

Étude de cas client

[View in English](#)

Comment Persistent a accompagné SERF dans l'amélioration du suivi commercial avec Salesforce

Persistent a de très beaux jours devant elle. C'est une belle entreprise de professionnels compétents à dimension humaine. Le côté humain étant très important pour nous, la collaboration s'est bien déroulée tout le long du projet.



Sophie Lesprit
Directrice commerciale
SERF

SERF en chiffres:

1973: création de SERF

2009: SERF rejoint le Groupe MENIX

Plus de **35 000** Cotyles à double mobilité vendus par an

4 000 m2 de locaux

26 licences Salesforce

Le client

L'histoire de SERF (Société d'Étude, de Recherche et de Fabrication) commence il y a presque 50 ans. Dès sa création, l'entreprise développe un réel savoir-faire industriel et une expertise scientifique dans l'implantologie orthopédique.

À l'origine d'un concept innovant et rapidement adopté dans le monde entier, celui de la "double mobilité", SERF conçoit et fabrique des implants orthopédiques de haute qualité pour les hanches, les genoux et les pieds.

Les 4 000 m2 de locaux de SERF se situent à Décines, dans la métropole lyonnaise. Ils abritent les différents pôles techniques, du laboratoire de recherche et développement jusqu'au conditionnement en salle blanche.

En 2009, SERF rejoint le Groupe MENIX, qui réunit des marques de pointe en orthopédie, en implantologie dentaire et en chirurgie cranio-maxillo-faciale.

Pour en savoir plus : www.serf.fr

Informations clés



Licences

26

utilisateurs



Durée

6

mois



Intégrations

ERP (CEGID)



Produit

Sales Cloud



www.serf.fr

Pour nous les commerciaux, en permanence sur le terrain, avoir facilement accès à toutes les données au même endroit en un seul clic, c'est un confort inestimable.

Mikael Lasfargues, Responsable commercial
Sud Ouest SERF

Le défi

Avec plus d'une vingtaine de commerciaux actifs sur tout le territoire français, remplacer les échanges email et les feuilles Excel par un CRM professionnel devient une exigence. C'est pourquoi SERF s'est adressée à Persistent pour mettre en place la solution Sales Cloud de Salesforce.

Les objectifs de SERF étaient principalement les suivants :

\ Suivi de la prospection commerciale et gestion du stock

Les commerciaux de SERF prospectent dans les services d'orthopédie des hôpitaux et cliniques de France, avec l'objectif de mettre en place des conventions préalablement à toute commercialisation. Les chirurgiens orthopédistes et traumatologues ayant souvent un emploi du temps très chargé et soumis à des imprévus, le suivi de la prospection demande de la flexibilité, mais aussi beaucoup de rigueur.

Il est également nécessaire de surveiller les stocks placés dans les hôpitaux, les cliniques..., afin de suivre les consommations et de réapprovisionner dans les temps. Il arrive aussi que SERF prête du matériel aux hôpitaux et cliniques : elle souhaitait gérer ces demandes de prêts dans une solution centralisée plutôt que par email, pour éviter la dispersion de l'information, et mieux suivre et anticiper les prêts.

\ Reporting

SERF avait besoin d'accéder facilement à des rapports, afin de comparer l'évolution des ventes d'une saison à l'autre. L'objectif était double : d'un côté, mesurer la progression, de l'autre, simplifier la prévision des ventes à venir, travail qui nécessite une grande expertise dans le domaine de la fabrication d'implants.

\ Suivi des objectifs commerciaux

La direction commerciale souhaitait pouvoir consulter l'activité de la force de vente itinérante. Ceci dans le but de suivre sa performance, connaître les besoins, et cibler les éventuels axes d'amélioration permettant d'affiner la stratégie commerciale de l'entreprise.

L'équipe de Persistent a tout de suite compris nos besoins et nos spécificités. Ils ont gagné notre confiance dès la première rencontre.

