

# Thompson Video Networks

Une meilleure expérience client grâce à des systèmes mieux connectés en mettant Bonita a coeur du système d'information

**THOMSON**

▶ VIDEO NETWORKS

now part of 

Harmonic est le leader mondial des infrastructures de publication vidéo pour les services de télévision et vidéo. Harmonic permet aux clients de produire, publier et monétiser des expériences vidéos extraordinaires avec une très grande agilité et une efficacité opérationnelle élevée. Harmonic fournit une innovation permanente, une très haute qualité de service pour un coût total de possession très compétitif.

[www.harmonicinc.com](http://www.harmonicinc.com)

Bonita at Thompson Video Networks

Un meilleur niveau de service offert aux clients internes et externes par l'équipe IT.

“ [Bonita BPM] est très performant pour mélanger des applications IT et des interactions humaines dans de nombreuses combinaisons dynamiques. ”

Richard Gay

IT, Harmonic Rennes

Thomson Video Networks voulait mettre en place Bonita pour offrir un meilleur service aux clients internes et externes en simplifiant et en automatisant les tâches administratives pour les équipes à travers l'organisation.

# Les objectifs

## Les enjeux

- Permettre la communication entre l'équipe Service Client qui utilise les tickets du CRM Salesforce et la R&D qui utilise ClearQuest comme outil de gestion des bugs.
- Automatiser le processus RH pour les employés qui changent de poste ou de situation dans l'entreprise (changement de manager, de site, de centre de coût, de position dans l'organisation RH de l'ERP, d'outils informatiques, etc...)
- Fluidifier le processus de réception des clients sur site en déclenchant les alertes au moment approprié vers chaque métier concerné : représentant commercial, marketing, préparation de démonstration, communication, assistante pour la logistique... Ceci en liaison avec le CRM Salesforce décrivant les contacts clients en visite.

## Les résultats

L'entreprise a maintenant un vrai dialogue entre le Service Client gérant les tickets et la R&D gérant les bugs.

## Les bénéfices

- Un meilleur niveau de service offert aux clients internes et externes par l'équipe IT
- Une stratégie efficace de priorisation des réparations des bugs qui correspond aux besoins réels des clients a pu être mise en place ( on compte plusieurs dizaines de tickets et de bugs par semaine)
- Simplification des tâches administratives cachées pour les équipes de support, RH, finance et IT
- Interactions mixtes entre plusieurs applications IT, avec des interactions humaines au travers d'envois d'email et de réponses
- Utilisation de différents formats pour communiquer avec les applications IT : web services, email, fichiers
- Des champs de saisie peuvent contrôler les actions suivantes du processus métier