



Étude de cas client

[View in English](#)

Comment Persistent a aidé Lennox à moderniser son système de vente de pièces détachées et de maintenance avec Salesforce

Persistent Systems France a fait preuve d'une excellente écoute, dès les premiers échanges avec le commercial ainsi qu'avec le chef de projet. J'ai beaucoup apprécié leur approche directe, honnête et toujours ouverte au compromis, ainsi que leur côté très orienté utilisateurs.



Thierry Gayvallet

Responsable Maintenance, Pièces détachées et Ventes, Lennox EMEA

Chiffres clés :

1960 : Lennox s'établit en Europe

Plus de **900 salariées** et salariés en Europe

3 unités de production en France et en Espagne

160 collaborateurs et collaboratrices dédiés à la vente et au service

Présence dans **40 pays** en EMEA

Le client

Lennox EMEA fait partie des principaux fournisseurs mondiaux de solutions de contrôle de la température pour les marchés du chauffage, de la ventilation, de la climatisation et de la réfrigération (HVAC&R).

Notamment, Lennox EMEA est leader en Europe dans la vente d'unités de climatisation de type Rooftops.

Lennox EMEA propose ses solutions à travers 3 marques :

- \\ Lennox ;
- \\ Friga-Bohn ;
- \\ HK Refrigeration.

Avec plus de 60 ans d'expérience en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, Lennox EMEA fournit ses produits aux hôpitaux, centres commerciaux, hôtels et restaurants, centres de données, entrepôts de stockage et logistique, et au secteur de l'industrie.

Lennox propose également des services (maintenance, upgrades, audits, supervision...) et de la vente des pièces détachées : c'est dans cette partie de l'activité que s'inscrit la collaboration avec Persistent Systems France.

Pour en savoir plus sur Lennox : www.lennoxemea.com/fr/

Informations clés



Durée du projet

10

mois (phase 1)

8

mois (phase 2)



Nombre de licences

180



Produits

Sales Cloud,
Service Cloud,
Field Service, CPQ



Intégrations avec **3 ERP**

SAP en Espagne,
Produflex en France,
Synergie Globe
au Royaume-Uni,
au Benelux et en
Allemagne



Pays concernés

France, Espagne, Royaume-Uni,
Benelux, Allemagne

Le défi

Lennox EMEA, déjà leader en Europe dans la vente d'unités de climatisation, souhaitait moderniser sa gestion du service et des pièces détachées, et renforcer la proximité avec ses clients.

Pour ce faire, il était nécessaire de :

- Améliorer la satisfaction client grâce à l'adoption d'un outil/logiciel performant et dans l'ère du temps.
- Simplifier l'expérience utilisateur, car le client était jusque-là obligé de naviguer entre différents outils afin d'obtenir des informations.
- Rationaliser l'architecture informatique au sein de Lennox, qui reposait sur un paysage informatique composé d'outils très personnalisés et parfois devenus redondants, difficiles et onéreux à maintenir à jour.

En effet, la maintenance et la vente des pièces détachées prévoient plusieurs volets :

- la planification des interventions ;
- la partie « Field service » (interventions des techniciens) ;
- la vente des services et des pièces détachées ;
- le support technique ;
- l'analyse qualité.

La complexité chez Lennox était due au fait que, pour accomplir chacune des tâches, les outils étaient différents selon les pays européens. Le résultat ? Une perte de temps, car, pour chaque demande de support de la part d'un client, il fallait retracer son historique à partir des différents outils.

La solution

Pour permettre à Lennox de centraliser l'information dans un seul et unique système, et de la partager avec les clients, Persistent a mis en place les solutions Salesforce suivantes :

- Sales Cloud**, pour la gestion et l'automatisation des processus de vente ;
- Service Cloud**, pour prendre en charge les ordres de mission pour la mise en service, la garantie et les travaux d'optimisation des machines ;
- CPQ** (configure, price, quote), pour simplifier la configuration, le calcul des prix et la génération des devis service & pièces détachées ;
- Field Service**, pour accompagner les équipes en charge du service client sur le terrain.

Ceci, dans le but de réunir et rendre facilement accessibles, même en déplacement, toutes les données liées au service client, au planning des interventions et à la vente des pièces détachées.

Une attention toute particulière a été accordée à l'expérience utilisateur des techniciens, leur permettant de gérer les interventions du début à la fin via un smartphone ou une tablette, directement sur place.

Le déploiement dans les différents pays européens a eu lieu en deux phases :

- France et Espagne, et notre réseau de distribution
- Royaume-Uni, Benelux, Allemagne

Le résultat

Aujourd'hui, ces pays bénéficient d'une solution moderne et intuitive pour la gestion des interventions de maintenance et la vente des pièces détachées.

Les retours des techniciens sont très positifs : au lieu d'utiliser plusieurs outils, un seul accès à Salesforce leur permet d'avoir le planning des interventions, le numéro de série des machines, et l'historique des clients à portée de main. Les techniciens mettent à jour les informations facilement depuis leur smartphone ou leur tablette, directement sur le terrain.

La nouvelle solution permet à Lennox EMEA de :

- \ Promouvoir un service après-vente & pièces détachées rapide et efficace.
- \ Accompagner les clients vers l'amélioration du service.
- \ Gagner en temps et en efficacité.
- \ Donner une image plus moderne et dynamique, non seulement pour satisfaire les clients, mais aussi pour attirer et retenir plus facilement les talents.
- \ Valoriser l'historique des interventions auprès des clients, dans le but de gagner ainsi des parts de marché.

Les étapes suivantes

La collaboration entre Persistent et Lennox EMEA se poursuit avec d'autres projets d'amélioration, ainsi que l'extension de Salesforce vers d'autres services.

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 2003. 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

À propos de Persistent

Partenaire de confiance de nombreuses sociétés innovantes, nous les accompagnons dans leurs projets de transformation numérique.

Notre valeur ajoutée consiste à allier l'expertise technique en matière d'ingénierie numérique à notre maîtrise approfondie des différents secteurs d'activité dans lesquels nos clients se distinguent. Nos solutions apportent un réel avantage compétitif à nos clients, leur permettant d'anticiper l'avenir et de se dépasser.

Avec un effectif de plus de 21 500 employés répartis dans 18 pays à travers le monde, nous travaillons avec des entreprises renommées dans le monde entier. Nos expertes et experts vous accompagnent partout en France, depuis nos bureaux de Grenoble, Lyon, Mâcon, Lille, Nantes et Paris.

Nous favorisons un environnement de travail orienté vers l'humain et vers le partage des mêmes valeurs.

Compétences & Certifications

Gestion de projets multi-cloud complexes. Plus de 600 certifications (févr. 2022), parmi lesquelles : FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Tableau, Heroku et Mulesoft.

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