

SUCCESS STORY



Accompagner Crise-Up dans sa transformation digitale en optimisant la gestion des relations clients et en automatisant les campagnes marketing via Pardot, tout en renforçant la capacité de l'entreprise à répondre aux crises humaines.

L'ENTREPRISE



Depuis
2003



Spécialisé dans la
**gestion de crises
humaines**



+500
Interventions par an



+80
Entreprises clientes



+10
Secteurs d'activité
(industrie, services)

Crise-Up est une société spécialisée dans la gestion des crises humaines au sein des entreprises. Depuis sa création en **2003**, Crise-Up s'est donnée pour mission d'accompagner les entreprises à travers trois pôles principaux : le **soutien psychologique**, la **prévention des risques** et le **management des situations humaines sensibles**, avec une expertise particulière sur les risques psychosociaux. Avec une équipe experte en gestion de crise, Crise-Up a su développer des relations de confiance avec de nombreuses entreprises en France.

Face aux nouveaux défis posés par la pandémie en 2020 et la nécessité d'améliorer leur **communication** et **visibilité** auprès de leurs clients et prospects, Crise-Up a choisi de renforcer son infrastructure Salesforce en y intégrant **Marketing Cloud Account Engagement**. Reej Consulting a été sélectionnée pour piloter cette transformation, avec un objectif d'automatisation des processus marketing et d'amélioration du suivi des actions commerciales.

"Pardot nous a permis de passer d'une gestion réactive à une approche proactive de la relation client, tout en améliorant la visibilité de nos actions marketing."

David Gentilhomme
Co-fondateur





LES OBJECTIFS

- 1 Améliorer la visibilité**
Grâce à l'automatisation des campagnes marketing avec MCAE.
- 2 Automatiser les campagnes marketing**
Personnaliser les actions afin d'améliorer l'engagement.
- 3 Optimiser le suivi client**
En centralisant les données CRM et marketing.
- 4 Suivre et analyser les performances**
Pour améliorer la segmentation des prospects.
- 5 Scalabilité**
Grandir en maintenant une gestion efficace de la relation client.

LES DÉFIS

Le principal défi de **Crise-Up** était d'améliorer sa **communication proactive** avec ses clients et prospects dans un contexte de crise mondiale.

Traditionnellement, Crise-Up était dans une posture réactive, répondant aux demandes de ses clients en situation de crise. La pandémie a changé cette dynamique, et Crise-Up devait désormais renforcer sa capacité à **proposer des solutions** avant que les crises ne surviennent.

L'implémentation de Pardot a permis de transformer cette approche en automatisant les **campagnes marketing** et en centralisant les données clients, ce qui a apporté plus de clarté et de structure à la gestion de la relation client.

LE PROJET



Année

2020

+4 mois



Produits utilisés 

Formations



Équipes Marketing
Équipes commerciales
Direction



2

consultants



Sales Cloud
Marketing Cloud Account
Engagement



LES SOLUTIONS

Reej Consulting a mis en place une solution complète d'automatisation marketing avec **Pardot**, parfaitement intégrée à Salesforce pour assurer un suivi rigoureux des clients et prospects, tout en automatisant les campagnes marketing de Crise-Up.

DÉROULEMENT DU PROJET

01

Lot 1 - Centralisation des données clients et automatisation des campagnes :

Mise en place de **Pardot** pour automatiser les campagnes marketing, centraliser les données clients et prospects dans Salesforce, et améliorer la personnalisation des communications.

Développement de **tableaux de bord personnalisés** pour suivre les résultats des campagnes en temps réel, analyser les performances, et optimiser la segmentation des prospects.



02

Lot 2 - Amélioration de la relation client

Grâce à l'intégration de Pardot avec **Sales Cloud**, Crise-Up a pu mieux gérer les interactions avec ses clients, en suivant de manière proactive leurs besoins et en adaptant les communications en conséquence.



IMPLÉMENTATIONS

Centralisation des données clients et automatisation des campagnes

L'une des premières étapes du projet a été de **centraliser toutes les données clients** de **Crise-Up** au sein de **Salesforce Sales Cloud**, pour une **gestion optimisée des interactions avec les prospects et clients existants**. Reej Consulting a intégré **Pardot** à cette infrastructure pour automatiser les campagnes marketing et garantir une communication cohérente et personnalisée avec les leads. Avant cette implémentation, Crise-Up gérait ses données clients et ses actions marketing via des outils tiers, ce qui entraînait des pertes de temps et une inefficacité dans le suivi des campagnes. Désormais, chaque interaction avec les clients, qu'elle soit d'origine marketing ou commerciale, est **centralisée** et **traçable**, permettant à Crise-Up d'**améliorer la qualité de ses communications** tout en **réduisant les erreurs liées aux saisies multiples**.

