

alithya.com | ventes@alithya.com | 514 285-5552