



salesforce

PARTNER

Comment Persistent a aidé Roofmart à ouvrir un canal de vente supplémentaire et à gagner en efficacité grâce à B2B Commerce



Le client

Roofmart France, filiale du groupe canadien IKO (ex-MEPLÉ en France), est leader dans la distribution de produits d'étanchéité pour toitures-terrasses grâce à son expertise technique et à sa proximité auprès d'une clientèle de professionnels.

Dès 2002, avec l'ouverture de son premier magasin à Lyon, Roofmart a su s'imposer comme spécialiste de la toiture, avant d'étendre son réseau à l'échelle nationale.

Aujourd'hui, le réseau compte plus de 22 ans d'expérience, plus de 15 000 articles référencés et une centaine de collaborateurs et collaboratrices.

Le siège de Roofmart se trouve à Tourville-la-Rivière, en Normandie. L'entreprise possède aussi une centrale d'achat basée à Strasbourg. Avec ses 20 agences réparties sur tout le territoire français, elle couvre presque 80% du marché français, affirmant sa position de numéro 1 en France.

Pour en savoir plus, [visitez le site de roofmart.fr](https://www.roofmart.fr)

Le défi

Avant l'intervention de Persistent, Roofmart France gérait ses commandes et devis principalement par téléphone, par e-mail ou au comptoir, opérations qui nécessitaient l'intervention directe du personnel dans chaque agence.

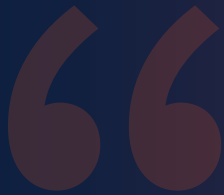
Ce processus, bien que fonctionnel, limite l'autonomie des clients, qui ne peuvent ni consulter leurs prix négociés, ni vérifier la disponibilité ou parcourir le catalogue en ligne sans passer par un intermédiaire.

En plus d'optimiser l'efficacité opérationnelle, la mise en place d'un site ecommerce permettait aussi de viser les zones blanches, où l'accès aux agences était limité.

L'objectif était donc double : augmenter l'efficacité auprès des clients existants, et étendre la portée du marché de Roofmart. Cela permettrait également aux agents de se consacrer à des projets plus complexes et à forte valeur ajoutée, comme l'accompagnement personnalisé de projets de construction de grande envergure.

Roofmart envisageait de se lancer dans le ecommerce depuis 2019. Après avoir consulté les études Gartner et évalué différentes options, le client a privilégié la solution B2B Commerce de Salesforce en vertu de sa pérennité.





Dès le début, nous avons exprimé notre besoin de collaborer avec un prestataire en mesure de nous conseiller, en faisant preuve d'une grande réactivité. Ces attentes ont été pleinement satisfaites par Persistent, qui a su démontrer ces qualités tout au long de notre collaboration.



Lucie Rivière Lepoittevin

Responsable MasterD, E-commerce et ADV France
Roofmart France

Pourquoi avoir choisi **Persistent Systems**?

La sélection du partenaire pour l'intégration a été aussi minutieuse que celle de la solution. Persistent s'est distingué parmi cinq intégrateurs grâce à son approche axée sur le conseil, évitant les promesses irréalisables. Lors de l'appel d'offres, l'équipe pluridisciplinaire de Persistent, composée dès le départ de techniciens, architectes, analystes et conseillers, a su instaurer une confiance décisive, répondant immédiatement à toutes les exigences de Roofmart et faisant preuve d'une grande efficacité. Cette démarche approfondie et rigoureuse a conforté le client dans son choix.

La solution

Pour Roofmart, la mise en place de B2B Commerce a représenté l'ajout d'un **canal de vente supplémentaire**, permettant aux clients de consulter les tarifs négociés et la disponibilité des produits en autonomie. L'intégration avec l'ERP Microsoft Dynamics Navision 2015, qui n'est pas dans le cloud, a nécessité la création d'une passerelle sécurisée. Ceci, afin d'éviter l'accès direct aux données. Établir un modèle de données compatible a permis à Persistent de **respecter le niveau de sécurité** exigé.