L'intégration de **Pardot** a permis d'automatiser les processus des campagnes marketing, tels que l'envoi d'emails, le suivi des comportements des leads, et l'automatisation des workflows pour les équipes commerciales. Chaque contact entrant est directement attribué à une campagne spécifique, ce qui améliore considérablement la visibilité des équipes sur le parcours client et permet un engagement plus rapide et plus ciblé. Cette **centralisation** des informations a non seulement **simplifié la gestion des campagnes**, mais a également permis à Crise-Up d'ajuster ses stratégies de communication de manière plus proactive, selon les besoins de ses clients et l'évolution du marché.



LES SOLUTIONS

Suivi et analyse des performances

Une partie clé de l'implémentation a été la mise en place de **tableaux de bord personnalisés** pour permettre à la direction et aux équipes marketing de **suivre et analyser en temps réel les résultats des campagnes marketing**. Avant l'implémentation de Pardot, Crise-Up avait du mal à mesurer l'impact de ses actions marketing et à segmenter ses prospects efficacement. Grâce à l'intégration de Pardot avec Salesforce, l'entreprise peut désormais **visualiser les performances des campagnes en termes de taux d'ouverture, de clics, de conversions**, et même de **ROI**.

Reej Consulting a également configuré des outils d'analyse avancée pour suivre les **KPIs marketing** et ajuster les actions en conséquence. Ce système permet à Crise-Up d'identifier rapidement les campagnes performantes et celles nécessitant des ajustements, tout en garantissant une segmentation précise des leads. En fournissant une vue complète des résultats, les tableaux de bord aident la direction à **optimiser ses efforts marketing** et à **maximiser les investissements** en fonction des opportunités commerciales identifiées.

Amélioration de la relation client

En centralisant les données et en intégrant Pardot avec **Sales Cloud**, Crise-Up a considérablement amélioré sa **relation client**. Les équipes commerciales peuvent désormais accéder à **toutes les informations pertinentes sur les clients et prospects en un seul endroit**, ce qui facilite la gestion des interactions et l'anticipation des besoins.

Grâce à cette **vue unifiée**, Crise-Up peut répondre plus rapidement et efficacement aux crises humaines, tout en offrant des **solutions proactives**.

LES FORMATIONS

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



Équipes Marketing

Les équipes marketing ont été formées à l'utilisation de **Pardot**, notamment sur la création et l'automatisation des campagnes, la gestion des leads et l'analyse des performances via les tableaux de bord.



Équipes Commerciales

Les équipes commerciales ont été formées à l'utilisation de **Sales Cloud**, leur permettant de suivre les interactions clients, de gérer les opportunités et d'adapter les actions commerciales en fonction des informations collectées via Pardot.



Direction

La direction a bénéficié de formations spécifiques sur l'**analyse des KPIs** et l'utilisation des **tableaux de bord** pour piloter les stratégies de marketing et de communication.



"Grâce à l'accompagnement de Reej Consulting, nous avons pu automatiser nos campagnes marketing, améliorer la segmentation de nos prospects et renforcer notre relation client avec Salesforce."

David Gentilhomme
Co-fondateur

LES RÉSULTATS

1

Crise-Up a automatisé **80%** de ses campagnes marketing, grâce à Marketing Cloud Account Engagement.

2

La segmentation des prospects a permis une **amélioration de 20% du taux d'engagement** grâce à des campagnes ciblées et personnalisées.

3

Le suivi en temps réel des campagnes permet d'ajuster les stratégies en fonction des **taux d'ouverture et de clic**.

LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Coordination fluide entre équipes marketing et commerciales

Réactivité des équipes

Adaptabilité aux nouveaux enjeux marketing

Accompagnement personnalisé des utilisateurs

Suivi constant de la performance du projet

COMPÉTENCES & CERTIFICATIONS

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



L'ÉTAPE SUIVANTE

- **Optimisation continue des campagnes** : Améliorer encore la personnalisation des campagnes en affinant la segmentation des prospects.
- **Extension des fonctionnalités de Pardot** : Intégrer de nouvelles automatisations et outils d'analyse pour suivre les comportements des prospects en temps réel.
- **Développement de nouvelles solutions CRM** : Étendre les fonctionnalités de Salesforce pour mieux gérer les crises humaines et offrir des services encore plus personnalisés.