



Client:

Secteur: Ingénierie de solutions courriers
CA consolidé Docapost : 200 Millions d'Euros

Contexte

- Société qui démarre son activité en tant que filiale d'une PME
- Aucun outil de CRM mis en place: utilisation de fichiers excel parsemés
- Le groupe La Poste a retenu Salesforce comme outil de CRM pour toutes ses filiales dans le but de promouvoir une homogénéité globale et faciliter à terme l'échange d'informations entre les filiales.
- Utilisation d'un outil unique pour les différentes directions projets
- Faciliter le pilotage des activités commerciales : le partage des informations permet aux utilisateurs de consolider leurs activités à travers l'exécution de rapports qui seront à disposition du DG

Objectifs:

1. 100 % des clients et prospects gérés dans l'application à compter du 1er Janvier 2009
2. Mettre en place un outil de pilotage performant
3. Gérer l'activité des directeurs de projets

Résultats

- Construction d'une solution SFA (Piste, Compte, Contact, Opportunité)
- Augmentation de la visibilité sur le « Pipe commercial »
- Identification de nouveaux besoins qui pourront faire l'objet de travaux à venir

Mise en place de la solution Salesforce dans un QuickStart de 5 jours (SFA)

Jour 1- revue des processus métiers (BPR)

- *Revue des exigences métiers : process commercial, champs Compte, Contact et Opportunité*
- *Réalisation d'un document récap et du to do client pour re.our le lendemain*
- *Début de config*

Jour 2-Design et configuration de l'application

- Point de revue de la config sur site (avec admin+1DP) pour les premiers onglets et précisions à apporter/valeurs de picklist
- Mise en place des profils, hiérarchie des rôles

Jour 3-Design et configuration de l'application (suite)

- Revue sur site avec admin+autre DP pour le reste des onglets
- Mise en place de règles de validation, mappage des champs
- Début de rédaction livrable « Solution Workbook » et point sur la présentation « Training »

Jour 4-Rapports personnalisés+config

- Passage en revue des rapports excel avec l'admin et identification du « must have » des rapports Salesforce
- Elaboration des rapports+Dashboards
- Finalisation du workbook
- Personnalisation et revue du template « Training pour la formation end users du lendemain

Jour 5- Training

- Finalisation du document de formation avec les copies d'écrans personnalisés
- Formation des utilisateurs et rendu des livrables à l'admin+récap des besoins à venir

Technologie

- Salesforce Enterprise Edition
- Module Connect for Outlook