



Étude de cas client

[View in English](#)

# Comment Persistent a aidé Menicon à améliorer l'expérience client et la consolidation de ses revenus avec Salesforce

Si je devais donner une note sur 10 à Persistent, ce serait 11 ! Travailler comme ça, c'est un vrai bonheur. Le suivi de projet a été exceptionnel, grâce à des points réguliers toutes les semaines. Les équipes techniques ont également été formidables, et le suivi budgétaire nous a permis de ne pas dérapier.



Eric TARDIVAUD

Directeur des Opérations, Menicon SAS

## Chiffres clés :

**1951** : création de Menicon au Japon

**4 000** salariés et salariées dans le monde

Présent dans **85 pays** dans le monde

Près de **1 M €** de CA au niveau global, dont **21 millions €** en Europe pour Menicon SAS

## Qui est Menicon ?

Menicon est le premier fabricant japonais de lentilles de contact. Créé en 1951, le groupe emploie aujourd'hui environ 4 000 collaborateurs et collaboratrices dans le monde entier.

En 1982, le groupe japonais a ouvert sa première filiale internationale en France, nommée Menicon Europe et devenue plus tard Menicon SAS. Aujourd'hui, elle a un chiffre d'affaires de 21 millions d'euros, et couvre non seulement le marché français, mais aussi 15 autres pays européens, jusqu'à la Russie.

En 2018, Menicon SAS a inauguré ses nouveaux locaux à Villepinte. Avec une surface de 3800 m<sup>2</sup>, cet espace comprend :

- un centre de formation pour les professionnels de l'optique ;
- un site de production de lentilles rigides ;
- un centre logistique pour le déploiement des lentilles souples.

Pour en savoir plus : [www.menicon.fr](http://www.menicon.fr).

## Informations clés



Durée du projet

**9**

mois



Nombre de licences

**55**



Produits

Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Account Engagement, Aircall CTI



Intégrations

ERP Winaxis, Aircall



[www.menicon.fr](http://www.menicon.fr)

# C'est Salesforce qui nous a dirigés vers Persistent. Et ils ont fait le bon choix, car ce sont des gens formidables !

## Quel était le défi à relever ?

Menicon SAS est leader dans la fabrication de lentilles rigides dans l'Hexagone, et souhaite renforcer sa présence sur le marché très concurrentiel de la lentille souple. Pour réussir cet objectif, l'entreprise doit améliorer sa gestion de la relation client. Cela passe par deux aspects principaux :

- Le marché français des lentilles de contact se base sur la prescription. Ainsi, l'équipe commerciale doit entretenir des relations étroites avec les ophtalmologues, et réaliser en permanence des tournées sur le territoire français pour les rencontrer. Mais les ventes peuvent aussi avoir lieu de façon indirecte, via les plateformes logistiques des grandes chaînes. **Réaffecter le chiffre d'affaires de ces ventes indirectes aux différents commerciaux représentait un défi majeur.**
- Le centre d'appels, composé d'environ 15 personnes, revêt une importance capitale dans l'expérience client. D'un côté, le service client gère les questions relatives aux commandes. De l'autre, l'assistance technique, composée d'experts en lentilles de contact, conseille les ophtalmologues sur les produits les plus adaptés à leurs patientes et patients. **Le centre d'appel reçoit quotidiennement entre 300 et 400 appels d'opticiens et d'ophtalmologues.**

Les différents départements de Menicon SAS avaient besoin d'avoir une vue unifiée des données clients, et de consolider au quotidien le chiffre d'affaires indirect. Or, l'ERP et le CRM développés en interne par l'équipe informatique de Menicon SAS ne permettaient pas tout cela.

## Comment Menicon a-t-elle choisi son partenaire d'intégration ?

L'année 2022 marque l'arrivée d'un nouveau directeur commercial et marketing chez Menicon : Charles Gauthier, qui prend la présidence un an après. Ayant découvert les avantages de Salesforce dans ses fonctions précédentes, il estime nécessaire de faire évoluer le système informatique de Menicon pour qu'il soit à la hauteur des ambitions de croissance de l'entreprise. **C'est Salesforce même qui, après avoir évalué le besoin et les compétences requises pour la mise en place de ses solutions auprès de Menicon, a dirigé Menicon SAS vers Persistent.**

Les échanges avec Persistent ont toujours été très pertinents. La chef de projet a été incroyablement professionnelle : elle a toujours mis un point d'honneur à chercher une solution en cas de besoin.

## Quelles solutions ont été mises en place ?

Menicon SAS souhaitait mettre Salesforce au cœur de son système d'information, afin d'avoir une vision client à 360°. Pour concrétiser cette ambition, l'entreprise a confié à Persistent la mise en place des solutions suivantes :

- 1 \ **Sales Cloud**, pour obtenir une vue unifiée des prospects et des clients, et optimiser le processus de vente ;
- 2 \ **Service Cloud**, pour répondre de manière rapide et efficace aux demandes des clients en garantissant un service de haute qualité ;
- 3 \ **Marketing Cloud Account Engagement**, pour créer des campagnes marketing ciblées, renforçant ainsi les liens avec le réseau d'ophtalmologues et d'opticiens ;
- 4 \ **Aircall CTI**, pour intégrer la téléphonie à la plateforme Salesforce, et offrir une gestion optimisée des appels.

Cette collaboration a suivi plusieurs étapes :

- 1 \ **La réalisation d'ateliers** dans les locaux de Menicon pour permettre à Persistent de bien comprendre les besoins spécifiques de chaque service, et pour évaluer et valider conjointement les scénarios possibles ;
- 2 \ **La personnalisation** permettant la répartition du chiffre d'affaires indirect ;
- 3 \ **La validation des premières maquettes** pour s'assurer de leur conformité aux besoins identifiés ;
- 4 \ **L'intégration** pour structurer et organiser les différents flux de données de manière optimale ;
- 5 \ **La mise à disposition des premières plateformes de test** pour évaluer la viabilité et l'efficacité des solutions mises en place.

## Quel est le résultat de la collaboration ?

Aujourd'hui, Salesforce est au cœur de l'infrastructure de Menicon SAS. L'entreprise a consolidé ses données, facilitant l'accès de tous les services aux informations.

**La consolidation quotidienne du chiffre d'affaires indirect** constitue un progrès majeur, et contribue grandement à la satisfaction des représentantes et représentants, rémunérés en fonction de leur performance globale.

En outre, **l'adoption de Salesforce a éliminé les contraintes d'accès** aux informations pour les commerciaux en déplacement. Maintenant équipés d'iPad avec connexion 4G, les commerciaux accèdent désormais facilement et en toute sécurité aux données via Salesforce. L'efficacité des commerciaux lors de leurs déplacements est ainsi optimisée.

**Le Service clients et l'assistance technique partagent désormais la même interface**, ce qui facilite la communication et l'échange d'informations.

## Et maintenant ?

Menicon SAS est très satisfait par le travail accompli par Persistent, et considère cette collaboration comme un succès majeur. L'impact positif observé chez Menicon SAS ouvre la voie à une éventuelle expansion de l'utilisation de Salesforce au sein de l'ensemble du groupe Menicon.

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

## 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

### India

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**