



*"Si vous pouvez le dessiner sur un bout de papier, alors le système peut le faire", Lori Aldridge - Business Technology Specialist.*

### LE GROUPE QTI FOURNIT UN SERVICE CLIENT PROACTIF GRÂCE AUX SOLUTIONS BPM'ONLINE MARKETING ET VENTES

Le groupe QTI aide tous les types d'entreprises à répondre à leurs besoins en ressources humaines. Depuis plus de 60 ans, le groupe QTI élargit ses connaissances en dotation en personnel, recrutement, consulting et services en ressources humaines.

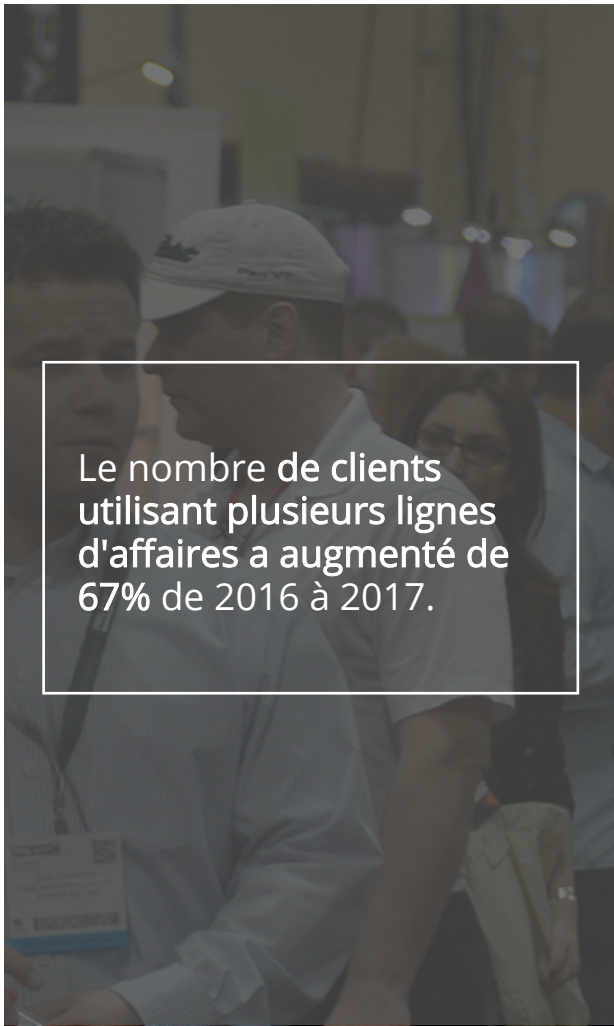
La société aux multiples facettes compte quatre secteurs d'activité, neuf bureaux et des centaines d'experts au service des entreprises de nombreux secteurs, notamment l'éducation, l'industrie, la biotechnologie, la finance et les organisations à but non lucratif.

*À la recherche d'opportunités pour maximiser les résultats*

QTI voulait approfondir ses relations clients existantes et améliorer les communications internes en unissant ses quatre lignes d'affaires, *"de nombreuses conversations ont eu lieu à propos des clients dans les couloirs ou dans les salles de pause plutôt que dans un système centralisé auquel tout le monde avait accès"*, observe **Jill Dohnal**, directrice du marketing. En combinaison avec cette dispersion orale, les informations sur les clients étaient réparties entre différents systèmes, plus petits. *"Il n'y avait pas de bon endroit pour voir ce qui se passait avec un client"*, déclare Jill.

Le groupe QTI recherchait un logiciel de gestion de la relation client simple à utiliser, facile à personnaliser en fonction des besoins et proposant un module marketing intégré. *"Vous voulez un fournisseur qui souhaite rester à la pointe de la technologie"*, souligne **Lori Aldridge**, spécialiste des technologies de l'entreprise. Deux mois après la signature du contrat de mise en œuvre avec bpm'online, la solution est devenue opérationnelle.

*QTI veille à ce que chaque instant soit un instant mis à profit en utilisant la solution marketing de Bpm'online.*



Le nombre de clients utilisant plusieurs lignes d'affaires a augmenté de 67% de 2016 à 2017.



*"Vous voulez un fournisseur qui souhaite rester à la pointe de la technologie", souligne Lori Aldridge.*

*"50% du temps cela débouche sur de nouvelles opportunités" nous informe Jill.*

Le groupe QTI a consolidé toutes ses données clients grâce à bpm'online, partageant les informations de chaque division dans une base de données cohérente. Les employés de tous les secteurs d'activité ont désormais accès quotidiennement aux informations les plus récentes sur leurs clients. Les collaborateurs du marketing utilisent bpm'online pour lancer des campagnes par email et sur les réseaux sociaux afin de personnaliser les communications. La progression de la campagne est surveillée en temps réel. De plus, avec la notation prédictive des leads de bpm'online, QTI est en mesure de déterminer les leads les plus chauds pour maximiser son taux de conversion.

Grâce à l'optimisation du flux de leads, le volume de communication informel et les informations inexactes ont diminués, permettant ainsi de gagner un temps précieux.

#### *Accélération des ventes avec les clients existants*

Avec des données clients précises et à jour réunies sur une seule plateforme, QTI peut suivre le cycle de vie complet du client: *"Nous savons maintenant combien de temps il faut à un prospect pour devenir client", nous explique Jill.* QTI surveille constamment le niveau de satisfaction de sa clientèle grâce aux rappels automatisés des tâches. *"Dans 50% du temps, ces rappels apportent des opportunités", informe Jill.*

En conséquence, le nombre **de clients recourant à deux ou plusieurs lignes d'affaires de QTI a augmenté de 20%** entre 2016 et 2017.

Grâce aux capacités avancées de bpm'online en matière de low-code, les collaborateurs sont en mesure de personnaliser de nombreux processus sans impliquer de développeurs. *"Si vous pouvez l'écrire sur un morceau de papier, le système peut le faire", a déclaré Lori.* Avec l'environnement sandbox de bpm'online, les nouveaux processus sont développés et testés avant leur lancement. De cette manière, QTI est en mesure de développer et de modifier des processus selon ses besoins, en assurant sa croissance continue et son adaptation aux besoins de l'entreprise et de ses clients.

Grâce aux capacités avancées de bpm'online en matière de low-code, les collaborateurs sont en mesure de personnaliser de nombreux processus