

Étude de cas client

[Lire en anglais](#)

Comment Persistent a aidé Soitec à soutenir sa croissance exponentielle avec Salesforce

Persistent a fait preuve d'une grande expertise, notamment face au défi de développer un outil de gestion des prévisions (Demand Management) personnalisé et complexe. C'était indispensable pour répondre au besoin de Soitec d'estimer la demande d'un nombre grandissant de produits et de clients sur un horizon de planification de 8 trimestres.



Christophe Cordina,
Directeur commercial adjoint Soitec

Soitec en chiffres :

- \\ Création en 1992
- \\ Chiffre d'affaires de 597,5 M€ en 2019-2020
- \\ Croissance de 28 % depuis 2018-2019
- \\ 1 600 salariés et salariées
- \\ 6 lignes de production dans le monde

Le Client

À moins de ne posséder ni smartphone, ni tablette, ni ordinateur, tout le monde utilise un produit Soitec à la maison, souvent sans le savoir.

En effet, cette entreprise, située près de Grenoble depuis bientôt 30 ans, est devenue leader mondial dans le domaine des matériaux semi-conducteurs innovants. Forte de son expertise industrielle et de ses technologies à la pointe, ses produits sont utilisés par les plus grands fabricants mondiaux de composants électroniques. Les produits de Soitec, entreprise cotée en bourse, permettent de fabriquer les puces pour smartphones, tablettes, ordinateurs, serveurs informatiques et data centers les plus performantes, et consommant moins d'énergie.

Au cours des dernières années, Soitec a connu une croissance exponentielle qui n'est pas destinée à ralentir. En effet, la 5G, l'intelligence artificielle et l'efficacité énergétique conduisent à des prévisions de ventes à la hausse pour les années à venir. Afin de soutenir ce développement qui échappe à la crise, il était donc devenu indispensable d'équiper l'entreprise d'un CRM : une mission que Soitec a décidé de confier à Persistent.

Informations Clés



Licences

65

utilisateurs



Durée

10

mois



Année

2020



Produit

Sales Cloud



Prochaines intégrations

Service Cloud



www.soitec.com/fr

Pour qu'un projet soit réussi, il faut que le client et le fournisseur forment une seule équipe. Avec Persistent, cela a été le cas dès le premier échange. De plus, ils utilisent la méthode agile, qui permet d'avancer par itérations de petits résultats concrets. C'est l'idéal pour ce type de projet.

Dominique Duret, Chef de projet IT Soitec

Le Défi

En trois ans seulement, Soitec a vu ses ventes multipliées par deux et demi, pour atteindre près de 600 millions d'euros en 2019-2020. Si dans le passé le nombre de clients ne justifiait pas la mise en place d'un CRM, il devient désormais indispensable de remplacer les fichiers Excel/Google Sheets et les multiples emails.

En effet, les acheteurs des produits Soitec sont les plus gros acteurs de l'industrie des semi-conducteurs, situés aux quatre coins du monde. Pour continuer à proposer des produits d'excellence en termes de composants pour les semi-conducteurs, le portefeuille de produits ne cesse de s'élargir.

Lors de l'intégration de Sales Cloud, Persistent s'est trouvé face à trois défis, dont un spécifiquement lié à l'évolution du domaine dans lequel Soitec opère :

- Permettre à ses équipes de gérer, suivre, enregistrer et partager l'ensemble des activités commerciales de façon exhaustive (pas uniquement les ventes, mais aussi la prospection, le suivi client...);
- Simplifier et faciliter le suivi et la collaboration sur les opportunités et négociations en cours ;
- En plus de ces deux objectifs bien connus de Persistent, Soitec avait besoin d'un outil de gestion des prévisions (Demand Management) personnalisé et flexible. Condition indispensable : disposer d'un horizon de planification sur 8 trimestres, nécessaire pour avoir une vision pertinente de la demande.

La Solution

Persistent a intégré le CRM Sales Cloud de Salesforce dans le système d'information de Soitec. La nouvelle solution communique avec l'ERP Oracle et avec les outils Google (Gmail, Calendar, Drive).

L'information n'est plus éparpillée : Sales Cloud permet de centraliser toutes les données commerciales de Soitec et de ses 6 business units. Chefs de produit, commerciaux, top management : tout le monde peut accéder à l'historique des interactions avec les clients, ainsi qu'aux nouvelles opportunités à suivre de près.

Les outils de gestion des prévisions disponibles ne convenaient pas au besoin très spécifique de Soitec. En effet, pour Soitec la demande est constituée de trois éléments :

- Les commandes déjà facturées ;
- Les commandes en cours, mais pas encore livrées ;
- Les prévisions de vente annoncées, mais pas encore commandées.

Ces 3 éléments évoluent en permanence. Le défi est de collecter ces informations auprès des vendeurs, qui sont en étroite relation avec les clients. Puis de consolider ces données au niveau du siège, en les ajustant parfois en fonction d'objectifs internes.

Face à cette particularité, Persistent a réalisé le développement spécifique d'écrans de saisie entièrement personnalisés sur la plateforme Salesforce. Destinés aux vendeurs et au responsable des prévisions au niveau du siège, ces outils sont adaptés aux procédures de validation de la demande client au sein de Soitec.

Nous avons particulièrement apprécié la capacité de Persistent à comprendre nos besoins métier et à proposer des solutions concrètes pour y répondre. Disponibilité, flexibilité et proximité sont les mots qui décrivent le mieux l'approche de cet intégrateur.

Christophe Cordina, Directeur Commercial Adjoint Soitec

Le Résultat

La formation et le déploiement de Sales Cloud ont été un succès. Tous les collaborateurs et collaboratrices apprécient les avantages qu'il apporte à leur travail quotidien. Pour Soitec, les bénéfices de Salesforce sont multiples :

- \\ Le problème du partage d'informations est résolu, car le nouveau CRM constitue une source de données unique qui permet d'assurer le suivi de la relation client : liste des opportunités, coordonnées complètes des différents interlocuteurs, etc. ;
- \\ Le traitement des demandes clients devient plus fluide grâce à l'historique des échanges, et le gain de temps est salué par l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices ;
- \\ L'outil de prévision de la demande développé par Persistent pour répondre à un besoin spécifique de Soitec satisfait le client par sa simplicité d'utilisation et sa flexibilité.

Les Étapes Suivantes

Suite au succès de cette première expérience, la collaboration avec Persistent se poursuit. Afin de garantir une expérience client unique, Soitec souhaite intégrer l'application de Support Client Service Cloud de Salesforce. Ainsi, le support client de Soitec pourra prendre en compte les demandes techniques des clients de façon agile et efficace.

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 470 certifications (fév. 2021), parmi lesquelles : FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Heroku et Mulesoft.

À propos de 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

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