



Étude de cas client

[View in English](#)

## Comment Persistent a aidé Mediatoon à automatiser la personnalisation de l'expérience client grâce à Salesforce

Mediatoon avait besoin de structurer la partie opérationnelle comme proposé par Persistent. C'était très rassurant d'avoir un chef de projet qui synchronise les agendas, alerte en cas de risque de retard sur le planning, etc. Leur vrai point fort est la capacité d'écoute, mais aussi de se remettre en question s'il le faut. Personne n'est parfait, et le dialogue permet de trouver toujours des solutions. Nous sommes très satisfaits de cette collaboration avec Persistent. La preuve : elle se poursuit avec l'offre de services managés !



**Stéphanie Gautier**  
Directrice Ecommerce, Mediatoon

## Chiffres clés :

**2008** : création de Mediatoon

**16 M** de CA en 2021

**30** salariés et salariées

**15 000** produits en catalogue

**60 000** produits envoyés en 2021

## Le client

Mediatoon fait partie du groupe français Média-Participations, leader de l'édition de bandes dessinées en Europe et premier pôle audiovisuel européen d'animation.

Lucky Luke, Blake et Mortimer, Spirou et Fantasio, Naruto... Ce ne sont que des exemples du catalogue de Mediatoon.

L'objectif de Mediatoon est de développer l'univers de la bande dessinée et de la production d'animation. Ceci, à la fois à travers les aventures de personnages intemporels et très connus, mais aussi grâce à de nouvelles acquisitions. Pour ce faire, Mediatoon dispose de quatre équipes :

- \ Mediatoon Foreign Rights
- \ Mediatoon Licensing
- \ Mediatoon Distribution
- \ Mediatoon Droits Audiovisuels

Cette étude de cas présente la collaboration entre Persistent Systems France et Mediatoon Licensing, pour la gestion de deux de ses boutiques de produits dérivés en ligne (figurines, tirage de luxe de bandes dessinées...) : **9ème store** et **Collector BD**.

Pour en savoir plus sur les deux boutiques concernées par ce projet : <https://9e-store.fr>  
<https://www.collectorbd.com/fr>

Pour en savoir plus sur le groupe : <https://www.media-participations.com/fr>

## Informations clés



**Durée du projet**

**9**

mois



**Nombre de licences**

**8**

utilisateurs



**Produits**

Service Cloud,  
Marketing Cloud,  
Social Studio,  
Marketing Cloud  
Personalization



**Intégrations**

Talend



[www.media-participations.com/fr](https://www.media-participations.com/fr)

## Le défi

En France, le marché de la BD a battu tous ses records en 2021, et la vente de produits dérivés a suivi la même progression. Pour Mediatoon, il était donc devenu indispensable d'accorder sa **stratégie de vente en ligne** à une telle croissance.

Au sein du groupe Média-Participations, le **ecommerce B2C** avait été développé autour de 2010. L'entreprise avait mis en place un CMS maison, mais ne disposait ni d'un CRM pour la gestion des commandes, ni d'une base de connaissances unique.

Les informations clients étaient dispersées sur plusieurs **plateformes séparées** : WordPress, Sendinblue, Outlook et Excel. Cela compliquait l'envoi d'informations personnalisées, qui se faisait grâce à du **travail manuel**.

Comment identifier les clientes et les clients potentiellement intéressés par la sortie d'une nouvelle BD collector ? Mediatoon passait par des extractions de fichiers Excel, et parfois même par des recherches dans les boîtes email des différents collaborateurs et collaboratrices.

**Uniformiser les données et structurer le service client** étaient donc des actions indispensables pour pouvoir travailler plus efficacement et de façon **collaborative**.

Pour cela, le groupe Média-Participations s'est tourné vers Salesforce. Après avoir rencontré 3 prestataires, Mediatoon a confié le projet à Persistent Systems France. En effet, **Persistent a su se démarquer** et gagner la confiance de Mediatoon dès les premiers échanges, grâce à sa clarté, et à la présentation d'un **projet réellement adapté aux besoins** du client.

## Les solutions

Pour optimiser la gestion des commandes et la personnalisation de l'expérience client, Persistent a d'abord conduit une phase d'exploration. Cette analyse a permis de détailler les besoins et de proposer des recommandations à Mediatoon. Suite à cette première étape, Persistent a mis en place les solutions Salesforce suivantes :

### Service Cloud

La solution de service client pour constituer et alimenter l'historique des interactions avec les clientes et les clients.

