



Success Story – InfoVista



« Déployé en moins d'un mois, notre portail de libre-service développé avec Cirrus Shield nous permet de répondre aux attentes de notre communauté de clients dans le monde entier. »

Laurent Joly – Vice Président Worldwide Customer Care and Cloud Production - InfoVista

Enjeux d'InfoVista

InfoVista, éditeur mondial de solutions logicielles pour la gestion de la performance des réseaux, a souhaité proposer à ses clients une nouvelle expérience de support en mettant en place un portail de libre-service. Ce portail devait être connecté à l'environnement de gestion du support utilisé par les équipes du service client pour gérer les demandes de support.

Ce portail avait pour objectifs de permettre aux clients :

- De voir les détails et l'avancement de leurs demandes.
- De communiquer avec les équipes de support d'InfoVista.
- D'envoyer des fichiers au support.
- De soumettre de nouvelles demandes.

La vitesse de déploiement et la maîtrise des données de ce dernier représentaient également pour InfoVista des enjeux quant au choix de la solution.

Les raisons pour avoir choisi Cirrus Shield

Dans le cadre du remplacement de la fonctionnalité de portail client gratuite de Salesforce.com, InfoVista avait le choix entre la solution native Salesforce.com Community Cloud et une autre solution du marché. Les principales contraintes d'InfoVista étaient :

- Une contrainte forte sur la vitesse de déploiement avec un objectif de mise en production de la solution sélectionnée sous 1 mois.
- Peu de ressources internes disponibles pour réaliser le projet.
- Un budget limité.

Cirrus Shield a été sélectionné car la solution permettait à InfoVista de répondre aux trois contraintes ci-dessus. Cirrus Shield présentait également les avantages suivants :

- Des capacités d'intégration permettant de connecter facilement le portail à l'outil de gestion du support.
- Une flexibilité qui permet à InfoVista d'envisager de compléter son portail par de nouvelles fonctionnalités dans le futur.

Résultats Obtenus

Un portail de libre-service déployé en un temps record

Le portail de libre-service basé sur la solution Cirrus Shield a été déployé par une équipe de 2 personnes en 20 jours, incluant toutes les fonctionnalités requises et entièrement intégré avec l'outil de gestion utilisé par les équipes du support client d'InfoVista.

Le projet a également requis un temps d'intervention minimal de la part des équipes d'InfoVista, avec cependant une implication régulière requise par l'approche Agile permise par Cirrus Shield.

Une intégration complète à la solution existante de gestion du support

Une intégration de Cirrus Shield à l'outil de gestion (Salesforce.com) utilisé par le support a été effectuée pour ce projet afin que l'expérience utilisateur soit entièrement fluide :

- Gestion des utilisateurs du portail : la création et la désactivation des utilisateurs du portail est réalisée par les équipes de support directement à partir de la fiche du contact dans l'outil utilisé par le support.
- Synchronisation des données entre l'outil support et Cirrus Shield : les demandes de support créées dans l'outil du support sont automatiquement synchronisées avec Cirrus Shield et le modèle de visibilité repris tel quel, permettant ainsi aux clients et utilisateurs du portail d'accéder à leurs demandes ainsi qu'à celles soumises par leurs collaborateurs dans la même entreprise.
- Un outil de communication entre les clients et InfoVista : les utilisateurs du portail ont la possibilité de communiquer avec les équipes d'InfoVista sur des demandes spécifiques au travers du portail. Ils ont également la possibilité de créer de nouvelles demandes et d'envoyer des fichiers qui seront joints à la demande correspondante.

Un portail intégré de manière transparente dans le site web d'InfoVista

Le portail support est accessible directement à partir du site web d'InfoVista et reprends le logo d'InfoVista, permettant ainsi de respecter l'identité visuelle de l'entreprise. Tous les clients actuels ou potentiels n'ont pas les mêmes attentes, et répondre le plus vite possible aux besoins des clients est primordial pour InfoVista afin de garder sa réputation intacte.

InfoVista est leader mondial de solutions pour la gestion de la performance des réseaux. 80% des plus grands fournisseurs de services de télécommunications, plus de 250 opérateurs mobiles et une grande quantité d'entreprises and d'administrations publiques comptent sur les solutions d'InfoVista pour délivrer des services IT parmi les meilleurs de l'industrie avec une utilisation optimale de la performance réseau.

L'expertise d'InfoVista et l'innovation constante donnent à ses clients une visibilité et un contrôle inégalés sur leurs réseaux, leurs applications et les usages de leurs clients, ceci au travers de tous leurs services, technologies, et domaines de réseaux qu'ils soient fixes, mobile ou WANs d'entreprise.

Vous voulez en savoir plus sur Cirrus Shield :

Découvrir

Vidéos

Démarrer

Siège Social - Cirrus Shield

90 allée des Impressionnistes

78955 Carrières sous Poissy, France

Tel. : +33 1 83 43 55 55 - Email : contact@cirrus-shield.com

www.cirrus-shield.fr