

## **FastTrack**

Lancez rapidement votre projet de GRC dans les 30 jours qui suivent votre essai GRATUIT, grâce à notre service FastTrack qui couvre les principaux domaines et rubriques de la mise en place de votre service de gestion de la relation client

- Accès intégral : GRATUIT pendant la période d'essai.
- Documents de préparation au projet
- Réunion de lancement
- Revue des processus métier
- Configuration et installation de base du système
- Importation des données
- Formation pratique des utilisateurs et des administrateurs
- Conseils et directives pour les étapes suivantes de votre projet

## **Formation GRC**

Nexell propose une gamme complète de services d'apprentissage et de formation dans tous les domaines et les disciplines de la gestion de la relation client.

- Allemand, français, anglais, suédois, hongrois et italien
- Formation sur site client ou sur le Web
- Formation utilisateur spécifique client/projet
- Formation à l'administration du système
- Formation aux nouvelles versions et fonctions
- Formation aux concepts et à l'organisation de la GRC
- Formations commerciales basées sur votre GRC
- Cours conçus sur mesure et programmes fondés sur les besoins spécifiques de chaque client
- Solutions de formation assistée par ordinateur et apprentissage mixte

## **Services d'hébergement de données - Salesforce.com**

Nexell est le premier partenaire salesforce.com de Suisse et d'Europe, certifié pour la prestation de tous les services, y compris l'hébergement de données (DRO - Data Residency Option) des clients de salesforce.com dans le monde entier.

Les services DRO de Nexell se résument comme suit :

- Gestion, planification, mise en œuvre, formation, support
- Préparation et configuration de la solution de GRC pour le service DRO
- Définition des politiques de sécurité et de protection des données
- Stratégie de cryptage et de marquage
- Architecture et topologie informatiques

## **Gestion de projet**

Indépendamment de la taille ou de la complexité de votre projet et de sa portée, locale ou internationale, Nexell fournit les services nécessaires à un projet réussi, dans les délais, et dans les limites du budget.

- Documents de préparation au projet
- Revue des processus métier
- Définition des besoins
- Configuration et personnalisation complète du système
- Test et prototypage
- Gestion, qualité et nettoyage des données
- Intégration aux systèmes tiers
- Développement personnalisé, portails et mobile
- Déploiement, formation et stratégie d'entrée en service
- Documentation

## **Support et administration**

Les services de support et administration proposés par Nexell aident les clients de l'entreprise à tirer le meilleur parti de leur solution GRC tout au long de l'année, sans les frais supplémentaires entraînés par l'embauche d'un administrateur spécialisé en interne.

- Support utilisateur multilingue, dans tous les domaines de la GRC
- Interventions le jour même, portail de support multilingue pour tous les clients
- Administration et modification du système tout entier, à tous les niveaux, et mise à niveau
- Pratiques d'excellence, prototypage et référencement
- Support et consultation stratégiques pour les changements du système, les nouveaux déploiements, les réorganisations du client, et les nouvelles stratégies commerciales
- Support pour chaque nouvelle version du système, nouvelles fonctions et fonctionnalités, nouvelle stratégie de déploiement
- Configuration du système, maintenance et exécution de campagnes, installation, flux de travail, sécurité, qualité des données, etc.
- Création et modification de rapports et de tableaux de bord
- Reports and dashboards creation, modification etc

### **Options de déploiement des services DRO**

- Hébergé à Zürich, Suisse
- Hébergé en UE, Francfort, Allemagne
- Hébergé sur le site du client