

Communiqué de presse

Hardis Group intègre un SI client 100 % Salesforce pour Gazprom Energy

Le fournisseur de gaz naturel en BtoB dispose, depuis fin 2016, d'un système d'information client bâti autour des technologies Salesforce, qui couvre l'intégralité du processus commercial, depuis la génération de nouvelles opportunités (marketing automation) jusqu'au traitement des demandes auprès du service clients.

Grenoble, le 28 mars 2018 – Hardis Group, entreprise de conseil, de services du numérique et éditeur de logiciels, annonce le déploiement d'un système d'information client conçu autour des technologies Salesforce au sein de Gazprom Energy. Suite à sa mise en œuvre, le fournisseur de gaz naturel pour les entreprises a atteint ses objectifs d'amélioration de l'efficacité et de la réactivité de ses équipes en charge de la conquête de nouveaux clients et du suivi des clients existants. Le tout dans un contexte de forte croissance de ses activités.

Gazprom Energy : des ambitions fortes sur le marché français

Gazprom Energy est la filiale française du Russe Gazprom, leader mondial du gaz naturel. La société fournit du gaz naturel à ses clients BtoB, artisans et commerçants, industries et collectivités depuis 2006, suite à l'ouverture du marché de l'énergie en France. Elle compte une cinquantaine de salariés à ce jour.

Dès 2012, Gazprom Energy a mis à la disposition de ses collaborateurs Sales Cloud, solution de gestion de relation client de Salesforce. Afin de répondre à ses ambitions de croissance, la société décide en 2014 d'optimiser son utilisation de l'outil et de l'enrichir de nouvelles briques. Objectif : fédérer ses équipes autour d'un outil unique capable de traiter l'intégralité du processus commercial, depuis la détection d'opportunités jusqu'au suivi des demandes des clients. C'est sur recommandation de l'éditeur que Gazprom Energy se tourne vers Synefo, un intégrateur français spécialiste des solutions Salesforce, aujourd'hui intégré à Hardis Group.

Salesforce : au-delà du CRM, un SI résolument orienté client

Après avoir apporté des améliorations au processus de vente au travers du CRM pré-existant (outil de pricing, suivi des opportunités depuis la piste jusqu'à la signature, interfaçage avec Vocalcom, logiciel pour les centres d'appels), la priorité est donnée à la relation client au début de l'année 2015. Un portail externe, basé sur Community Cloud, est déployé pour permettre aux clients Gazprom Energy d'accéder à leur dossier. Immédiatement après, des web services sont mis en œuvre avec des applications tierces : celle du gestionnaire de distribution de gaz (GRDF) pour accéder aux informations exactes sur les consommations du client et celles de compagnies d'assurances pour l'évaluation des risques clients. En 2015, c'est au tour de Service Cloud d'être déployé auprès du service clients pour améliorer la prise en charge et le traitement des demandes des clients de Gazprom Energy.

Automatiser la conquête de nouveaux clients

Dans un second temps, en 2016, les équipes de Hardis Group ont accompagné celles de Gazprom Energy dans un projet qui concernait, cette fois, l'automatisation des processus de génération et de suivi d'opportunités commerciales (leads generation et nurturing), grâce aux solutions de marketing automation Pardot et Web-To-Lead. « *Les équipes de Synefo nous ont aidé depuis la*

définition des scénarios d'automatisation jusqu'au déploiement de ces nouvelles briques », témoigne Ali Fenjiro, Project & Delivery Manager chez Gazprom Energy.

Un outil unique pour piloter l'ensemble de la chaîne de valeur commerciale

En trois ans, Gazprom Energy a atteint son objectif de disposer d'un système d'information client unifié couvrant l'intégralité de la chaîne de valeur, de la génération d'opportunités commerciales au SAV. A ce jour, 80 % des collaborateurs de l'entreprise utilisent la plateforme. « Cette transformation a vraiment répondu à nos fortes ambitions de croissance : par exemple, nous avons multiplié par près de quatre le nombre d'opportunités commerciales, sans augmenter la taille de notre force de vente », souligne Ali Fenjiro.

Au-delà de la centralisation des processus au sein d'une plateforme unique, les autres objectifs sont bien au rendez-vous. Les clients de Gazprom bénéficient d'un suivi renforcé et gagnent en autonomie pour consulter leur dossier : la satisfaction client a ainsi été mesurée à 93 % positive lors d'une récente enquête. Tandis que la productivité et la réactivité des équipes de Gazprom Energy ont été augmentées.

« Nous avons apprécié la grande maîtrise de l'équipe Synefo/Hardis sur les spécificités Salesforce », indique Ali Fenjiro. Après avoir déployé la signature électronique des contrats, interfacée avec DocuSign, début 2016, Gazprom Energy se concentre désormais sur l'amélioration du processus de facturation de ses clients.

A propos de Hardis Group

Société de conseil, ESN et éditeur de logiciels, Hardis Group s'est donné pour mission d'accélérer la transformation de la chaîne de valeur, des systèmes d'information et de la supply chain de ses clients.

Ses équipes accompagnent les transformations stratégiques, organisationnelles et technologiques des entreprises afin de développer leur compétitivité. Elles imaginent, développent et intègrent des solutions différenciantes, capitalisant sur les technologies les plus innovantes (cloud, platforming, intelligence artificielle, IoT, robotique...). Sa suite logicielle Reflex et son drone inventariste Eyesee permettent à des entreprises internationales de relever les défis d'une logistique efficiente dans les entrepôts, les usines et les magasins, partout dans le monde.

Indépendante depuis sa création en 1984, Hardis Group cultive l'esprit d'initiative, la créativité et le développement des talents de ses 1 000 collaborateurs pour pérenniser sa croissance et la confiance de ses 2 500 clients. La société a réalisé un chiffre d'affaires de 99,1 millions d'euros en 2017. Elle est implantée à Grenoble (siège social), Paris, Lyon, Lille, Nantes, Bordeaux, Genève et Madrid.

www.hardis-group.com

reflex-logistics.com

Contacts presse

Anjuna
Elodie Cassar
elodie.cassar@anjuna.fr
Tél.: +33 9 64 15 31 27
Mob.: +33 6 80 53 82 94

Hardis Group
Emmanuelle Semidei
emmanuelle.semidei@hardis.fr
Tél.: +33 4 76 70 99 44