

4 Capture des besoins techniques

Le choix technologique représente l'étape la plus critique où plusieurs critères tels que le coût, le temps de réaction et le framework de programmation l'impactant.

Dans la partie qui suit nous allons identifier les technologies que nous allons exploiter pour notre projet.

4.1 Salesforce

Redlean utilise la plateforme SaaS (Service as a Service) Salesforce pour développer ses solutions informatiques dans le domaine de la gestion de la relation client (CRM).

La gestion de la relation client (CRM) est une stratégie de gestion de l'interaction d'une entreprise avec ses clients, dans le but d'améliorer la satisfaction de la clientèle, sa fidélisation et la croissance de ses ventes.

Un système de gestion de la relation client aide une entreprise à atteindre ses objectifs, en rationalisant la communication sur différents supports et en fournissant des informations sur le client aux principaux décideurs de l'entreprise.

Aujourd'hui, Salesforce est un leader du marché du Cloud CRM (gestion de la relation client). C'est un CRM modulaire. Ses modules Sales Cloud, Service Cloud et Marketing Cloud peuvent être adaptés à toutes entreprises en démarrage, PME ou grandes entreprises et peut être modifié en fonction de l'évolution de chaque entreprise.

De plus, sa richesse fonctionnelle lui permet, quel que soit le secteur d'activité, de disposer d'un CRM sur mesure en embellissant des développements spécifiques et adaptés à l'activité.

En tant que SaaS, Salesforce offre des outils d'administration qui permettent d'automatiser et de rationaliser des processus tels que la gestion des utilisateurs, gestion des rôles et des accès, etc. Cet outil offre également des indicateurs utiles pour contrôler l'activité.