### Marketing Cloud

La plateforme pour collecter les données provenant des différents canaux, afin d'obtenir une vision unique de chaque client.

### Marketing Cloud Personalization

Le module pour obtenir des informations détaillées sur chaque client et offrir des expériences cross-canal personnalisées à tout moment de son parcours.

### Social Studio

L'application pour créer, planifier et mesurer les publications sur les réseaux sociaux.

Persistent Systems a intégré ces nouvelles solutions avec Talend, l'agrégateur de données utilisé par Mediatoon, pour récupérer les données relatives aux produits et aux commandes directement depuis leur site web. En fin d'année, Mediatoon a souhaité mettre en pause la mise en place de Marketing Cloud, car elle aurait coïncidé avec la période de majeure activité. Le client a beaucoup apprécié la flexibilité de Persistent !

Nous avons été positivement surpris par le soin apporté par Persistent à la phase d'exploration initiale du projet. Cela montre qu'ils adaptent vraiment la solution aux besoins spécifiques de chaque client. Ils ont mené plusieurs ateliers pour définir notre besoin, et ont fait des recommandations montrant une vraie volonté d'améliorer notre stratégie d'expérience client. C'était hyper agréable !

Stéphanie Gautier

Directrice Ecommerce, Mediatoon

## Le résultat

Aujourd'hui, Mediatoon bénéficie enfin d'une solution capable de l'aider à tirer profit des enjeux stratégiques d'un parcours client ecommerce personnalisé. Et ce, tout en gagnant en temps, en efficacité et en pertinence.

- ✓ Avec Service Cloud, les équipes peuvent compter sur un historique client complet et mis en jour en temps réel, ce qui garantit une **prise en charge des requêtes rapide** et sans faille.
- ✓ Marketing Cloud permet maintenant à Mediatoon de :
  - Lancer des **campagnes d'emailing personnalisées** en fonction du parcours client, suivant les scénarios mis en place à l'aide de Persistent : relance en cas d'abandon de panier, bon de réduction pour les inscriptions à la newsletter.
  - Garantir l'**automatisation des emails dits « transactionnels »**. Il s'agit des nombreux emails qui ne sont pas considérés comme commerciaux : confirmation de commande, régénération de mot de passe, etc.
- ✓ Grâce à Marketing Cloud Personalization, Mediatoon offre une **expérience client adaptée** en fonction de la navigation et des données disponibles : les pages web affichent les produits de façon dynamique, les emailings proposent des recommandations personnalisées, etc.
- ✓ Persistent a su s'adapter aux modifications de planning demandées par Mediatoon, et a respecté le budget prévu.

## Les étapes suivantes

Très satisfait du travail et des échanges avec l'équipe de Persistent, Mediatoon poursuit la collaboration avec ce partenaire Salesforce. Le client a opté pour l'offre de services managés, qui va l'aider à adapter la solution à ses besoins. Cet accompagnement va permettre à Mediatoon d'accroître sa vision à 360° du client, grâce aux conseils et aux améliorations apportés par Persistent Systems.

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 2003. En tant que Partenaire Salesforce Summit, 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 600 certifications (févr. 2022), parmi lesquelles : FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Tableau, Heroku et Mulesoft.

### À propos de Persistent

Nous sommes le partenaire de confiance de nombreuses sociétés innovantes que nous accompagnons dans leurs projets de transformation numérique. Notre valeur ajoutée consiste à allier l'expertise technique en matière d'ingénierie numérique à notre maîtrise approfondie des différents secteurs d'activité dans lesquels nos clients se distinguent. Nos solutions apportent un réel avantage compétitif à nos clients, permettant d'anticiper l'avenir et de se dépasser.

Nous travaillons avec des entreprises renommées dans le monde entier, dont 14 des 30 entreprises américaines les plus innovantes, 80 % des plus grandes banques aux États-Unis et en Inde, et de nombreux innovateurs dans l'écosystème des soins de santé. Notre entreprise favorise un environnement de travail orienté vers l'humain et les valeurs partagées. Notre effectif de plus de 21 500 employés est réparti dans 18 pays différents à travers le monde.

#### 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**