



## Bell solutions d'affaires



### À propos de Bell Solutions d'affaires inc. :

Bell Solutions d'affaires est une nouvelle division de Bell Canada depuis 2005. Bell Solutions d'affaires offre des solutions de TI de pointe aux petites et moyennes entreprises (PME) partout au Canada.

### Solution :

Strophe, partenaire Microsoft certifié Or, a aidé Bell Solutions d'affaires à implanter Microsoft Dynamics<sup>MC</sup> CRM. Strophe a mis en place le processus de gestion des ventes et a collaboré à l'élaboration d'un portail client lié à Dynamics CRM afin de permettre à Bell Solutions d'affaires d'offrir une solution libre service à ses clients.

### Bénéfices :

- Diminution du temps de réception des appels
- Amélioration de 15 % du temps de résolution pour les niveaux de sévérité 1 & 2
- Meilleure uniformité dans les processus
- Meilleure gestion des interventions clients et de ventes

### Partenaire :



Le Groupe Strophe Inc.  
1200, boul. Chomedey, Bureau 410  
Laval, QC H7V 3Z3 Canada

T : 514.386.5446 F : 514.594.8919  
www.strophe.com

**« Microsoft Dynamics CRM répondait à plus de 80% de nos besoins. De plus, l'expertise et l'expérience de l'équipe de Strophe ont permis de concrétiser le projet rapidement. »**

François Guay, Directeur du service à la clientèle

### Besoins d'affaires :

Bell Solutions d'affaires avait besoin d'une solution lui permettant d'uniformiser ses processus d'affaires, de centraliser ses bases de données, de mieux gérer le processus d'escalade formel en vue de respecter les délais contractuels et de mieux gérer l'efficacité du service à la clientèle. La solution choisie devait permettre d'augmenter la qualité du service à la clientèle.

### Solution :

Bell Solutions d'affaires a évalué plusieurs outils de gestion de la relation client (CRM), c'est la solution CRM de Microsoft qui correspondait le mieux aux besoins. En effet, Microsoft Dynamics CRM répondait à plus de 80% des demandes des utilisateurs ainsi qu'aux besoins de la direction. De plus, Microsoft Dynamics CRM était compatible avec les solutions déjà en place. Le lien avec les systèmes opérationnels était disponible tout comme la mise en place d'une solution libre service permettant aux clients de faire leurs demandes de soutien en ligne, tout en suivant l'évolution du travail en cours.

### Bénéfices :

L'intégration de Microsoft Dynamics CRM et du portail chez Bell Solutions d'affaires a permis de réduire le temps de réception des appels, en acheminant, en 3 mois, 15% des demandes sur le portail web le tout intégré avec le module de support CRM. Par le fait même, le temps de résolution de problèmes de sévérité 1 & 2 a diminué de 15 à 20%, ce qui a eu pour effet direct d'augmenter la satisfaction des clients.

Aussi, Microsoft Dynamics CRM a permis d'uniformiser les processus internes, spécialement ceux reliés aux ventes et au service à la clientèle. Cette uniformisation a permis l'amélioration de la qualité des interventions client. Cette solution centralisée est utilisée par la grande majorité des employés ce qui rend possible la mise en place de plusieurs outils améliorant de la productivité de l'ensemble des employés. L'équipe des ventes est désormais en mesure de gérer ses objectifs de ventes sur une base hebdomadaire, tout comme il est possible pour l'ensemble des départements d'avoir accès à l'information unique des clients.

### À propos de Strophe :

L'expertise et l'expérience de l'équipe de Strophe ont permis de concrétiser le projet rapidement, et ainsi faciliter la transition.

Strophe est fière d'avoir contribué au succès de Bell Solutions d'affaires.

