

Étude de cas client

[View in English](#)

## Comment Persistent a aidé Cotherm à enrichir sa relation client et renforcer son positionnement avec Salesforce

Nous avons comparé les propositions de 4 intégrateurs Salesforce différents : nous avons choisi Persistent Systems, car, dès leur première présentation, ils ont démontré qu'ils sont de vrais spécialistes dans la mise en place de ce CRM. Leur offre était cadrée et bien définie, en termes de délai de réalisation et de budget. L'estimation de la réalisation du projet était précise, et ils ont tenu tous leurs engagements.



**Thierry Camillieri**  
Directeur Général Cotherm

## Chiffres clés :

**1948** : création de Cotherm

**800** salariés et salariées

Siège social en France, une filiale au Royaume-Uni et une aux États-Unis

Deux sites de production en France et en Tunisie

Plus de **11 millions** de thermostats vendus par an

**39M€** de chiffre d'affaires en 2021

## Le client

Cotherm est une entreprise qui conçoit et produit des thermostats intelligents et connectés, qui permettent de réduire les émissions de CO2, d'optimiser la consommation d'énergie, en réglant la température de l'eau et de l'air en fonction de l'environnement et du besoin.

Fondée en 1948 à Grenoble, cette entreprise, leader dans le domaine des solutions de gestion de la température et de l'énergie, a mis l'accent sur la recherche et sur l'innovation pour s'adapter à un marché en constante évolution, notamment avec la diffusion des *smart grids*. Ces « réseaux intelligents » permettent de réaliser des économies et préserver nos ressources et notre environnement, grâce au pilotage de la production et de la consommation d'électricité en temps réel.

Cotherm a deux filiales à l'étranger, au Royaume-Uni et aux États-Unis, ainsi qu'une deuxième usine de production en Tunisie et une force de vente sur le terrain très proche de ses clients. Grâce à de nombreux partenariats et joint-ventures, Cotherm travaille avec les principaux fabricants d'équipements d'origine (OEM) dans le monde entier : l'entreprise réalise 80 % de son chiffre d'affaires à l'étranger et vend plus de 11 millions de produits par an.

Pour en savoir plus : <https://www.cotherm.com/en>.

## Informations clés



Durée

**6**

mois



Licences

**40**

utilisateurs



Intégrations

ERP M3 d'Infor



Produits

Sales Cloud et  
Community Cloud



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

# La collaboration avec Persistent Systems s'est très bien passée, leur chef de projet était sérieux et organisé. Il nous a beaucoup aidés à structurer notre approche de la gestion des opportunités et à l'uniformiser au travers des différentes filiales.

Thierry Camillieri  
Directeur Général Cotherm

## Le challenge

Les clients de Cotherm sont des fabricants de systèmes de génie climatique situés dans le monde entier : il s'agit de producteurs renommés de chauffe-eau, chaudières, pompes à chaleur, radiateurs électriques, mais aussi saunas, spas... Dans un marché de l'énergie en évolution permanente et rapide, les enjeux sont nombreux : contribuer à la décarbonation, maîtriser les nouvelles exigences réglementaires, satisfaire les attentes des consommateurs en matière de tarifs et de performances énergétiques, anticiper les tendances et les avancées technologiques.

Dans un tel contexte, le rôle de Cotherm va bien au-delà de la vente : grâce à son expertise et son savoir-faire, l'entreprise accompagne et conseille ses clients sur le long terme. Les cycles de vente sont généralement très longs, car les étapes qui précèdent la commercialisation des thermostats sont nombreuses : la définition du produit, le prototypage, les tests et enfin la production.

En décembre 2020, quand Cotherm décide de changer d'outil CRM, son objectif est très précis : fournir à ses clients un service irréprochable, communiquer mieux et plus rapidement. Pour ce faire, l'entreprise souhaite équiper de l'outil Sales Cloud de Salesforce le siège, ses deux filiales ainsi que sa force de vente travaillant à distance. Cela, afin d'unifier les données, consolider les relations avec ses clients et faciliter l'accès et la saisie des informations pour les équipes sur le terrain.

Cotherm interroge plusieurs intégrateurs : parmi les 4 offres reçues, l'entreprise retient celle de Persistent Systems, car plus aboutie en termes de timeline, budget et approche projet prenant en compte les réalités d'une PME telle que Cotherm.

## La solution

Avant de faire appel à Persistent Systems, Cotherm utilisait IBM Lotus Notes, qui leur permettait de conserver uniquement les informations concernant les clients et les prospects, et les échanges email. Jusqu'alors, le siège à Vinay et les deux filiales étrangères fonctionnaient chacun avec des processus et des habitudes différents. Cela se traduisait par une perte d'énergie sur la gestion et la mise à jour des contacts et des actions de suivi.

Le projet démarre par des ateliers permettant à Persistent, entre autres, de conseiller les équipes Cotherm et partager des recommandations utiles concernant la gestion des comptes et des opportunités.

Sales Cloud de Salesforce est donc installé et intégré avec l'ERP M3 d'Infor. Le nouveau CRM permet une gestion des comptes et des opportunités complète et transversale : historique des clients, principaux contacts, échanges, discussions internes correspondantes... Tout est centralisé, sécurisé et accessible par la force de vente sur le terrain ainsi que par les bureaux Cotherm des différents pays : France, Royaume-Uni et États-Unis.

## Le résultat

La mise en place de Sales Cloud a permis à Cotherm d'atteindre un double objectif : non seulement améliorer les échanges avec ses clients des quatre coins du monde, mais aussi simplifier le travail des collaborateurs et collaboratrices en interne.

- \\ **La gestion des opportunités est définie :** les équipes de Cotherm peuvent accéder de façon collaborative aux détails et à l'historique de chaque activité. Cela permet de vérifier le statut d'un projet, l'origine du lead, les prototypes réalisés... ainsi que d'obtenir des informations sur le cycle de vente grâce à des reportings détaillés mis à jour en temps réel.
- \\ **La communication est plus pertinente.** La nouvelle organisation des contacts facilite le ciblage des bons interlocuteurs : achats, R&D, direction, marketing... Les équipes de Cotherm peuvent transmettre la bonne information à la bonne personne, ce qui enrichit les collaborations, et renforce le positionnement de Cotherm en tant que spécialiste sur le marché du contrôle thermique.
- \\ **Les données sont sécurisées et facilement accessibles :** les différentes équipes gèrent les contacts de façon structurée, les informations sont sauvegardées dans Sales Cloud, et les équipes qui y accèdent - y compris la force de vente sur le terrain - savent qu'elles peuvent compter sur des données à jour en permanence, ce qui est capital dans le cadre d'une relation OEM à long terme.

La collaboration s'est déroulée dans le respect du budget et de la timeline annoncés par Persistent Systems au début du projet.

## Les étapes suivantes

Suite à cette première collaboration réussie entre Cotherm et Persistent Systems, une nouvelle feuille de route est déjà établie et en cours de réalisation pour 2022. Elle permettra de mettre en place **Pardot**, la solution pour l'automatisation des campagnes marketing de Salesforce.

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 18 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 600 certifications (février. 2022), parmi lesquelles : FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Tableau, Heroku et Mulesoft.

### À propos de Persistent

Persistent Systems (BSE & NSE: PERSISTENT) crée des logiciels qui aident les clients à piloter leurs activités; des entreprises et des éditeurs de logiciels avec le logiciel au cœur de leur transformation numérique.

#### 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**