

Étude de cas client

[View in English](#)

Comment Persistent a aidé Pellenc ST à gagner en réactivité et en compétitivité avec la solution CPQ de Salesforce

Persistent Systems a su nous rassurer dès l'appel d'offres, grâce à son expertise métier, mais aussi son écoute et sa réactivité. Proximité et présence ont été leurs points forts, à chaque instant et à tous les niveaux. J'ai toujours eu les réponses à mes questions et j'ai été très satisfaite par la qualité de leurs livrables. Les équipes nous ont challengés sur nos processus tout en exerçant leur devoir de conseil : c'est exactement ce que nous attendions d'elles. Tout le succès du projet est là !



Annet Mathieu-Borde

Chef de projet CRM, Process et Digitalisation Client, Pellenc ST

Chiffres clés :

2001 : création de Pellenc ST à Pertuis (Vaucluse)

220 salariés et salariées

52 M de CA en 2021

15 % de croissance annuelle moyenne depuis 6 ans

Objectif : **doublement** du CA d'ici 2025

Le client

Pellenc Selective Technologies est une PME à très forte croissance, qui conçoit et commercialise en France des solutions de tri optique intelligentes et connectées pour l'industrie des déchets et du recyclage. Pellenc ST réalise 70 % de son chiffre d'affaires à l'international : leader au Japon, l'entreprise exporte également aux États-Unis et dans plusieurs pays d'Europe.

L'objectif de Pellenc ST est de contribuer à l'adoption massive de l'économie circulaire, qui encourage à valoriser les déchets et à leur donner une seconde vie, à travers le recyclage, la transformation et la réutilisation.

Aujourd'hui, pour encourager les habitants à recycler et à s'éloigner du modèle linéaire de consommation, les consignes de tri sont simplifiées. De leur côté, les centres de tri se modernisent pour mieux identifier et séparer les matériaux, afin de les préparer pour un recyclage de meilleure qualité.

C'est la raison pour laquelle Pellenc ST fait de l'innovation son principal levier de croissance : 10 % du chiffre d'affaires est investi dans la recherche et le développement, dans le but de rendre ses machines toujours plus intelligentes et connectées.

Fin 2019, Pellenc ST a lancé le projet « We are 2025 » : l'entreprise prévoit d'investir 10 millions d'euros afin d'atteindre les 80 à 85 millions d'euros de chiffre d'affaires à l'horizon 2025.

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

Informations clés



Durée

12

mois



Licences

125

utilisateurs



Intégrations

ERP



Produits

Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, CPQ, Pardot



www.pellencst.com/fr

CPQ est un outil efficace et intuitif nous permettant de gagner du temps dans la réalisation des offres, en limitant les risques d'erreur. C'est également un très bon outil d'avant-vente, qui guide l'utilisateur dans le choix des options compatibles et nécessaires selon les besoins du client.

Anna Palladino

Sales Administration Coordinator

Le défi

La collaboration entre Pellenc ST et Persistent Systems, démarrée en 2020, s'inscrit dans un vaste projet de transformation numérique entrepris par son dirigeant, Jean Henin. Face à une demande croissante pour ses machines, de plus en plus évoluées d'un point de vue technologique, Pellenc ST souhaitait gagner davantage en efficacité dans l'élaboration des offres commerciales. Dans ce cadre, la digitalisation des processus s'est imposée comme indispensable.

Après avoir consulté trois prestataires, le choix de l'entreprise s'est porté sur Persistent Systems :

"Persistent a pu se différencier dès le départ par son approche, sa méthodologie et son expertise métier. Sa relation de confiance avec Salesforce, qui dure depuis bientôt 20 ans, a été rassurante pour nous."

Annet Mathieu-Borde, Chef de projet CRM, Process et Digitalisation Client, Pellenc ST

Le cahier des charges de la mission avait pour objectif de :

- ▮ **Simplifier l'élaboration des offres commerciales, afin de faire face à la demande croissante.** Les offres étaient préparées sur des fichiers Word et Excel demandant une mise en page très chronophage : 40 % de l'emploi du temps des assistantes commerciales était dédié à cette tâche.
- ▮ À terme, **permettre à un plus grand nombre d'acteurs d'élaborer des offres en autonomie**, dans un cadre clairement défini, autant au niveau des configurations produit que des règles de tarification.
- ▮ **Prendre en compte le niveau de complexité élevé des multiples configurations possibles.** En effet, les machines Pellenc ST peuvent être dotées de plusieurs options et fonctionnalités en fonction des besoins des clients.

