

SUCCESS STORY



Comment Reej Consulting a accompagné AB Report dans l'implémentation de Salesforce en remplacement de leur ancien ERP interne devenu obsolète.

L'ENTREPRISE



Depuis
2004



+40
collaborateurs



+400
clients



+ 450
missions mensuelles



+ 4,5 M
de CA

AB Report officie depuis 2004 dans la **prestation de service**, essentiellement dans la **rédaction de compte rendu de réunions**. Ils sont spécialisés sur un marché de niche qui sont les **Instances Représentatives du Personnel** mais sont également appelés dans le cadre de réunions de comités social d'entreprise, comités européens ou encore dans les activités corporate (collectivités publiques et directions d'entreprises).

AB Report met à disposition ses **rédacteurs spécialisés** qui assistent directement aux réunions ou rédigent à partir d'enregistrements. Avec plus de **450 réunions mensuelles à traiter**, l'enjeu du projet était de **réussir à gérer l'ensemble du processus de production** d'AB Report. De la réalisation du devis à la livraison du compte rendu et sa facturation, en passant par la planification de la mission et le suivi des étapes de rédaction. Ce processus est complexe, contient plusieurs étapes et fait intervenir plusieurs interlocuteurs.

La planification de nos missions, surtout lors de nos fortes saisonnalités ou nous pouvons couvrir jusqu'à 450 réunions par mois conditionne la bonne santé économique d'AB Report.



LES OBJECTIFS

- 1 Remplacer un ERP vieillissant
- 2 Gain de temps & de productivité
- 3 Augmenter la capacité de traitement
- 4 Créer des portails rédacteurs & clients
- 5 Vision & gestion client à 360°

LES DÉFIS

Il y a un **énorme enjeu de planification** puisqu'il faut pouvoir organiser à l'avance l'affectation des missions. Il s'agit du sujet majeur mais surtout du plus complexe dans l'implémentation du projet Salesforce. Le développement à faire afin que l'instance finale respecte les process déjà établis par AB Report (de la réalisation d'un devis à l'affectation d'un rédacteur sur la mission) représente une grosse charge de travail.

Un autre enjeu consistait à **apporter de l'automatisation dans les calculs** et faire **remonter les données** :

- Calcul de la **charge de travail** de chaque rédacteur pour **afficher en temps réel un calendrier des ressources** mais également **éditer et envoyer une facture adaptée** à la prestation au client.
- Calcul du **nombre d'heures supplémentaires** par rédacteur & des heures de repos pour **gérer les payes**.

Enfin, le dernier enjeu qui ne fut pas le moins complexe consistait à mettre en place des **automatisations dans les actions quotidiennes** :

- **Proposition de rédacteurs** de cycles au planning.
- **Proposition de forfaits** déjà validés par le client quand on fait son devis.

LE PROJET



Année
2023

+4000 Heures




Produits utilisés


salesforce

Platform
Sales Cloud
Experience Cloud
CPQ
Marketing Cloud AE

Formations



Rédacteur
Commerciale
Production
RH / Comptabilité

AB
Report

4
consultants



3
développeurs


talend

SO>facto



LES SOLUTIONS

Reej Consulting a mis en place une instance Salesforce complète allant de la **planification des réunions**, au **calcul de la charge de travail** en passant par l'**édition des factures**. De nombreuses évolutions ont été apportées afin de rendre l'outil le plus ergonomique possible et de nombreux développements spécifiques ont été fait afin de répondre au mieux aux **besoins très particuliers de AB Report**.

DÉROULEMENT DU PROJET

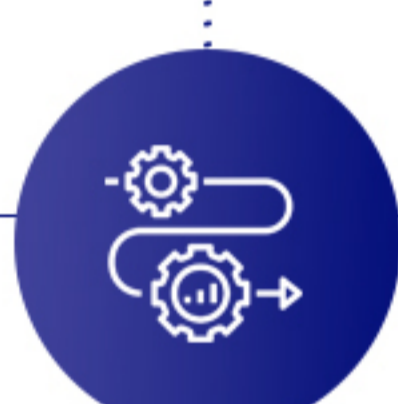
01

Lot 1 : Refonte du modèle de données et **retranscription des process métiers** de l'ancien ERP d'AB Report dans Salesforce afin que l'activité quotidienne soit fonctionnelle



02

Lot 2 : Évolution, amélioration continue & **création de deux portails** (freelance et client) afin de faciliter la saisie d'informations et la réalisation des missions



03

Lot 3 : Implémentation de Marketing Cloud Account Engagement pour accélérer l'activité commerciale, développement de features pour les portails & **automatisation de l'envoi & des relances factures**.



IMPLÉMENTATIONS

Planification & Production

Pour la **mise en place de la plateforme métier AB Report**, l'équipe Reej Consulting a collaboré avec les équipe d'AB Report via plusieurs ateliers en vue de proposer une **plateforme Salesforce respectant leurs besoins**. Le coeur du projet a reposé sur la **migration de l'ancien ERP** directement dans Salesforce.

Tous les **process de planification** qui conditionnent la bonne santé économique d'AB Report ont donc été **retranscrits et automatisés au maximum** afin de **gagner en productivité sur chaque étape** de planification

- Réalisation d'un **devis automatique** grâce aux catalogues de prix des produits directement implémentés sur CPQ ce qui permet de **gérer des variantes de prix** sur plusieurs points (PV résumé ou détaillé, durée de la mission, expérience du rédacteur, ...)
- **Signature d'un contrat**
- **Commande d'une mission** qui va déclencher automatiquement l'**assignation d'un rédacteur** grâce aux **agendas** alimentés automatiquement par un plan de charge.

