



Étude de cas client

[Lire en Anglais](#)

Comment Persistent a contribué à accélérer la transformation numérique de DELTA Machines avec Salesforce

Dans notre secteur d'activité, le passage au digital est un vrai avantage compétitif pour une entreprise familiale indépendante comme DELTA Machines. Dès le premier rendez-vous, Persistent a su se montrer l'intégrateur idéal grâce à ses références métier, son écoute et sa méthodologie axée sur la communication constante.



Romain Priore,
Directeur Général Délégué DELTA Machines

DELTA Machines en chiffres :

- \ création en 1995
- \ 30 salariés et salariées
- \ 2 bureaux en France
- \ 4 500 m2 de locaux
- \ Plus de 4,000 machines installées

Le Client

Installer des machines-outils de haute précision et répondre aux demandes les plus exigeantes de ses clients : c'est l'ambition de DELTA Machines, leader dans son domaine en France depuis plus de 20 ans. Les spécialités de ses machines, principalement de fabrication allemande et japonaise, sont : le tournage, le fraisage, le décolletage et l'électroérosion.

L'entreprise s'est affirmée dans des secteurs industriels extrêmement techniques : l'aéronautique, le médical, le nucléaire, l'automobile, l'horlogerie et la joaillerie.

En 2017, quand Romain Priore, Directeur Général Délégué, a rejoint la société, son premier objectif a été de faire de DELTA Machines la première entreprise française digitalisée dans son domaine. Les premiers à en bénéficier ont été les employés du service commercial, avec l'installation du module commerce de Salesforce (Sales Cloud) et du configurateur d'offres associées (Salesforce CPQ).

Cette première expérience avec Salesforce a été un succès. Et, deux ans après, Romain Priore se tourne vers Persistent pour la mise en place du module de Service client (Service Cloud) et de la solution de gestion des interventions terrain associées (Salesforce Field Service). Cette fois, DELTA Machines souhaite simplifier le quotidien du service après-vente (SAV) et de l'équipe technique, responsables de la prise en charge des demandes d'installation et de dépannage des machines distribuées partout en France.

Informations Clés



Licences

25

utilisateurs



Durée

7

mois



Année

2020



Produit

Sales Cloud
Service Cloud
Field Service
Salesforce CPQ



Prochaines intégrations

ERP Sage



www.delta-machines.fr

J'ai été impressionné par la facilité avec laquelle Persistent a su comprendre les spécificités d'un service technique, et ce sans en avoir jamais géré un ! L'approche en formation a été excellente aussi, et ça a permis à nos techniciens d'adhérer tout de suite à la nouvelle solution.

Stéphane Soufflet, Directeur Technique et SAV DELTA Machines

Le Défi

Avant l'adoption de Salesforce, il fallait de multiples échanges par téléphone et par e-mail pour assurer la prise en charge des demandes client. Tout était classé en format papier, dans des dossiers qui n'étaient pas toujours à portée de main ni accessibles à tous. Les trois difficultés rencontrées étaient principalement :

- ❖ **le manque de visibilité** sur les tâches effectuées par les quatre responsables du SAV, avec le risque de travailler en double sur une même demande ;
- ❖ **la perte de temps** nécessaire pour ressaisir les informations du client à transmettre aux techniciens, et l'éventualité de commettre des erreurs ;
- ❖ **l'impossibilité de travailler en simultané** sur le document Excel du planning des interventions de l'équipe technique.

Les techniciens d'usinage hautement qualifiés de DELTA Machines, de leur côté, avaient besoin de réduire les tâches administratives, d'autant plus contraignantes à cause de la nature itinérante de leur métier. En cas de panne, les techniciens interviennent toujours le plus rapidement possible, pour permettre au client de reprendre la production à l'arrêt. Si besoin, le seul moyen d'accéder à l'historique du client et aux éventuelles interventions précédentes était de joindre par téléphone les collègues du service après-vente, en espérant qu'ils aient le dossier papier sous la main. Le siège de DELTA Machines recevait par la poste, avec un écart de plusieurs jours, les rapports de fin d'intervention papier rédigés par les techniciens.

La Solution

- ❖ Les solutions Service Cloud et FieldService de Salesforce sont installées par Persistent. L'archivage digital des dossiers client a pour but de permettre à tout le monde d'avoir les informations et l'historique à portée de clic.
- ❖ Grâce à Service Cloud, la prise en charge des ordres de mission d'installation et de dépannage des machines est fluide, rapide et sans erreurs. L'accès en simultané au nouveau planning est enfin possible.
- ❖ Avec Field Service, les techniciens itinérants sont équipés d'un outil moderne permettant d'être notifié d'une mission via smartphone, en fonction de leur disponibilité et de leur position géographique. En intervention, il est possible d'accéder facilement par numéro de série à tous les détails de chaque machine installée. L'alimentation d'une base de connaissances rend enfin possible le partage des informations lors des interventions. Les rapports de fin de mission sont réalisés sur tablette, et disponibles en temps réel.

Si j'ai un client qui appelle sans prévenir pour parler d'un souci commercial ou technique, je peux ouvrir Salesforce et être au courant très rapidement de différentes étapes qui ont eu lieu. Je vais pouvoir fournir des points clés de nos interventions. C'est un atout pour l'amélioration de la relation client.

Romain Priore, Directeur Général Délégué DELTA Machines

Le Résultat

- Après le service commercial, c'est maintenant au SAV et aux techniciens de gagner en efficacité tout en économisant du temps précieux. Et ce, dans le respect du budget convenu au départ.
- Le partage de l'information, accessible à tout moment, permet à chacun d'avoir les données essentielles sous la main, au bureau comme en intervention chez les clients. Les techniciens découvrent le bonheur de consacrer leur temps aux tâches qui leur correspondent, et non au travail administratif. Le reporting permet à la direction d'optimiser le taux d'occupation des techniciens, et de remonter les pannes fréquentes aux fournisseurs des machines.
- DELTA Machines devient la première entreprise française digitalisée dans son domaine, au profit de ses employés et de ses clients. La dimension familiale et moderne de l'entreprise permet d'attirer de jeunes talents, et de faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs et collaboratrices.

Les Etapes Suivantes

La mise en place et l'adoption des produits SalesCloud, CPQ, Service Cloud et Field Service, ont été une réussite.

La collaboration entre DELTA Machine et Persistent se poursuit : pour compléter sa transformation digitale, l'entreprise souhaite intégrer Salesforce avec l'ERP Sage.

Ainsi, après avoir rapproché le service commercial et l'équipe technique, leurs membres auront un accès fluide et immédiat aux données financières des clients et au catalogue produits, directement dans Salesforce.

Il sera également possible pour le service comptable et financier de DELTA Machines d'obtenir automatiquement dans Sage les informations client, vente et service utiles à la création de commandes.

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 and 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

With 12,000+ employees around the world, Persistent Systems (BSE & NSE: PERSISTENT) is a global solutions leader delivering digital business acceleration, enterprise modernization, and next-generation product engineering across industries and geographies.

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