

Cofely-GDF/Suez bascule 900 utilisateurs sous Salesforce

Avec 90 000 collaborateurs dans 40 pays et réalisant 15 milliards de chiffre d'affaires, **Cofely, filiale de GDF/Suez**, se place au premier rang des fournisseurs européens de services en efficacité énergétique pour les villes et les entreprises. Cofely est présent sur tous les secteurs clés : expert du génie climatique, de la réfrigération et de la Protection Incendie avec Axima, leader de la maintenance industrielle avec Endel, expert du génie électrique et de l'intégration de systèmes avec Ineo, concepteur et opérateur de réseaux urbains de chaleur et de froid avec Cofely Réseaux, ou encore spécialiste des services à l'énergie avec Cofely Services.

Unifier les informations client avec vision à 360 degrés

Autant de spécificités et de secteurs amènent l'entreprise à disposer de multiples sites dans toutes les régions. Afin de gérer en commun des clients locaux, nationaux ou internationaux, et activer au maximum les synergies, Cofely se devait d'adopter un outil de **CRM global, partagé par tous**.

« Avant ce projet CRM, les sites d'exploitation de Cofely géraient leur relation client avec divers outils différents, du tableur au logiciel spécifique, » se souvient Céline Forest, responsable de projets à la direction commerciale et marketing chez Cofely (GDF/Suez). « Un projet CRM qui concerne 900 utilisateurs, aussi bien des commerciaux que les services d'exploitation (les équipes responsables au niveau des départements et qui gèrent des sites d'exploitation, donc des personnels à la fois sur site et mobiles), et le management de l'entreprise. »

900 utilisateurs équipés et formés en 8 mois sous Salesforce

Le projet CRM est décidé début 2013, et un pré-cadrage est défini d'avril à mai de la même année. *« Nos objectifs consistaient à proposer une vision partagée par les services Exploitation (des sites) et Commercial, un référentiel commun pour favoriser une gestion cohérente, et surtout à augmenter la satisfaction et la fidélisation des clients grâce à une vision à 360 degrés partagée par toute l'entreprise »* rapporte Céline Forest.

Après divers essais sur plusieurs solutions, aussi bien sur des logiciels traditionnels qu'avec des solutions en mode SaaS, Cofely opte pour Salesforce. *« La solution, proposée par le leader du marché CRM, est prépackagée et rapidement déployable et modifiable grâce à son mode cloud. En outre, Salesforce a été perçu comme un éditeur fiable et une société financièrement pérenne. Enfin, la mobilité est intégrée en standard, atout supplémentaire pour nos personnels itinérants ou nomades, »* explique la responsable du projet.

« La mise en place du CRM comprend plusieurs phases parallèles : l'outillage avec Salesforce, les processus, la

communication et l'accompagnement au changement. L'équipe de projet a été composée de membres des ressources humaines, de la direction commerciale, de la direction de la communication et de gestionnaires. Il s'agissait de regrouper des managers de terrain pour toutes ces fonctions, et pour toutes les filières,» précise Céline Forest.

La partie **“outil informatique”** a été **pilotée par la DSI**, tandis que **l'accompagnement au changement** a été mené **par les personnels de la DRH**, avant, pendant et après le projet.

« La force du projet et sa réussite tiennent aussi au fait d'avoir pu utiliser des personnes de toutes les filières métier et de divers niveaux hiérarchiques. Au final cela a permis de proposer une solution au plus proche du besoin, tout en ne développant que 10% de spécifique,» assure Céline Forest.

Le projet est lancé en septembre 2013, et salesforce est mis en production en avril 2014 auprès de 900 utilisateurs. Depuis avril, l'application a connu quelques modifications afin suivre les évolutions des divers services, mais sans aucun développement spécifique.

Bien plus qu'une solution CRM

Avec l'arrivée de ce CRM, les processus de la relation client ont été transformés, nécessitant une formation d'une journée pour chacune des 9000 personnes concernées. « Ces utilisateurs ont été formés en interne par 6 personnes (une par région) autant sur l'outil que sur les processus. Avant de dispenser ces formations, les 6 personnes ont été formées à la pédagogie de formation au sein de l'Institut des métiers de la formation de Cofely, et par notre prestataire, l'intégrateur El Technologies,» précise la chef de projet.

Le CRM sous Salesforce est interfacé avec les bases de données de Cofely, mais aussi avec des bases de données B2B permettant d'enrichir les informations lors de la création des fiches client.

« Bien qu'il n'ait pas été forcément mis en avant, les utilisateurs se sont approprié l'outil Chatter pour créer des communautés d'offres envers des clients communs, ou encore pour faciliter les échanges entre l'exploitation des sites et les équipes commerciales. Un moyen de répondre également au besoin de meilleure communication entre les personnels,» conclut Céline Forest.

A lire aussi :

[Dreamforce 14 : Wave fait déferler l'analytique dans Salesforce1](#)