



© Govin Sorel / Entrepôt-École Agence du Don en Nature

Étude de cas client

[View in English](#)

Comment Persistent a aidé l'Agence du Don en Nature à optimiser sa logistique et améliorer le suivi des commandes, avec la solution Salesforce Order Management (OMS)

Nous avons besoin de gagner en souplesse sur la modification des commandes après validation de leurs paniers par les associations : la mise en place de l'OMS était la solution. L'équipe de Persistent nous a permis de réaliser ce projet dans un délai court en étant très réactive. Le tout, dans la continuité du démarrage de B2B commerce, afin de garder l'équipe ADN mobilisée. Nous pouvons agir aujourd'hui sur les produits commandés ainsi que sur les coûts de transport pour une meilleure satisfaction client.



Alexandra Vidal
Directrice Supply Chain

Chiffres clés :

2008 : création de l'Agence du Don en Nature

+ de 250 entreprises partenaires

+ de 1 500 associations partenaires

+ de 9 millions de produits redistribués en 2022

24 salariés et salariées

+ de 52 000 000 € de valeur de marchandises redistribuées à but non lucratif

Qui est l'Agence du Don en Nature ?

L'Agence du Don en Nature est active depuis 2008 dans la collecte et la redistribution de produits invendus neufs non alimentaires auprès de populations en situation de précarité.

En 2022, l'association a contribué à redistribuer 51 millions de valeur marchandise (hygiène, puériculture, entretien, vêtements, fournitures, jouets, articles d'équipement de la maison...) à des épiceries sociales et solidaires, des établissements de la protection de l'enfance, des centres d'hébergement, des accueils de jour, etc.

Pour lutter contre la précarité matérielle, ainsi que pour faire face à l'urgence climatique, la loi « anti-gaspillage pour une économie circulaire » (AGEC) oblige les entreprises à donner les produits non alimentaires invendus depuis janvier 2022.

En prévision de l'entrée en vigueur de cette loi, l'Agence du Don en Nature s'est tournée en 2021 vers Persistent pour explorer les outils permettant :

- d'absorber la croissance liée à l'augmentation des produits redistribués (+71% entre 2020 et 2021) ;
- de structurer son activité ;
- de rendre plus équitable la distribution des dons.

Ceci, afin de simplifier le travail des 1 500 associations partenaires partout en France.

Pour en savoir plus : www.adnfrance.org

Informations clés



Durée du projet

2

mois



Nombre de licences

50

licences utilisateurs et plus de 1 500 accès pour les associations partenaires



Produits

Salesforce Order Management (OMS)



Intégrations

ERP Sage X3



www.adnfrance.org

Quel était le défi à adresser ?

L'Agence du Don en Nature souhaitait poursuivre la modernisation de la gestion des commandes en ligne, déjà entreprise grâce à la mise en place, par Persistent Systems, de la solution B2B Commerce de Salesforce. Cela avait permis, entre autres, de limiter le travail manuel en automatisant le plus de tâches possible, et de rendre plus équitable la redistribution des dons reçus, pour atteindre le maximum d'associations dans toute la France.

Les besoins de l'association à but non lucratif étaient proches de ceux d'une entreprise e-commerce classique, avec en plus des demandes spécifiques au secteur associatif. La livraison, en particulier, nécessite souvent des traitements post-achat.

Il se peut, par exemple, que le pôle associations de l'Agence du Don en Nature propose d'organiser une livraison mutualisée entre plusieurs associations qui se trouvent dans la même zone géographique, afin de limiter le bilan carbone.

Souvent, l'Agence du Don en Nature peut avoir besoin d'ajouter des produits à une commande déjà passée, à la demande du client ou bien pour écouler son stock de marchandise tout en accordant des remises supplémentaires à ses partenaires.

Il arrive également qu'après avoir passé commande, une association s'aperçoive qu'elle n'a pas assez de place pour stocker la totalité des produits. Dans ce cas, elle peut demander à l'Agence du Don en Nature d'être livrée en plusieurs fois, avec un écart important entre les livraisons.

Quelle solution a été mise en place ?

Pour faciliter la modification de commandes et gérer les expéditions dont les produits sont répartis sur différents entrepôts, l'Agence du Don en Nature a demandé à Persistent de mettre en place la solution de gestion des commandes (OMS) Salesforce Order Management.

