

Communiqué de presse

Hardis Group accompagne Acteon Group dans le déploiement d'un SI client 100% Salesforce

Le groupe français spécialisé dans les technologies médicales déploie un système d'information client unifié autour des technologies Salesforce, pour couvrir l'intégralité du processus commercial, depuis la prise de contact initiale jusqu'au suivi des demandes de réparation.

Grenoble, le 8 novembre 2017 – Hardis Group, entreprise de conseil, de services du numérique et éditeur de logiciels, accompagne Acteon Group, société spécialisée dans les technologies médicales, à mettre en œuvre un système d'information client reposant à 100% sur les briques technologiques Salesforce. Aujourd'hui, un quart des collaborateurs du groupe utilise les solutions déployées pour suivre l'activité commerciale, consulter l'historique des clients (commandes, factures, demandes au SAV...), administrer les ventes ou gérer les demandes de réparation.

Centraliser les données des clients, depuis la prise de contact jusqu'au SAV

Groupe français spécialisé dans les technologies médicales, Acteon développe, produit et distribue des produits destinés aux dentistes et chirurgiens, sous les marques Satelec, Sopro, de Götzen, Prodont ou Pierre Rolland (appareils à ultrasons, instruments et consommables pour la pratique dentaire ou encore systèmes d'imagerie dentaire et médicale). La société dispose de cinq sites industriels en France, Allemagne et Italie. Avec 800 collaborateurs répartis entre son siège social, situé à Mérignac (33), 26 bureaux ou filiales et son réseau de distribution à l'international, Acteon Group est présent dans une centaine de pays.

Arrivée à la tête d'Acteon en tant que président-directeur général, en octobre 2014, Marie-Laure Pochon initie dès le printemps 2015 un projet pour doter le groupe d'un système d'information clients. Objectifs : améliorer la connaissance des clients, disposer d'un outil pour mieux piloter l'activité commerciale, partager les informations des clients entre les différents services en contact avec eux (commerciaux, administration des ventes, télémarketing, SAV...), unifier les processus (commerciaux et après-vente), pour augmenter la satisfaction client et augmenter le volant d'affaires.

Le choix se porte sur Salesforce pour sa capacité à couvrir des besoins qui vont bien au-delà de la gestion de la base de clients et des opportunités commerciales. La décision est également prise de se faire accompagner par un intégrateur spécialiste des solutions Salesforce. C'est Bluetis, aujourd'hui intégré à Hardis Group, qui est retenu pour sa proximité géographique (l'intégrateur situé à Mérignac, également) et des avantages que cela présentait pour atteindre l'objectif de déployer la première phase du projet en quelques semaines.

Déploiement d'un SI client reposant à 100% sur les briques Salesforce

Fin septembre 2015, la première brique du système d'information client est mise en œuvre : en seulement un mois aux Etats-Unis et au Canada, et trois mois en France, la base clients est basculée dans Salesforce et les premières données des ERP Sage et M3 peuvent être accédées par les forces de vente d'Acteon Group. « *Ce premier projet s'étant déroulé selon nos attentes, malgré nos exigences fortes en termes de délai, nous avons décidé de poursuivre avec Bluetis* », explique Olivier Blanc, directeur digital d'Acteon Group.

Depuis, le périmètre fonctionnel de la solution n'a cessé de s'étendre : intégration encore plus fine avec les ERP pour visualiser l'état d'avancement des livraisons et l'intégralité de l'historique des commandes, administration des ventes, gestion des événements et des formations, gestion des campagnes de télémarketing en l'absence d'un commercial. Tandis que le périmètre géographique, initialement limité aux équipes basées en France et en Amérique du Nord, s'est étendu à celles situées au Benelux, en Allemagne, au Royaume-Uni et en Australie.

Depuis juillet 2017, c'est au tour des services après-vente des cinq usines d'être embarqués sur la plateforme Salesforce, avec une brique (Service Cloud) qui leur permet, suite à une demande de réparation d'un équipement, de répondre à la demande, d'établir un devis, de prêter du matériel et de suivre l'état d'avancement de la réparation. Pour ce projet-là, les équipes de Hardis Group ont aidé celles d'Acteon Group à formaliser leurs processus et ont effectué un développement spécifique pour que les techniciens puissent créer leur devis directement à partir de Salesforce. « *A terme, nous souhaitons que cette fonction de création des devis directement dans l'outil, couplée à la signature électronique, soit étendue aux commerciaux* », précise Olivier Blanc.

Le groupe Acteon ne compte pas s'arrêter là. Un projet de portail clients, réalisé à l'aide de Community Cloud, est en cours de réalisation, afin de faciliter les échanges de documents et d'informations avec les clients (commandes, factures, demandes de SAV, etc.). Dans les prochains mois, la plateforme devrait également accueillir une nouvelle brique pour la gestion des appels (télémarketing et SAV) ainsi qu'un système permettant d'automatiser les enquêtes de satisfaction. Tandis que la gestion des réparations va être étendue aux filiales.

A propos de Hardis Group

Entreprise de conseil, de services du numérique et éditeur de logiciels, Hardis Group accompagne ses clients dans la transformation de leur business model, de leur chaîne de valeur numérique et d'exécution logistique. La société les aide à gagner en compétitivité et en performance opérationnelle, en concevant et intégrant des solutions métiers, technologiques et digitales adaptées à leurs besoins et enjeux.

Hardis Group a développé des expertises dans les secteurs de l'assurance, de la distribution, de l'industrie et énergie, de la e-santé, ou encore de la prestation logistique. Expertises qui lui permettent aujourd'hui de proposer des réponses globales, dans une approche agile de co-construction, d'innovation et d'amélioration continue.

Depuis sa création en 1984, la société construit sa croissance sur une approche pragmatique ainsi que sur des valeurs d'efficacité et d'engagement fort, tant auprès de ses 2 500 clients que de ses 850 collaborateurs. En 2016, Hardis Group a réalisé un chiffre d'affaires de 83,3 millions d'euros. Le groupe, dont le siège social est situé à Grenoble, dispose de cinq autres agences en France (Lyon, Paris, Lille, Bordeaux et Nantes) et de deux filiales en Suisse et en Espagne.

www.hardis-group.com

Contacts presse

Anjuna
Elodie Cassar
elodie.cassar@anjuna.fr
Tél.: +33 9 64 15 31 27
Mob.: +33 6 80 53 82 94

Hardis Group
Emmanuelle Semidei
emmanuelle.semidei@hardis.fr
Tél.: +33 4 76 70 99 44