

SUCCESS STORY

Up Kalidea

Comment Kalidea a modernisé ses processus commerciaux et automatisé la gestion des leads grâce à la migration de Dynamics vers Salesforce et l'intégration de Marketo, avec l'accompagnement sur mesure de Reej Consulting.

L'ENTREPRISE



Depuis
2009



+200
collaborateurs



Présent dans
+23 pays



+10 milliards €
de titres émis



+60M €
de CA

Kalidea, filiale du **Groupe Up**, est un acteur clé dans le domaine des prestations pour les **comités socio-économiques (CSE)**, offrant des solutions de **plateformes d'avantages**, de **logiciels de gestion**, et de **services annexes**. En s'adressant principalement aux CSE, Kalidea joue un rôle stratégique dans la gestion des avantages salariés et dans l'accompagnement des entreprises.

Face à la nécessité de moderniser son infrastructure commerciale, Kalidea a décidé de migrer de Microsoft Dynamics vers **Salesforce**, tout en intégrant une solution de marketing automatisé avec **Marketo**. Ce projet visait à simplifier les processus administratifs, à maximiser le temps consacré aux clients, et à fournir des outils flexibles et évolutifs pour accompagner leur croissance. **Reej Consulting** a été choisi pour piloter cette transformation.

"Reej Consulting a su nous accompagner avec réactivité et expertise, rendant cette transition fluide et adaptée à nos besoins."

Yann Le Guennec
Directeur Général





LES OBJECTIFS

- 1 Migration fluide vers Salesforce
- 2 Automatisation des processus
- 3 Optimisation de la productivité commerciale
- 4 Suivi des KPIs clés
- 5 Scalabilité et interopérabilité

LES DÉFIS

L'un des principaux défis pour Kalidea était la **migration de Dynamics vers Salesforce**, nécessitant une centralisation complète des données clients et une refonte des workflows. L'ancien CRM n'était pas adapté pour automatiser les processus commerciaux, obligeant les équipes à consacrer un temps significatif aux tâches administratives.

Un autre enjeu résidait dans l'intégration de **Marketo**, permettant d'automatiser et de structurer la gestion des leads entrants. Cette coordination entre marketing et commercial était essentielle pour prioriser les prospects et optimiser les opportunités.

Enfin, il fallait fournir à la direction des **tableaux de bord dynamiques** pour suivre les performances en temps réel, un élément clé pour ajuster les stratégies et maximiser l'impact commercial.

LE PROJET



Année

2023

+210 heures



Produits utilisés



Sales Cloud



Formations



Up Kalidea

Administrateur
Commerciale
Direction



4

consultants



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 : Remplacement de **Dynamics par Salesforce**, avec une migration fluide des données et une configuration adaptée aux workflows, **centralisant les données clients et opportunités dans une interface moderne**.



02 Lot 2 : **Intégrer Marketo à Salesforce**, automatisant ainsi le traitement des leads entrants et synchronisant les données marketing et commerciales. Cette automatisation a permis de **prioriser les prospects les plus engagés et de réduire le temps de traitement des leads**.



03 Lot 3 : Création de **tableaux de bord pour suivre les performances** commerciales et marketing en temps réel, facilitant les ajustements stratégiques.



IMPLÉMENTATIONS

Migration de Dynamics vers Salesforce

La **migration de Microsoft Dynamics vers Salesforce** a représenté un défi majeur nécessitant une préparation minutieuse et une exécution rigoureuse. Nous avons commencé par réaliser un **audit complet des données existantes** pour identifier les structures de données obsolètes, les doublons, et les incohérences. Cette étape a permis de **définir une stratégie de migration claire**, garantissant une continuité opérationnelle pendant tout le processus.

Nos équipes ont collaboré avec les administrateurs internes pour mettre en place un plan de migration par étapes. Les **données essentielles**, telles que les informations clients, les opportunités en cours, et les historiques d'interactions, **ont été transférées en priorité**. Une attention particulière a été portée à la qualité des données, en mettant en œuvre des règles de validation et des scripts de nettoyage pour assurer leur fiabilité après migration.

Au-delà de la migration technique, **la configuration de Salesforce Sales Cloud a été entièrement personnalisée pour s'adapter aux workflows spécifiques de Kalidea**. Par exemple, des automatisations ont été mises en place pour centraliser les interactions client dans une seule interface, permettant aux commerciaux de suivre l'ensemble du parcours client en un coup d'œil. Chaque étape du cycle de vente, de la génération du lead à la signature du contrat, a été optimisée grâce à des processus automatisés et des champs personnalisés.

En parallèle, des fonctionnalités avancées, telles que la **gestion des rappels automatiques** et la **synchronisation des calendriers**, ont été intégrées pour aider les équipes à rester organisées et productives. Une migration réussie implique également de former les utilisateurs finaux. Nous avons donc assuré des sessions de formation adaptées pour que les équipes commerciales adoptent rapidement la nouvelle plateforme, tout en garantissant une transition fluide.

