

SUCCESS STORY



Optimiser la gestion des projets et centraliser les processus de l'entreprise tout en passant d'un modèle artisanal à un modèle industriel sur mesure.

L'ENTREPRISE



Depuis
1971



Leader
de l'audiovisuel B2B



+50
Collaborateurs



+300
Projets d'intégration
annuels



+12M €
de CA

Sulpice TV est une entreprise spécialisée dans l'**audiovisuel B2B**, se définissant comme un agenceur audiovisuel, avec une équipe d'environ **50 collaborateurs**. L'entreprise réalise **chaque année plus de 320 projets d'intégration** audiovisuels sur mesure pour ses clients, en combinant innovation technologique et services personnalisés.

Avec une demande croissante du marché et des projets toujours plus complexes, Sulpice TV a rapidement ressenti le besoin de **structurer et centraliser ses processus**, jusqu'alors gérés de manière artisanale. L'objectif était de passer à un **modèle plus industriel** tout en conservant la **flexibilité** nécessaire pour chaque projet. C'est dans ce contexte que l'entreprise a choisi de s'appuyer sur **Salesforce pour centraliser ses données clients et automatiser ses processus internes**.

Sulpice TV a fait appel à Reej Consulting pour déployer Salesforce afin d'automatiser sa gestion commerciale et ses projets, en **intégrant les flux de travail de bout en bout**, depuis la génération de leads, jusqu'à la gestion des interventions terrains & la gestion post-projet.

“Avec un volume croissant de projets et la nécessité de centraliser nos données, il était essentiel de trouver une solution pour structurer nos processus internes. Reej Consulting a su répondre à cette problématique avec une approche sur mesure.”



LES OBJECTIFS

- 1 Centralisation des informations**
pour le partage données tout en sécurisant les accès.
- 2 Optimisation des processus**
en structurant les flux de travail à travers l'entreprise.
- 3 Amélioration de la gestion des tâches**
permettant à chaque collaborateur un suivi clair de ses activités.
- 4 Maintien de la certification ISO 9001**
en s'assurant que les automatisations respectent les normes.
- 5 Augmentation de la satisfaction client**
en améliorant la réactivité et la précision dans les réponses.

pour passer de l'artisanat à l'industriel sur-mesure

LES DÉFIS

En tant que **PME en forte croissance**, Sulpice TV devait passer d'une **structure artisanale à une organisation industrielle** capable de gérer un grand volume de projets complexes. Cela impliquait de **structurer les processus internes tout en conservant la flexibilité** nécessaire pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client.

Deuxièmement, la **centralisation des informations clients entre les différents départements** était un enjeu crucial. Chaque département (commercial, achat, production) avait sa propre vision des clients, nécessitant une solution capable de fédérer toutes les données et de fluidifier les échanges internes tout en **assurant la conformité avec la certification ISO 9001**.

Enfin, la **gestion de la haute volumétrie de projets (320 annuels)** tout en maintenant un niveau de personnalisation élevé demandait une **automatisation et une optimisation poussées des workflows** pour éviter les erreurs et améliorer la communication entre les équipes.

