

Hearst Media Services

Automatisation de la gestion des commandes de solutions digitales et des produits complexes dans un environnement à forte croissance



H E A R S T
media services

Hearst Media Services propose des campagnes marketing clés en main et abordables en mettant au point et gérant des packages marketing complets destinés à accroître la base de clients et le chiffre d'affaires. En partenariat avec les plus grandes entreprises et plateformes de marketing, Hearst offre à ses clients le plus vaste portefeuille de produits digitaux disponible. Que ce soient des sites de réseaux sociaux, les plus grands moteurs de recherche mondiaux ou des professionnels du marketing digital, ces partenariats produisent des résultats quantifiables.

A propos de l'implementation de Bonita

“ Notre mise à jour vers la version 7 de Bonita a apporté une grande valeur ajoutée. Nous sommes impressionnés par la stabilité de la plateforme. Notre dernière mise à jour a permis de mettre à niveau 80 processus dans Bonita en 2 semaines environ. ”

Mike Coomey

Architecte solution, Hearst Media Services

“ Bonita a contribué à la mise en place de grands changements dans l'entreprise. L'expérience a été positive et nous a permis de réaliser une progression de 100 % par rapport à notre situation initiale. Le fait d'avoir un système centralisé a considérablement aidé notre entreprise. ”

Carrie Carver

Vice-présidente technologies de l'information et produits,
Hearst Media Services

Hearst Media Services avait besoin d'automatiser les processus de gestion des commandes de solutions digitales et des produits complexes dans le but :

- De répartir correctement le travail et les tâches
- De réduire les erreurs dues au traitement manuel (commandes manquantes, erreurs de saisie)
- De pouvoir connaître le statut en temps réel des commandes et de leur exécution
- De suivre le statut et les commandes en cours
- De suivre et d'améliorer le délai d'exécution
- D'intégrer Salesforce, les systèmes internes pour les produits et leur SSO existant
- De s'assurer que les délais et objectifs soient atteints

Les objectifs du projet

Les défis du projet

Hearst Media Services avait besoin d'un système automatisé intégré pour gérer correctement la demande croissante pour la gestion des commandes complexes pour de multiples produits finis. L'entreprise a décidé d'évaluer et de transformer l'ensemble du flux de travail.

Les résultats

Hearst Media Services a mis en place des workflows complets de bout en bout sur la plate-forme Bonita pour 2 produits (Marketing automatisé, Marketing par courrier électronique) et s'emploie à compléter les flux de travail automatisés pour un total de 15 produits.

Les bénéfices du projet

- Une efficacité accrue, moins d'erreurs, moins de ressources nécessaires même lorsque la demande augmente
- De nouveaux workflows efficaces ont été définis
- Les tâches sont désormais envoyées automatiquement aux bonnes personnes dans les groupes compétents
- Le flux de travail est plus fluide et peut faire l'objet d'un suivi
- Le nombre d'erreurs manuelles a diminué
- Le nombre d'audits nécessaires a baissé
- Un contrôle qualité amélioré grâce à l'intégration réussie du groupe dans le flux automatique
- Dans l'ensemble, le traitement des services clients est plus efficace - le nombre de personnes nécessaires pour gérer les commandes et les produits a diminué