La **partie production** (qui découle directement de la planification) est également très importante pour faire **remonter les données en lien avec la réalisation de la mission** qui permettra d'établir la bonne facturation & plan de charge futur. Dorénavant le rédacteur est en capacité de **rentrer directement dans Salesforce** :

- Les **temps** de réunion, de déplacement ou encore de rédaction des comptes-rendus.
- Les **frais** engendrés par la réalisation de la mission.
- Déposer les **documents de travail & suivre les étapes** de rédaction.

Ces infos **remontent au gestionnaire de compte** qui va pouvoir établir la facture en conséquence et l'envoyer directement au client (via SoFacto). Mais cela va également permettre de recalculer automatiquement le plan de charge afin de dispatcher les futurs missions aux rédacteurs disponibles avec le plus de disponibilité.

Tout le cycle de production a donc été intégré de l'amont à l'aval.



LES SOLUTIONS

Espaces clients & Rédacteurs

AB Report **dépend énormément des datas** que vont lui communiquer d'une part les clients sur le besoin initial mais également les rédacteurs **pour planifier les nouvelles missions**.

Il était nécessaire de pouvoir obtenir ces informations de manière aussi **simple et automatique** que possible.

Reej Consulting a donc développé **deux espaces** (expérience cloud) :

L'espace pour les clients leur permet de directement **commander** une nouvelle mission (en renseignant la durée, le type de compte rendu souhaité, ...), **consulter leurs factures**, **déposer l'enregistrement** audio de la réunion si le déplacement n'est pas nécessaire, **recupérer directement le compte-rendu** de la mission, ...

L'espace rédacteur permet quand à lui la bonne réalisation de la mission et de récupérer les données en lien avec celle-ci : **Déposer et télécharger les fichiers audios & autres (PDF, word, ...)**, dépôt du compte-rendu, **imputation des temps** de rédaction, de relecture, de déplacement, ... Il permet également aux rédacteurs de pouvoir **chatter en direct** avec les équipes internes si besoin.

Le tout **disponible directement sur ordinateur mais également sur mobile** via l'application Salesforce.

Là où AB report a été conquis c'est sur les **évolutions et fonctionnalités qu'il est possible de rajouter** sur les espaces.

Développement commercial

La période COVID fut très intense avec plus de **450 réunions exceptionnelles par mois**. Toute l'activité commerciale n'était donc plus la priorité.

Aujourd'hui, AB Report se doit d'accélérer **son activité commerciale** pour augmenter son nombre de client et son upselling.

La **vision à 360°** et le **tunnel de conversion automatique** proposés par Salesforce sont donc indispensables pour mener à bien cette nouvelle mission.

Afin de supporter les commerciaux en termes d'acquisition et de nurturing, AB Report a choisi de se doter de Marketing Cloud AE, un outil de marketing automation qui permet de réaliser des **communications personnalisées, aux bonnes personnes, au bon moment**.

Ce lot 3 permettra dans un futur proche, de soutenir AB Report dans la relance de son activité commerciale.

LES FORMATIONS

Une fois les solutions implémentées, Reej Consulting a débuté la partie formation spécifique à chaque pôle pour rendre AB Report **autonome et indépendant sur leur nouvel outil CRM**.



Formation Rédacteurs

Utilisation du nouvel espace pour **imputer** les différentes informations nécessaires à la **bonne réalisation** de la mission.



Formation Commerciale

Prise en main de l'outil pour **planifier les futurs missions** de A à Z (réalisation des devis, gestion des contrats, assignation des rédacteurs).



Formation Production

Récupération et **gestion des données** pour la facturation mais également pour le **calcul de la charge de travail** en vue de la planification future.



Formation RH / Compta

Extraction des KPI's pour la **gestion des paies**, notes de frais et congés d'une part mais également pour la **gestion des factures & créances** d'autre part.



C'est un projet stratégique et structurant qui était éminemment complexe réalisé en seulement 12 mois. C'est un exploit qui a été possible grâce au professionnalisme et la réactivité de Reej, mais également grâce à l'implication des équipes d'AB Report. S'il n'y avait pas eu ça, ça n'aurait pas marché.

LES RÉSULTATS

1

Capacité d'absorber **20 à 30% de clients supplémentaires** en gestion par chargé de compte.

2

Aide à la décision pour la direction facilitée grâce aux **KPI's centralisés au sein de dashboards actualisés en temps réel.**

3

Adoption totale de l'outil par les équipes et une **véritable implication** dans la montée en compétence.

LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Méthodologie projet

Posture des équipes

Respect des deadlines

Transparence dans les échanges

Confiance mutuelle

Engagement des équipes

Réactivité

Outil moderne et évolutif

Conduite du changement

COMPÉTENCES & CERTIFICATIONS

Gestion de projets multi-cloud complexes.
Plus de 150 certifications, parmi lesquelles :



L'ÉTAPE SUIVANTE

- Se concentrer et aller plus loin dans les **Dashboards** et les **reporting Salesforce** via la mise en place de **KPI's affinés** sur le suivi de la rentabilité, la marge,
- **Lancement des campagnes de marketing automation** pour accélérer l'activité commerciale.
- **Intégration** avec une **application bancaire** pour le **rapprochement** et le **pointage des**