LE PROJET



Année

2023

+600 heures



Produits utilisés



Formations



SULPICE TV
agenceur audiovisuel



Sales Cloud
Service Cloud
Field Service Lightning
Platform

Commerciale
Gestion de projet
Direction & responsables

3
consultants



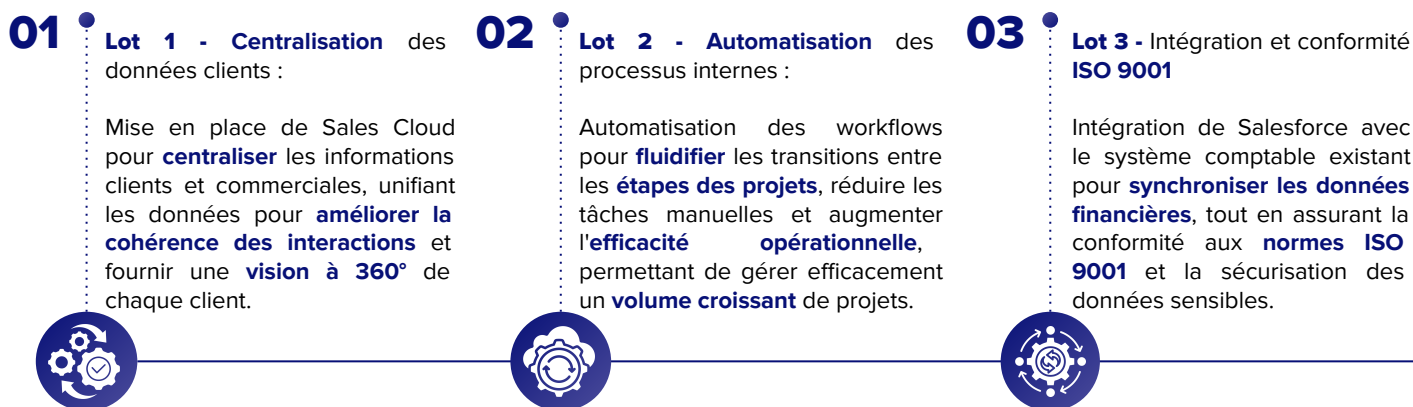
1
développeur



LES SOLUTIONS

Nous avons déployé une **solution Salesforce sur mesure** pour **transformer les processus internes** de Sulpice TV. En **centralisant** les données, **automatisant** les processus clés et **facilitant la collaboration** entre départements, nous avons aidé l'entreprise à **passer d'un modèle artisanal à un modèle industriel sur mesure**, tout en maintenant un **haut niveau de personnalisation** pour chaque client.

DÉROULEMENT DU PROJET



IMPLÉMENTATIONS

Centralisation des données clients

Dans un premier temps, nous avons mis en place un socle CRM solide en déployant **Sales Cloud** pour Sulpice TV. L'objectif était de centraliser toutes les informations relatives aux clients, prospects, contacts et opportunités au sein d'une **base de données unique**.

Nous avons collaboré étroitement avec les équipes commerciales pour cartographier les processus existants et identifier les besoins spécifiques. La centralisation des données a permis d'**éliminer les silos d'information** entre les différents départements. Chaque membre de l'équipe dispose désormais d'une vue complète et actualisée de chaque client, ce qui facilite la personnalisation des interactions et améliore la satisfaction client.

Des **règles de sécurité granulaires** ont été mises en place pour garantir que chaque utilisateur n'accède qu'aux informations pertinentes pour son rôle, assurant ainsi la protection des données sensibles. Nous avons également configuré des **pipelines de vente personnalisés**, adaptés aux cycles de vente spécifiques de Sulpice TV. Cela a permis aux équipes commerciales de suivre l'avancement des opportunités en temps réel, de prioriser leurs actions et d'augmenter le taux de conversion.

Des **tableaux de bord** et des **rapports personnalisés** ont été créés pour fournir une visibilité sur les indicateurs clés de performance (KPI), permettant à la direction de prendre des décisions éclairées. Cette transparence a renforcé la cohésion entre les équipes et a facilité le suivi des objectifs commerciaux.



LES SOLUTIONS

Automatisation des processus de production et gestion des interventions avec FSL

En utilisant **Salesforce Platform**, nous avons développé des **flux de travail automatisés** pour gérer les différentes étapes des projets, de la signature du contrat à la livraison finale, y compris la **gestion des interventions techniques** pour les demandes de dépannage, audits, et installations.

Nous avons travaillé avec les équipes projet pour **modéliser les processus actuels** et identifier les points d'attention. Des processus automatisés affectent désormais les tâches aux bonnes personnes en fonction de leur rôle et de leur charge de travail, incluant les interventions techniques. **Les collaborateurs peuvent visualiser leurs missions, échéances et priorités via une interface intuitive**, améliorant ainsi la productivité et la gestion du temps.

