

Adecco s'emploie à bâtir un CRM mondial avec Salesforce

Leader mondial des solutions en ressources humaines, Le Groupe Adecco est présent dans plus de 60 pays et territoires dans plus de 5100 bureaux. Il délègue chaque jour plus de 850 000 intérimaires auprès de 100 000 clients, reçoit un million de CV par mois et organise 20 000 entretiens individuels par jour!

Une informatique éclatée à consolider

Autre facette inhérente à cette couverture géographique : Adecco disposait d'autant de directions informatiques rapportant chacune à son propre directeur général national. En 2012, l'entreprise décide donc de réorganiser son informatique pour créer une entité unique pour tous les pays, baptisée Global Information Management (Global IM). Dans cette nouvelle organisation, les DSI locaux rapportent au DSI Groupe. Global IM regroupe 950 employés dont 140 en France (et l'appui régulier de prestataires).

Une organisation Globale pour l'économie et l'harmonie

Un premier intérêt économique évident intervient lors de ce regroupement.

«Des économies d'échelle devenaient possibles au niveau Groupe. Ainsi, plusieurs de plates-formes informatiques locales Adecco utilisaient au total 4000 licences Sales Cloud de Salesforce,» précise Yannick Pallard, client portfolio manager chez Adecco, et rattaché à la Global IM. Dans un premier temps, en 2012, un contrat global avec Salesforce a déjà permis à l'entreprise de négocier sur le volume.

L'ambition d'IM visait surtout à disposer d'une informatique et des informations fiables. *«Parfois, le même client était référencé plusieurs fois,»* se souvient Philippe Faure, Business partner clients chez Adecco, également (rattaché à la Global IM. *«Il nous fallait un outil commun pour référencer et partager les bonnes pratiques (référentiel Itil à la DSI), mais aussi pour échanger et collaborer.»*

Le projet revient à mettre à disposition des plates-formes globales pour toutes fonctions (RH, Finances, Clients...). Ainsi, pour les commerciaux, Adecco a choisi Sales Cloud de Salesforce plutôt qu'un développement spécifique, onéreux à maintenir. *«Certes, les plus grands comptes internationaux étaient déjà sous Salesforce,»* reconnaît Yannick Pallard. *«Toutefois, le lancement d'un programme pour gérer tous les clients internationaux sous Salesforce a permis non seulement de réduire les coûts, mais aussi de gagner en cohérence.»*

Penser à la fois local et global

Pour réussir ce type de projet dans une organisation au niveau international, Adecco a constitué des comités locaux regroupant métier et informaticiens de chaque pays, reportant à une équipe globale se réunissant pour prendre les décisions.

«Dans un premier temps, sur les 20 pays concernés, 220 licences Service Cloud (service client) sont utilisées, et 2000 licences Sales Cloud (gestion des ventes et de la relation client). Sur ce dernier, le projet comptera 5000 utilisateurs planifiés au niveau global pour fin 2015 et 7000 en 2016,» annonce Philippe Faure.

Ce projet doit certes aboutir à une plate-forme globale unique pour tous, mais avec une personnalisation liée à la langue et à l'interface. Lorsque nécessaire, certaines données peuvent aussi être adaptées, mais uniquement par voie de paramétrage, afin de faciliter la maintenance et d'éviter les problèmes lors des évolutions de la solution. *«Une exception a cependant été faite pour la*

France, avec un développement en langage Apex (Force.com) lié à l'obligation légale de l'utilisation d'un numéro de Siret, par exemple,» note Yannick Pallard.

Décisionnel et Mobilité pour compléter le dispositif

Côté Business Intelligence, l'entreprise a fait le choix de Microstrategy en 2012 pour tout le Groupe. Salesforce devient donc une source supplémentaire pour ces applications, avec la possibilité d'échanges bidirectionnels.

Le déploiement de la mobilité est d'ores et déjà planifié chez Adecco France qui a retenu des petites tablettes Huawei pour équiper ses employés. Avantage du cloud Salesforce, un simple navigateur suffit pour accéder à ses applications ! Avec les droits d'accès et la sécurité associés, cela va de soi.

A lire aussi :

[Dreamforce 2015 – Olivier Derrien : « L'Europe et surtout la France sont de réels moteurs de croissance pour Salesforce »](#)

[Dreamforce 2015 – Avec SalesforceIQ, le CRM entre dans la boîte... aux lettres](#)