



salesforce



Étude de cas client

# Comment Persistent a aidé Aramine à faire évoluer la gestion de la relation client avec Salesforce

Nous croyons en nos équipes, et nous sommes fiers de les avoir dotées du meilleur CRM cloud du marché. Chez Persistent, nous avons particulièrement apprécié le focus constant sur nos objectifs, l'écoute, et l'expertise à la fois métier et technique.



Marc Melkonian,  
Co-président Aramine

**Nous sommes très satisfaits de l'ergonomie du nouveau CRM. La transparence des échanges avec Persistent et leur capacité de rester toujours focalisés sur nos objectifs ont été une vraie valeur ajoutée pour la réussite de ce projet.**

Marc Melkonian, Co-président Aramine

## Le Client

Dans les années 1990, lorsqu'ils intègrent l'entreprise fondée 20 ans auparavant par leurs parents, Geneviève, Marc et Christophe Melkonian sont déterminés à poursuivre la croissance d'Aramine à l'international. En quelques années, l'ambition des trois Co-Présidents devient une réalité : présente dans 90 pays, aujourd'hui Aramine s'impose sur le marché mondial en tant que constructeur d'équipements miniers et souterrains.

En 2019, fiers de voir l'entreprise familiale garder sa place de leader dans son domaine, les co-dirigeants décident de franchir le pas : ils souhaitent remplacer le CRM maison et fournir aux équipes une solution moderne qui soit à la hauteur des succès obtenus, et des résultats à venir.

C'est alors que le Directeur technique d'Aramine, Emmanuel Voisin, se tourne vers Persistent, intégrateur Salesforce depuis plus de 17 ans.

Les premiers échanges confirment qu'il s'agit du bon partenaire pour ce projet d'envergure : Persistent s'appuie sur une expertise technique confirmée, mais aussi sur des références dans l'industrie de production et plus particulièrement celle des machines et de l'automobile. Cela simplifie la compréhension des enjeux et du métier d'Aramine dès le démarrage du projet.

## Informations Clés



Licences

**37**

utilisateurs



Durée

**7**

mois



Intégrations

ERP  
(Prolog)



Produit

Sales  
Cloud



Prochaines intégrations

Pardot, CPQ, Communautés client



[www.aramine.com](http://www.aramine.com)

**Persistent, c'est une équipe de professionnels compétents et disponibles. J'ai pris beaucoup de plaisir à gérer ce projet et j'en suis très satisfait, car Salesforce est hautement personnalisable et s'adapte bien à nos besoins. J'ai enfin obtenu le document de suivi pour les commerciaux dont j'ai toujours rêvé, et ce, en un seul clic !**

Patrice Lepetit, Directeur des Ventes

## Le Défi

Les objectifs d'Aramine sont principalement les suivants :

**Gagner en flexibilité** — Remplacer le CRM maison qui manque de flexibilité, mais aussi combler le manque de traçabilité et les problèmes de réconciliation propres à un secteur d'activité qui implique beaucoup d'intermédiaires. Aramine souhaite simplifier la gestion et le suivi des équipes de vente machines et pièces détachées, ainsi que l'accès aux reportings hebdomadaires.

**Renforcer la sécurité** — L'utilisation du CRM maison permet un accès à tous les dossiers clients d'Aramine. C'est la raison pour laquelle il est interdit de se connecter au CRM en dehors du bureau. Cela représente une énorme contrainte pour les équipes de vente en déplacement, car plus de 90 % du marché d'Aramine se situe hors Europe. En déplacement, les équipes de vente sont contraintes de saisir leurs rapports de suivi sous Word, puis d'envoyer leurs comptes-rendus chaque soir.

**Libérer du temps pour le département IT** — Comme cela est souvent le cas pour toute solution informatique développée en interne, le CRM d'Aramine représente une charge de travail non négligeable pour ses équipes IT. Très sollicités à la fois pour la maintenance et pour le support de l'outil, les collaborateurs du département informatique sont souvent débordés, et peinent à avancer sur les autres projets de l'entreprise.

## La Solution

- La solution Sales Cloud de Salesforce est installée et intégrée avec l'ERP d'Aramine (Prolog). Désormais, les équipes accèdent au nouveau CRM de façon sécurisée, à tout moment depuis n'importe quel terminal, même à l'extérieur d'Aramine.
- Les fonctionnalités éprouvées et reconnues de Salesforce permettent aux utilisateurs et aux utilisatrices d'effectuer leur travail de manière efficace, sans faire obstacle à leurs activités.
- Le nouveau système de reporting permet le suivi détaillé des offres en cours, assurant la visibilité du taux de conversion des leads et des opportunités.
- À la demande du client, Persistent intègre aussi dans Sales Cloud la gestion du service : désormais, les ordres de mission pour le démarrage et le dépannage des machines, ainsi que les autres activités de service après-vente, se font dans le CRM.

**Je connais très bien les différentes solutions du marché, mais Salesforce c'est mon coup de coeur ! Les possibilités de personnalisation sont infinies, on peut l'amener très loin. Cette collaboration avec Persistent confirme que Salesforce choisit très bien ses partenaires, et à raison : l'intégration fait toute la différence !**

Emmanuel Voisin, V-CTO, Aramine

## Le Résultat

Les utilisateurs et utilisatrices du nouveau CRM saluent son ergonomie, et apprécient sa flexibilité. Pour Aramine, les bénéfices de Salesforce sont multiples :

- Le gain de temps pour les commerciaux est conséquent. Ce temps est désormais consacré à l'acquisition de nouveaux leads, ainsi qu'au suivi des clients existants ;
- Une meilleure gestion des dossiers accroît la satisfaction et la fidélisation des clients ;
- Le système d'attribution et gestion des tâches permet d'optimiser la productivité et d'éviter les oublis ;
- Des rapports officiels, mis à jour en temps réel, sont disponibles de façon automatique, sans risques d'erreurs ;

Le tout, dans le respect du budget convenu au début du projet, sans le moindre imprévu pour les finances d'Aramine.

## Les Étapes Suivantes

Son expérience en conseil, associée à son expertise technique, confirme Persistent comme le partenaire de référence d'Aramine pour tout ce qui concerne la gestion de la relation client, y compris le marketing. À la suite de ce premier projet, la collaboration se poursuit avec une feuille de route prévoyant les sujets suivants :

**1**

### Pardot

La solution pour l'automatisation des campagnes marketing de Salesforce

**2**

### CPQ

Un configurateur d'offres pour la vente machine

**3**

### Communautés client

Portail client pour la collaboration digitale entre Aramine et ses clients en équipes

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 420 certifications (oct. 2020), parmi lesquelles : FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Heroku et Mulesoft.

### About Persistent

Avec plus de 13 000 employés dans le monde, Persistent Systems est leader mondial de solutions permettant d'accélérer la transformation numérique et la modernisation des entreprises. Persistent est aussi leader dans l'ingénierie de produits de nouvelle génération.

[www.persistent.com](http://www.persistent.com)

#### 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](mailto: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](mailto:contact-france@persistent.com)



**Persistent**