La collaboration inter-départementale a été renforcée grâce à **Salesforce Chatter**, permettant aux équipes de communiquer en temps réel, de partager des documents et de résoudre rapidement les problèmes. Les **notifications automatiques** et les rappels garantissent que les délais et informations critiques, y compris celles des interventions, ne sont pas manqués.

De plus, nous avons créé des **objets personnalisés pour refléter le métier spécifique** de Sulpice TV, incluant la gestion des équipements et des interventions, permettant une planification plus précise des projets et une meilleure allocation des ressources.

Intégration avec les systèmes existants et conformité ISO 9001

La troisième phase du projet a porté sur l'**intégration de Salesforce avec les systèmes existants** de Sulpice TV, notamment le système comptable, et sur la mise en conformité avec les normes ISO 9001.

Nous avons développé des intégrations sur mesure pour **synchroniser les données financières entre Salesforce et le système comptable**. Cela assure une facturation efficace, un suivi précis des paiements et une meilleure gestion de la trésorerie. Les équipes financières bénéficient d'une visibilité en temps réel sur les informations pertinentes, réduisant les erreurs et les délais de traitement.

En collaboration avec le département qualité de Sulpice TV, nous avons **adapté les processus Salesforce pour respecter les exigences de la certification ISO 9001**. Des procédures standardisées ont été documentées et intégrées dans le système, facilitant les audits et démontrant l'engagement de l'entreprise envers l'excellence opérationnelle. Des contrôles de qualité automatisés ont été mis en place pour garantir que chaque projet respecte les standards définis.

Nous avons également mis en œuvre des **mesures de sécurité avancées**, telles que l'authentification à deux facteurs, le chiffrement des données sensibles et des politiques strictes de gestion des accès. Ces actions assurent la protection des informations confidentielles et la **conformité aux réglementations en vigueur**.

LES FORMATIONS

Des formations ciblées ont été dispensées pour assurer une **prise en main rapide et efficace de la solution Salesforce**.



Équipes commerciales

Les équipes ont été formées à la **gestion des leads**, des **opportunités**, et à l'**utilisation des tableaux de bord** pour suivre la progression des ventes.



Équipes projet

Les équipes ont pu apprendre comment **planifier des tâches**, **suivi des échéances**, et **collaborer entre les différents départements** via Salesforce.



Direction & Responsables

Formation à la **gestion des rapports** et à la **supervision des performances globales** des équipes à travers des KPI spécifiques.



“Grâce à l’automatisation mise en place par Reej Consulting, nous avons gagné en efficacité et en sécurité, tout en maintenant notre certification ISO 9001. Cela nous permet de mieux servir nos clients tout en gérant un volume de projets toujours plus important.”

Fabrice Locke
Président

LES RÉSULTATS

1

Capacité accrue à gérer plus de 320 projets annuels grâce à l’automatisation, sans augmenter les effectifs.

2

Réduction de 40% des tâches manuelles, permettant aux équipes de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée.

3

Amélioration de la satisfaction client avec des délais de livraison réduits et une qualité de service renforcée.

LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Méthodologie projet

Visibilité à 360°

Respect des deadlines

Implication des équipes

Adaptabilité des équipes

Réactivité

Écoute des besoins terrains

Confiance mutuelle

Conduite du changement

COMPÉTENCES & CERTIFICATIONS

Expertise en gestion de projets et automatisation des flux

Plus de 150 certifications, parmi lesquelles :



L'ÉTAPE SUIVANTE

- **Affinage des processus internes** : Poursuivre l’optimisation des workflows pour améliorer encore la fluidité des opérations.
- **Suivi des performances par département** : Amélioration continue des tableaux de bord pour un suivi plus précis des équipes commerciales et de gestion de projet.
- **Portail client** : Déploiement d’un portail client permettant un accès autonome aux documents, demandes de service, et suivi des projets.