

GUARD-X UTILISE ORCHID EXTENDER POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ET LE NIVEAU DE SERVICE

“Nous avons réussi à améliorer à la fois l'efficacité de nos opérations internes et le niveau de service que nous offrons à nos clients. Nous ne pourrions pas être plus heureux!”

SOPHIE DE FRANCESCO
TECHNICIENNE INFORMATIQUE DE GUARD-X

À propos

Fondée en 1938, Guard-X offre des solutions complètes de protection incendie aux clients résidentiels, commerciaux, industriels et institutionnels. Leurs services comprennent l'inspection, l'installation et la mise à jour des systèmes d'alarme incendie, des extincteurs, des systèmes d'extinction automatiques ainsi que des systèmes de sécurité. (www.guard-x.com)

Le défi

Guard-X utilisait Sage 300, ainsi que Technisoft Service Manager, pour planifier et gérer les rendez-vous avec leurs nombreux clients. Du point de vue de la sécurité et de la conformité, la nature critique des services fournis par Guard-X rend impératif que tous les rendez-vous et suivis soient planifiés et exécutés de manière efficace.

Au fil du temps, ils ont développé une liste complexe de besoins qui ne pouvaient pas être entièrement satisfaits par leurs systèmes existants.

Ceux-ci comprenaient:

- L'automatisation de la génération des listes d'inspection pour les semaines à venir, et l'envoi de rappels et de détails des tâches au personnel affecté.
- La génération et l'envoi de notifications de confirmation de rendez-vous, y compris des avis aux propriétaires pour les inspections et/ou tests d'alarme à venir.
- La production de rapports sur toutes les demandes sans réponse ou en retard afin qu'elles puissent être suivies.
- L'ajout de champs personnalisés aux rapports envoyés aux superviseurs, liés à leur rôle spécifique.
- La capacité d'inclure des pièces jointes avec la correspondance interne.
- L'automatisation de l'exécution d'une gamme de tâches récurrentes le même jour de chaque mois.
- L'envoi de courriels de sondage aux clients après les rendez-vous.

La solution

Guard-X avait une relation bien établie avec leur fournisseur de solutions Sage, D&A Business Management Solutions, et s'est tourné vers eux pour des conseils.

D&A avait des années d'expérience dans l'utilisation des modules d'Orchid Systems pour les personnalisations des clients.



Work *smarter* with Orchid

La solution (a continué)

Du coup, c'était évident que l'aide d'Orchid allait satisfaire aux besoins de Guard-X. La solution qu'ils ont proposée et développée utilisait:

- **Orchid Extender** (Developer Edition), compte tenu de sa portée presque illimitée pour les personnalisations sur mesure de Sage 300.
- Une gamme de scripts Extender personnalisés (développés en utilisant le langage de programmation Python).
- Des tables personnalisées, développées avec et utilisées par Extender, pour contenir les données requises par les personnalisations dans Sage 300.
- **Orchid Process Scheduler** pour automatiser l'exécution des tâches récurrentes associées à la solution.

Le résultat

La mise en oeuvre initiale, avec un champ d'application relativement limité, a été considérée comme un grand succès. Cela a donné à Guard-X la confiance nécessaire pour approcher D&A et Orchid avec des demandes supplémentaires, menant à d'autres phases de projet, jusqu'à ce que tous les besoins soient satisfaits.

Guard-X continue d'exprimer une grande satisfaction par rapport aux personnalisations et les contributions des équipes D&A et Orchid dans le développement et la mise en oeuvre de la solution.

En conversation avec Sophie De Francesco, Technicienne informatique de Guard-X, elle a exprimé son appréciation pour le travail accompli par toutes les parties.

"We've managed to improve both the efficiency of our internal operations and the level of service we give our customers. We couldn't be happier!"

La motivation fondamentale de D&A et Orchid tourne autour de la satisfaction continue des besoins des clients. L'attention aux détails ainsi que l'analyse approfondie et les consultations nous permettent d'atteindre les attentes des clients tout en assurant la prospérité continue de leur entreprise.

Pourquoi Orchid?

Orchid Systems, un partenaire Tech de Sage, fait partie de la communauté de Sage depuis plus de trente ans. Nous développons des modules innovants qui augmentent la fonctionnalité des logiciels de Sage.

Plus de sept mille entreprises comptent sur les modules complémentaires d'Orchid chaque jour.



Office: 2/273 Alfred Street, North Sydney
New South Wales 2060 Australia

Phone: +61 +61 2 9099 1077

Fax: +61 2 9955 0606

Email: info@orchid.systems

www.orchid.systems