Nos équipes ont également configuré le système de paiement en ligne Monetico Split (anciennement Paysurf) selon les besoins requis. En effet, Roofmart souhaitait que les commandes en ligne soient **attribuées à chaque agence**, au lieu d'être centralisées auprès du siège. L'accompagnement de Persistent a rendu cela possible grâce au prestataire de services de paiement (PSP) Monetico Split (anciennement Paysurf). Afin de préserver la relation humaine, Roofmart a demandé de **personnaliser l'interface de B2B Commerce** pour que les coordonnées du commercial attribué soient toujours bien visibles. La personne reste la pierre angulaire du lien commercial.



Pour nous, il était crucial de choisir méticuleusement notre solution et notre prestataire. Lors de notre première rencontre, l'équipe ecommerce de Persistent était complète, incluant techniciens et consultants, tous expérimentés et ayant déjà collaboré. Leur approche était moins commerciale et plus axée sur le conseil, cherchant à comprendre nos besoins spécifiques. Leur complémentarité et leur cohésion nous ont immédiatement rassurés, nous permettant ainsi de gagner un temps précieux.

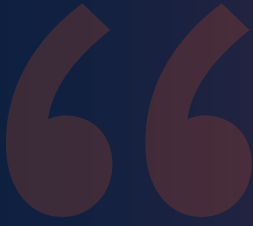
L'équipe Persistent à nos côtés se compose d'architectes compétents, experts dans leur domaine. Nous leur avons demandé un rôle de conseil, bénéficiant de leur expérience sur plusieurs sites, ce qui a enrichi notre projet. Nous recherchions un véritable partenariat, en mesure de nous apporter du conseil et de la réactivité.



Julien Guerin
Business Analyst
Roofmart France

Le résultat

- / Depuis l'implémentation de B2B Commerce, Roofmart a découvert un avantage inattendu : Une augmentation significative des commandes en soirée et pendant les week-ends, lorsque les agences sont fermées. En effet, **30% des clients utilisent maintenant la plateforme en dehors des heures d'ouverture** des agences.
- / Les commerciaux font **moins de simples saisies** de commande, et se recentrent sur des tâches de conseil de valeur : Le conseil et l'étude d'un projet client pour un bâtiment complet, par exemple.
- / L'ecommerce génère du **chiffre d'affaires qui reste attribué à l'agence** concernée grâce à la configuration de Monetico Split.
- / La mise en œuvre de Salesforce a également transformé la gestion interne, apportant plus de **rigueur et d'organisation**, ce qui a permis une meilleure maîtrise des bases de données articles et clients, sécurisant les informations globales.
- / De plus, Salesforce B2B Commerce a facilité l'**exploitation des données client**, comme les habitudes d'achat et la saisonnalité, enrichissant ainsi la stratégie commerciale de Roofmart.
- / La plateforme a également attiré de **nouveaux clients**, enrichissant le portefeuille de l'entreprise et augmentant son potentiel de croissance.



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 and Channels
EMEA & LATAM

Les étapes suivantes

Après le succès du site B2B en France, Roofmart Canada, qui a également mis en place sa propre plateforme B2B avec Salesforce réfléchit à l'intégration d'un prestataire de paiement (PSP).

Les prochaines étapes pour Roofmart France incluent la maintenance continue du système, son amélioration et l'élaboration d'une feuille de route pour les 3 années à venir, afin de continuer à étendre les fonctionnalités du site selon les besoins évolutifs de l'entreprise et de sa clientèle.

Chiffres clés

15 000 articles référencés

20 Agences en France

Produits : B2B Commerce

Durée du projet :
1 an

Nombre de comptes clients :
6 000

Intégrations : ERP Navision,
Monetico Split (ex-Paysurf)

À propos de Persistent

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 aux entreprises de tous les secteurs. Avec plus de 23,500 employés répartis dans 19 pays, la société s'engage à innover et à assurer la réussite de ses clients. Persistent offre une gamme complète de services, y compris l'ingénierie logicielle basée sur l'IA, le développement de produits, données et analyses, la transformation de l'expérience client, le cloud et l'automatisation intelligente. La société a été reconnue comme la « société la plus prometteuse » de l'année par CNBC-TV18 lors des 2023 India Business Leader Awards. 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

www.persistent.com