Enfin, l'**intégration de Salesforce avec les outils existants de Kalidea**, tels que leurs systèmes de reporting, a permis d'unifier les flux de données et de faciliter la production d'analyses stratégiques. Cette migration ne s'est pas limitée à un transfert de données, mais a également apporté une **révolution dans les workflows internes**, simplifiant la gestion des leads et opportunités et libérant du temps pour les interactions à forte valeur ajoutée.



LES SOLUTIONS

Intégration de Marketo

L'intégration de Marketo a été une étape clé pour **transformer la gestion des leads entrants et améliorer la synergie entre les équipes marketing et commerciales**. Nous avons d'abord collaboré avec les équipes de Kalidea pour analyser leurs campagnes marketing existantes et **identifier les opportunités d'automatisation**. L'objectif était de créer des parcours clients fluides et personnalisés tout en réduisant le temps de gestion manuelle des campagnes.

Chaque interaction avec les prospects, comme l'ouverture d'un email ou la participation à un événement, **est désormais capturée et synchronisée avec Salesforce**. Les leads sont automatiquement qualifiés et assignés aux commerciaux selon des critères prédéfinis, tels que leur engagement ou leur localisation. Cette approche permet de prioriser les prospects les plus prometteurs, optimisant ainsi le taux de conversion.

En parallèle, des campagnes spécifiques ont été créées pour fidéliser les clients existants. Par exemple, Marketo est utilisé pour envoyer des communications régulières sur les nouveaux services de Kalidea, renforçant ainsi leur relation avec les CSE partenaires. Nous avons également **mis en place des dashboards dans Marketo**, permettant aux équipes marketing de suivre en temps réel l'impact de leurs campagnes, comme le taux d'ouverture des emails ou les clics sur les call-to-action.

Enfin, la synchronisation entre Marketo et Salesforce **garantit une vision unifiée** des données marketing et commerciales. Cette intégration a non seulement amélioré l'efficacité des campagnes marketing, mais aussi renforcé la collaboration entre les deux équipes, permettant un suivi continu et des ajustements stratégiques basés sur les données collectées.

Suivi des performances

Pour piloter efficacement ses activités, Kalidea dispose désormais de **tableaux de bord personnalisés dans Salesforce**, conçus pour offrir une visibilité en temps réel sur les performances commerciales et marketing. Ces outils permettent de **suivre des indicateurs clés comme le nombre de leads générés, le taux de conversion, le chiffre d'affaires, ...**

Chaque tableau a été configuré selon les besoins spécifiques :

- **Pour la direction** : Une vue globale des prévisions de ventes et des performances par segment.
- **Pour les commerciaux** : Des outils individuels pour gérer leurs opportunités et prioriser leurs actions.

En intégrant les données de Marketo, ces tableaux offrent une **analyse croisée des efforts marketing et commerciaux**, aidant à identifier les campagnes les plus performantes. **Cette centralisation des données a renforcé la capacité de Kalidea à ajuster rapidement ses stratégies et à atteindre ses objectifs.**

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 Commerciale

Les commerciaux ont été formés à l'utilisation de Sales Cloud, notamment pour la **gestion des opportunités, le suivi des leads, et l'utilisation des tableaux de bord**.



Formation Admin

Deux administratrices internes ont reçu une **formation avancée pour gérer Salesforce en toute autonomie**, en configurant les workflows et en créant des rapports personnalisés.



Formation Direction

La direction a été formée à **l'analyse des données via les tableaux de bord pour suivre les performances commerciales** et ajuster les stratégies en conséquence.



“Salesforce nous a permis de structurer nos processus et de simplifier la gestion des leads, tout en modernisant notre approche commerciale.”

Yann Le Guennec
Directeur Général

LES RÉSULTATS

1

Réduction de 40% des tâches administratives permettant aux commerciaux de se concentrer davantage sur les interactions clients.

2

Amélioration du taux de conversion des leads de 20% avec l'intégration de Marketo.

3

Suivi précis des performances commerciales via les tableaux de bord qui offrent une visibilité en temps réel sur les KPIs clés.

LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Méthodologie projet

Posture des équipes

Respect des deadlines

Automatisation des workflows

Migration fluide

Réactivité

Flexibilité des équipes

Confiance mutuelle

Approche orientée résultats

COMPÉTENCES & CERTIFICATIONS

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



L'ÉTAPE SUIVANTE

- **Intégration de Sage** : Synchroniser Salesforce avec l'outil de facturation pour un processus sans rupture.
- **Optimisation continue** : Affiner les tableaux de bord pour un suivi encore plus précis.
- **Automatisation avancée** : Ajouter de nouvelles automatisations dans Marketo pour améliorer les campagnes de fidélisation.