



Avenir
TELECOM



Demandes d'évolutions et de corrections

SOMMAIRE

Demande de correction	2
Problème avec les comptes	2
Problème avec les nomenclatures des opportunités	2
Problème d'affectation des Leads	2
Demandes d'évolutions	2
Interfaçage avec un outil de gestion des requêtes	2
Demande de backup Quotidien	3

1. Demandes de corrections

1.1. Problème avec les comptes

Les informations des comptes ne sont pas conformes avec les informations qui se trouvent dans le système externe.

Correction à effectuer : Faire en sorte que les informations du système externe soit reportées automatiquement dans les informations de compte

1.2. Problème avec les nomenclatures des opportunités

Les noms des opportunités ne sont pas mis à jour correctement

Correction à effectuer : Les noms des opportunités devront apparaître suivant la règle de nommage suivante : Numéro automatique – Nom du Compte – Date de création

1.3. Problème d'affectation des leads

Les commerciaux ne reçoivent plus des notifications d'affectation de lead

Correction à effectuer : lorsqu'on affecte un lead à un commercial, ce dernier devra recevoir une notification que le lead lui a été affecté.

2. Demandes d'évolutions

2.1. Interfaçage avec un outil de gestion des requêtes

Actuellement, le service support utilise un autre outil « CaseIN » pour la gestion des demandes des clients. Cet outil permet aux agents de support client d'enregistrer les demandes des clients et de les suivre.

Aujourd'hui, les commerciaux ne savent pas si les clients qu'ils contactent ont des requêtes en cours.

Évolution à effectuer : gérer une intégration entre Salesforce et CaseIn, accessible via des appels Webservices

2.2. Demande de backup Quotidien

Le département de sécurité a imposé des exigences concernant le backup quotidien de la donnée.

Évolution à effectuer : prendre automatiquement des backup quotidien de toutes les données de tous les objets Salesforce et les déposer sur un serveur FTP de backup.