Cette solution permet de gérer tout le cycle de vie de la commande, soit de manière autonome soit, comme dans le cas de l'Agence du Don en Nature, en complémentarité avec B2B Commerce de Salesforce.

L'intégration de Salesforce Order Management (OMS) par Persistent a été très rapide, car l'outil couvrait en standard les besoins du client, et peu de personnalisation a été nécessaire.

Comment l'Agence du Don en Nature a-t-elle choisi son partenaire d'intégration ?

Une première collaboration entre l'Agence du Don en Nature et Persistent Systems, partenaire Salesforce depuis 2003, avait déjà eu lieu en 2021. L'objectif avait été la mise en place de la solution B2B Commerce, ainsi que la partie de Sales Cloud nécessaire à consolider la base de données de l'Agence du Don en Nature.

À la suite de ce premier projet réussi, c'est tout naturellement que l'Agence du Don en Nature a souhaité poursuivre la collaboration avec Persistent Systems France, en lui confiant la mise en place de Salesforce Order Management (OMS).

Quel est le résultat de la collaboration ?

Avec Salesforce Order Management (OMS), l'Agence du Don en Nature a accompli un pas supplémentaire dans la modernisation de l'expérience post-achat de la redistribution de produits auprès de populations en situation de précarité. L'association peut enfin bénéficier de la flexibilité dont elle a besoin pour adapter la prise de commande, son optimisation et sa livraison. Ceci, tout en gardant à l'esprit l'expérience client pour les 1 300 associations partenaires partout en France.

- \\ Aujourd'hui, l'Agence du Don en Nature bénéficie des avantages d'une seule et unique plateforme puissante, comprenant deux solutions qui partagent la même base de données : B2B Commerce et Salesforce Order Management (OMS).
- \\ De plus, la mise en place de Salesforce Order Management (OMS) a amélioré l'interfaçage entre l'ERP Sage X3 (pour la création de comptes à chaque fois qu'une nouvelle association devient partenaire) et B2B Commerce (pour la prise de commande).
- \\ Ainsi, l'Agence du Don en Nature garde un meilleur contrôle sur la commande avant l'envoi pour mieux suivre le traitement, ainsi qu'optimiser les expéditions.
- \\ L'association peut répondre plus facilement aux besoins spécifiques des partenaires, en termes d'expédition et de livraison particulières.
- \\ Salesforce Order Management (OMS) permet aussi de contacter les associations pour ajouter des produits aux commandes effectuées, ce qui représente un avantage commercial et logistique pour l'Agence du Don en Nature.

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 2003. 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

Et maintenant ?

Suite à ce deuxième projet réussi, la collaboration entre Persistent et l'Agence du Don en Nature se poursuit. L'association souhaite, entre autres, développer davantage l'interface donateurs, pour permettre à ces derniers d'accéder plus facilement à l'ensemble de leurs données. Ainsi les donateurs pourront, entre autres, suivre leurs dons en cours ou passés, assurer la traçabilité des livraisons, et accéder aux différents documents administratifs : preuves de livraison, reçus fiscaux, rapports d'impact annuels.

Compétences & Certifications

Gestion de projets multi-cloud complexes. Plus de 700 certifications (juin 2023), parmi lesquelles: FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Tableau, Heroku et Mulesoft.

À propos de Persistent

Avec plus de 23,000 employés répartis dans 21 pays, Persistent Systems (BSE & NSE : PERSISTENT) est une société de services et de solutions d'envergure mondiale qui propose des services d'ingénierie numérique et de modernisation d'entreprise. Nous travaillons avec les leaders de l'industrie, dont 14 des 30 entreprises les plus innovantes identifiées par le BCG, 8 des 10 plus grandes banques des États-Unis et de l'Inde, et de nombreux innovateurs dans les écosystèmes des soins de santé et des logiciels. En tant que participant au Pacte mondial des Nations unies, Persistent s'engage à aligner ses stratégies et ses opérations avec les principes universels concernant les droits de l'homme, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption, ainsi qu'à prendre des mesures qui font progresser les objectifs sociétaux.

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

USA

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

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