

SUCCESS STORY



Optimiser la gestion des ventes et améliorer la production digitale tout en intégrant des outils de suivi des performances grâce à Salesforce.

L'ENTREPRISE



Depuis
2017



Spécialisé
dans le **référencement
naturel (SEO)**



+90
Collaborateurs



3600
clients



+35%
de croissance
annuelle

Cohérence est une **agence digitale** qui accompagne les entreprises dans la création de sites internet, principalement sous forme d'abonnements sur **48 mois** avec des services de **référencement naturel**.

Fondée en 2017, Cohérence connaît une **croissance rapide** de 35% annuelle. L'entreprise compte aujourd'hui **90 collaborateurs** et gère un parc de **3600 clients** en France, principalement des **TPE/PME**.

Avec une telle évolution, **Cohérence** a été confrontée à des **défis de structuration et d'organisation**, notamment dans le **suivi des ventes** et la **gestion de la production**. Face à ces enjeux, Cohérence a décidé de migrer vers **Salesforce** avec l'accompagnement de **Reej Consulting** pour optimiser ses processus commerciaux et de production, améliorer le suivi des clients et automatiser certaines tâches essentielles.

"Nous avons besoin d'un outil pour centraliser nos données et suivre nos clients sur 4 ans. Reej Consulting a su nous accompagner en mettant en place une solution qui automatise et simplifie nos processus."

Laury Rogeau
Responsable Production et CRM





LES OBJECTIFS

- 1 Centralisation des informations**
Pour une meilleure coordination entre les services.
- 2 Suivi des projets et de la production**
Pour suivre les sites en production et leur maintenance.
- 3 Automatisation des processus**
Notamment lors du transfert des informations entre les services.
- 4 Amélioration de la visibilité des performances**
Notamment le temps de production et la qualité des services.
- 5 Scalabilité**
Accompagner la croissance et l'intégration future de nouvelles entités ou acquisitions.

LES DÉFIS

Le principal défi de **Cohérence** était de **centraliser les informations** entre les différents services, notamment la production, les ventes et la comptabilité.

Avant la mise en place de Salesforce, Cohérence utilisait **Trello** pour gérer la production des sites internet et des services de référencement. Cependant, **ce système a montré ses limites** avec l'augmentation du nombre de clients, notamment pour le suivi des étapes de production sur une période de 4 ans.

En parallèle, l'entreprise faisait face à des **double saisies d'informations** dans plusieurs outils, ce qui entraînait une perte de temps et une augmentation des erreurs. Le besoin de **scalabilité** était également crucial : en intégrant des acquisitions externes et en augmentant son parc de clients, Cohérence devait s'assurer que son outil CRM soit capable de grandir avec elle tout en garantissant une gestion fluide.

LE PROJET



Année

2023

+400 heures



Produits utilisés



Sales Cloud
Marketing Cloud Account
Engagement
Social Studio

Formations



Équipes commerciales
Chefs de projet
Direction
Équipes Marketing

2

consultants



LES SOLUTIONS

Reej Consulting a mis en place une solution Salesforce évolutive, centralisant les données clients et projets, et automatisant les processus marketing grâce à **Marketing Cloud Account Engagement**, afin d'améliorer l'efficacité commerciale et de production.

DÉROULEMENT DU PROJET

01

Lot 1 - Centralisation des données, gestion des ventes et suivi de la production :

Optimisation de Sales Cloud pour centraliser les informations et permettre aux équipes d'accéder à toutes les interactions et opportunités, avec un **historique détaillé des projets**.

Développement de tableaux de bord personnalisés pour **visualiser le temps passé** sur chaque projet, **mesurer les écarts** de production et **identifier les blocages** afin de suivre la **rentabilité des projets** et d'**anticiper les besoins en ressources**.



02

Lot 2 - Implémentation de Marketing Cloud Account Engagement

Automatisation des campagnes marketing, facilitant ainsi **l'acquisition** et la **fidélisation** client. Des rapports de suivi et des tableaux de bord ont été créés pour **analyser la performance des campagnes** et suivre les opportunités générées.



IMPLÉMENTATIONS

Optimisation de Salesforce et gestion des opportunités commerciales

Reej Consulting a effectué des **évolutions majeures** sur le Sales Cloud existant, en centralisant toutes les données clients et commerciales au sein d'une plateforme unique. Cette centralisation a permis aux équipes commerciales de suivre de façon proactive l'évolution des projets et des contrats, notamment en matière de **maintenance SEO**.