Sophie Lesprit, Directrice commerciale France SERF

La solution

L'analyse et le recueil de besoins effectués par Persistent en collaboration avec SERF ont permis de confirmer les objectifs et les priorités concrètes, et ainsi de poser les fondations du projet et de la solution.

La force de vente de SERF est constituée pour la plupart de commerciaux, d'infirmiers et d'IBODES (infirmier de bloc opératoire diplômé d'Etat) : par vocation très orientés vers l'humain, la maîtrise des outils informatiques n'était pas au cœur de leur métier. Persistent a pris en compte cet aspect tout au long de la collaboration, afin de simplifier le plus possible l'adoption de la solution.

Persistent a mis en place la solution CRM Sales Cloud de Salesforce. Une personnalisation a permis de répondre aux deux besoins spécifiques de SERF : le reporting par période de l'année, et le suivi commercial basé à la fois sur les ventes, mais aussi sur les conventions avec les hôpitaux et les cliniques.

Sales Cloud est intégré avec CEGID, la solution ERP utilisée par le client. La collaboration et la disponibilité des équipes de développement ont permis de réaliser cette étape avec aisance.

Le tout dans un délai de 6 mois, tout à fait raisonnable compte tenu de la crise sanitaire.

Le résultat

L'adoption de Sales Cloud est un changement considérable pour SERF, et ses bénéfices sont évidents :

- \\ L'information est accessible par tous les collaborateurs et collaboratrices en quelques clics, elle n'est plus éparpillée entre les échanges email et les fichiers Excel.
- \\ Les commerciaux ne doivent plus réaliser de reportings mensuels, car tous les détails de leurs activités se trouvent dans Salesforce et sont accessibles en temps et en heure depuis leur téléphone, tablette ou ordinateur. Le gain de temps est conséquent dans la transmission des informations à tous les services et dans la mise à jour des données.
- \\ La direction commerciale a enfin accès à un fichier client complet, avec l'historique détaillé de toutes les relations clients, ainsi qu'un tableau de bord pour suivre l'évolution des chiffres en un coup d'œil.
- \\ Les commerciaux peuvent consulter le stock des implants directement dans Salesforce, alors qu'avant cette information était disponible uniquement dans CEGID et n'était pas accessible depuis l'extérieur.
- \\ Il est désormais possible de faire une demande d'autorisation des prêts et dépôts au service ADV depuis Sales Cloud.

L'étape suivante

Très satisfaite par la gestion de la mise en place de Sales Cloud, SERF a signé un contrat de service annuel avec Persistent, afin de bénéficier d'une assistance continue dédiée, et considère Salesforce pour son activité export.

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 17 ans. En tant que partenaire Platinum Salesforce, Persistent travaille à nos côtés pour contribuer à la réussite de nos clients.



Leon Mangan
Salesforce SVP Alliances et Channels
EMEA & LATAM

Compétences & Certifications

Gestion de projets multi-cloud complexes. Plus de 470 certifications (Fév. 2021), parmi lesquelles: FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Tableau, Heroku et Mulesoft.

À propos de Persistent

Persistent Systems (BSE & NSE: PERSISTENT) crée des logiciels qui aident les clients à piloter leurs activités; des entreprises et des éditeurs de logiciels avec le logiciel au cœur de leur transformation numérique.

India

Persistent Systems Limited
Bhageerath, 402,
Senapati Bapat Road
Pune 411016.
Tel: +91 (20) 6703 0000
Fax: +91 (20) 6703 0008

USA

Persistent Systems, Inc.
2055 Laurelwood Road, Suite 210
Santa Clara, CA 95054
Tel: +1 (408) 216 7010
Fax: +1 (408) 451 9177
Email: info@persistent.com

France

Persistent Systems France S.A.S.
1 rue Berlioz
38600 Fontaine, Grenoble
Tel: +33 4 76 53 35 87
Fax: +33 6 16 99 35 56
Email: contact-france@persistent.com



Persistent