Celles-ci n'étant pas toutes compatibles entre elles, la mise en place d'un configurateur s'est avérée indispensable.

- ▮ **Formaliser certaines règles internes et mettre en place un système robuste**, tout en anticipant les éléments à prendre en compte lors d'une future probable intégration avec l'ERP.

La solution

Déjà client Salesforce depuis 2013, Pellenc ST choisit Persistent pour l'accompagner dans la mise en place de CPQ, la solution de création des offres commerciales de Salesforce. Le projet s'est déroulé en deux phases :

- ▮ D'abord, l'ajout et la personnalisation des éléments de base de CPQ
 - écrire toutes les règles de configuration sur les différentes gammes de machines de Pellenc ST (Configure)
 - ajouter les règles de remise, calculées par le système en fonction de critères et de règles complexes (Price)
 - rendre les offres plus lisibles et faciles à réaliser en quelques clics, avec l'ensemble des informations fondamentales qui les composent (Quote)
- ▮ L'étape suivante a été l'ajout d'améliorations et d'évolutions nécessaires pour garantir l'adoption de la nouvelle solution par ses utilisateurs et utilisatrices
 - le paramétrage du système d'autorisation des remises et des termes de paiement
 - l'intégration des pièces détachées, rajoutées en prévision de la future adoption de Salesforce Field Service Lightning (FSL)

Grâce à sa connaissance des processus métiers et des bonnes pratiques industrielles, Persistent a su nous accompagner tout au long de notre projet jalonné de problématiques complexes à adresser. La bonne connaissance opérationnelle des équipes commerciales ainsi que leur engagement tout au long du projet est un atout majeur !

Nicolas Sieurin

Responsable QSE, infrastructures & outils numériques

Le résultat

La valeur ajoutée de CPQ de Salesforce a été évidente dès les premiers mois d'utilisation. La réactivité accrue face à la demande client en forte croissance contribue à l'amélioration de l'image de marque et à la réalisation des ambitions de Pellenc ST. Cela l'a aidé à se démarquer dans le contexte global très concurrentiel du recyclage.

- \\ L'entreprise bénéficie d'un **gain de temps entre 40 % et 50 %** sur l'élaboration des offres.
- \\ Les assistantes commerciales peuvent ainsi se concentrer sur les **tâches à plus forte valeur ajoutée** dérivant de la croissance de l'activité de Pellenc ST (+15 % prévus en 2022).
- \\ Un mois seulement après la fin du projet, Pellenc a élaboré **deux fois plus d'offres dans CPQ** que dans l'ancien système, qui est progressivement abandonné.
- \\ L'**adoption** de CPQ s'avère très bonne : résultat de la combinaison entre une gestion du changement exemplaire de la part de Pellenc ST, et l'intuitivité de la solution mise en place par Persistent Systems.
- \\ À terme, avec 50 licences CPQ actives sur 125 licences cloud, presque **la moitié des utilisateurs et utilisatrices de Salesforce** vont pouvoir bénéficier des atouts du nouveau système.

- \\ La **timeline** annoncée par Persistent Systems a été respectée. Pellenc ST a souhaité ajouter au cahier des charges des éléments qui se sont avérés essentiels pour un bon démarrage. Grâce à son expertise, Persistent a été de très bon conseil dans la hiérarchisation des besoins, ainsi que dans la façon d'y répondre.

Les étapes suivantes

Persistent Systems se confirme comme partenaire de confiance de Pellenc ST, et continue à l'accompagner dans ses projets d'intégration. La prochaine étape du processus de transformation digitale de Pellenc ST sera la mise en place de Salesforce Field Service Lightning (FSL), prévue pour le deuxième semestre 2022. L'outil permettra, entre autres, une planification des interventions plus fluide et adaptée au besoin du client, ainsi qu'un meilleur suivi du parc machines installé.

Ensuite, pour continuer à faire évoluer la plateforme Salesforce dans sa globalité, celle-ci sera intégrée à l'ERP à l'horizon 2023.

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 19 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 (fév. 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