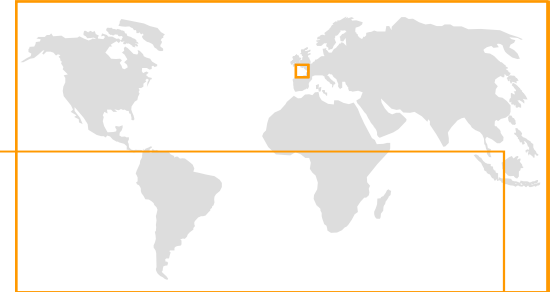


Télécom - Salesforce.com Project



Client :

Pays : Worldwide

Business Contexte :

- L'entreprise veut remettre en place Salesforce.com après une expérience de 2 ans sur Siebel (Siebel n'est plus adopté en terme de performance et d'ergonomie auprès des utilisateurs et ne satisfait plus les BU concernées.
- Salesforce.com a été choisi pour son mode SaaS, la rapidité d'implémentation, une forte adoption de l'application par les utilisateurs en 96, la fréquence des releases et la possibilité de mesurer leur pipeline
- Le projet a été divisé en plusieurs lots :
 - Le lot 1 a été réalisé en 3 mois pour une populations de 600 utilisateurs en Interne sur une Enterprise Edition
 - Le lot 2 à venir SSO, Contact BP, ouverture du Portail PRM, Forecast Category, Lead Management, CTI

Enjeux & Objectifs :

1. Revue des Processus Métier
2. Design et Configuration de l'application
3. Mise en place de l'environnement PRM
4. Migration des Données
5. Formation des utilisateurs WW
6. Transfert de compétence avec le Client

Résultats :

- Mise en Production respectant la deadline
- Migration de l'intégralité des données de Siebel
- Développement spécifiques assurant les processus métiers
- Mise en place du PRM et des process d'approbation
- Rôle hiérarchie et Règles de partages complexe pour respecter la visibilité
- Prévission du paramétrage pour le lot 2 avec la mise en place éventuelle d'une TMA

Réalisation :

Mise en place de Salesforce.com

En amont :

- Revue des exigences métiers pour déterminer les solutions adéquates
- Définition des règles de gestion métier à mettre en place
- Mapping des données pour la migration

Dans l'Application :

- Paramétrage de l'application (Lead, Campaign, Account, Opportunity, Contact, Product, Product Line Item, Asset, PRM)
- Création d'objets personnalisés pour gérer les problématiques liés à l'international (Country, Business Partner)
- Configuration des règles de gestion
- Définition de la Rôle Hiérarchie et des règles de partage
- Création de Groupe Public pour gérer les différentes populations Commerciales
- Import des données (Lead, Campaign, CampaignMember, Account, Contact, Opportunity, Revenue, Installed Based, Users, Activity, Event, BP, Country, Sharing)

Back up Client :

- Formation des utilisateurs WW via une application développée en interne (MyTeamWork)
- Travail collaboratif avec les administrateurs pour le transfert de compétence
- Support aux administrateurs pour la gestion de la visibilité des données utilisateurs, reparamétrage des droits, les évolutions courantes et futures

Technologies :

- Salesforce.com Enterprise Edition
- Import spécifique de l'environnement Siebel vers Salesforce via SQL et DataLoader en ligne de commande
- Connecteur Salesforce/Excel pour la création des utilisateurs