Chaque chef de projet dispose maintenant d'une **vision 360°** sur les clients, les projets en cours et ceux en maintenance, évitant ainsi toute duplication d'efforts et assurant un suivi continu des projets sur plusieurs années. Les équipes peuvent désormais suivre toutes les interactions client depuis la vente jusqu'à la production.

Grâce à la création de rapports spécifiques, les équipes commerciales peuvent désormais gérer les **opportunités** et suivre les **objectifs commerciaux** avec une meilleure visibilité sur les performances. Des **automatisations** ont été mises en place pour faciliter le suivi des prospects, des comptes et des contacts.



LES SOLUTIONS

Automatisation des processus de production et de maintenance

L'un des axes majeurs de cette implémentation a été l'**automatisation des processus**. Avec Salesforce, fini les doubles saisies, chaque **opportunité gagnée** déclenche automatiquement un ou plusieurs projets dans le système, rassemblant toutes les informations nécessaires (clients, équipes, deadlines, etc.).

Cela a permis à Cohérence de **réduire considérablement** le temps consacré aux tâches administratives.

De plus, la **gestion de la maintenance sur 4 ans** est désormais intégrée à Salesforce, garantissant que **chaque étape de suivi SEO est documentée** et que les équipes sont informées des mises à jour à effectuer sur les sites clients.

Suivi des performances et reporting avancé

Enfin, Reej Consulting a mis en place des **tableaux de bord personnalisés** permettant à la direction et aux chefs de projet de suivre en temps réel les performances de la production.

Ces outils offrent une visibilité sur le **temps de production** par projet, permettant d'analyser les éléments de blocage et d'optimiser la répartition des ressources.

De plus, ces tableaux permettent à la direction de suivre la **rentabilité des projets** et d'ajuster les stratégies en fonction des performances mesurées.

Implémentation de Pardot pour l'automatisation marketing

L'intégration de **Pardot** a permis à Cohérence d'automatiser ses campagnes marketing, facilitant ainsi l'acquisition et la fidélisation client. Des **rapports de suivi** et des **tableaux de bord** ont été créés pour analyser la performance des campagnes et suivre les opportunités générées.

LES FORMATIONS

Nous avons assuré des formations spécifiques pour les équipes de cohérence afin de **garantir une adoption rapide de la plateforme**.



Équipes Commerciales

Formées à l'utilisation de **Sales Cloud** pour gérer les opportunités et suivre les interactions clients, les équipes commerciales ont rapidement adopté Salesforce pour la gestion quotidienne des ventes et des relances automatiques.



Chefs de projet

Les chefs de projet ont été formés à la création automatique de projets et le suivi des étapes de production. Ils ont également appris à utiliser les **tableaux de bord** pour analyser les performances de production et la rentabilité des projets.



Direction

Des formations dédiées ont été proposées à la direction pour l'utilisation des outils de **reporting avancé** et l'analyse des **KPIs** afin de mieux piloter les équipes et ajuster les stratégies en fonction des résultats obtenus.



Marketing

Les équipes marketing ont été formées à l'utilisation de **Pardot** pour créer des campagnes automatisées, segmenter les prospects et analyser les résultats en temps réel.



"Grâce à Salesforce et à l'accompagnement de Reej Consulting, nous avons gagné en efficacité et amélioré notre suivi client. La centralisation des informations et l'automatisation des tâches nous permettent de mieux gérer notre production et de répondre plus rapidement aux besoins de nos clients."

Laury Rogeau

Responsable Production et CRM

LES RÉSULTATS

1

Grâce à l'automatisation des processus commerciaux et marketing, **Cohérence a réduit de moitié** le temps consacré aux tâches administratives.

2

La centralisation des données et l'intégration des informations sur une période de 4 ans ont permis d'améliorer significativement le **suivi des projets** et des clients

3

La mise en place de **tableaux de bord personnalisés** a permis de **suivre la rentabilité des projets**, optimisant ainsi **l'allocation des ressources**.

LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Méthodologie agile

Coordination des équipes

Respect des deadlines

Transparence continue

Définition claire des rôles

Écoute active

Disponibilité des équipes

Confiance mutuelle

Formation et accompagnement

COMPÉTENCES & CERTIFICATIONS

Automatisation et facturation via SoFacto
Plus de 150 certifications, parmi lesquelles :



L'ÉTAPE SUIVANTE

- **Optimisation continue des processus marketing** : Poursuivre l'optimisation des campagnes avec Pardot et automatiser davantage de processus.
- **Amélioration des KPIs de production** : Renforcer l'analyse des données de production pour améliorer la rentabilité et le suivi des projets.
- **Production** : Déploiement d'une interface production pour les accompagner dans la centralisation de leur gestion de projet sur salesforce