



LOXAM synchronise sa plate-forme CRM Salesforce et son ERP avec Magic xpi, pour une performance commerciale décuplée



La société

Leader européen de la location de matériels pour les travaux de chantier, le groupe Loxam a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 828 millions d'Euros, avec un effectif de 4330 salariés. Créé en Bretagne en 1967, le groupe est aujourd'hui présent dans 11 pays (10 pays d'Europe et au Maroc) avec un réseau de 598 agences. Fruit d'une croissance spectaculaire au cours des années 90, alimentée par une série d'opérations de croissance externe et par l'expansion internationale du groupe dès 1999, ce réseau regroupe à la fois des enseignes généralistes (Loxam Rental, Laho Equipement, Loueurs de France, Locarest) et des enseignes spécialisées sur différentes catégories de matériels (Loxam Lev, Loxam Power, Loxam Module, etc.).

Le challenge : combiner performance commerciale et relation client

Afin d'accélérer la convergence entre les différentes enseignes du groupe, et d'optimiser tous les processus de gestion commerciale, la direction de Loxam décide à la fin de 2010 de se doter d'une solution CRM, commune pour toutes les enseignes. En effet à cette date, seuls quelques outils CRM maison étaient utilisés au sein du groupe, sans aucune intégration avec l'ERP.

Auparavant, la Direction informatique de Loxam avait déjà choisi de s'équiper d'un seul ERP, RentelMan pour tout le groupe au cours du premier trimestre 2008.

En vue du choix de la solution CRM, un cahier des charges est finalisé en Mars 2011. Il impose une intégration poussée entre l'ERP RentelMan et la plate-forme CRM, afin d'obtenir un meilleur suivi client et une meilleure efficacité commerciale.

Un appel d'offres est lancé, et la solution Salesforce combinée avec la plate-forme d'intégration Magic xpi, proposée par l'intégrateur Kerensen Consulting est retenue en juillet 2011.

Les principaux critères appuyant la décision de Loxam sont la pérennité, l'expertise technologique et la vision de Salesforce dans le domaine du CRM.

La solution : Direction Marketing et DSI, ensemble pour le succès du couple CRM/ERP

Pilotées à la fois par la direction marketing et la DSI de Loxam, l'implémentation de la solution Salesforce et son intégration avec la plate-forme RentelMan sont réalisées en trois mois seulement, de Septembre à Novembre 2011. Les équipes de la DSI étant largement mobilisées à l'époque sur l'implémentation de l'ERP, l'assistance des équipes de Kerensen Consulting (trois personnes) et de Magic Software (1 personne) s'avère déterminante.

Magic xpi synchronise le CRM Salesforce et l'ERP RentelMan pour bénéficier de la vue client 360°

Dans la solution mise en œuvre, tout le référentiel client a été basculé de l'ERP dans Salesforce. Afin de simplifier et de fluidifier les processus, c'est désormais Salesforce qui pilote la création et la modification de toutes les fiches client, qui sont ensuite automatiquement enregistrées dans RentelMan. Grâce à l'interface développée avec Magic xpi, cette synchronisation est réalisée quasiment en temps réel. Quelques minutes suffisent pour qu'un compte client créé dans Salesforce soit enregistré dans RentelMan. L'interface est également utilisée dans l'autre sens.

Magic xpi synchronise Salesforce et Coface pour la cotation des risques

En outre, une seconde interface a été créée avec Magic xpi pour connecter Salesforce, via un web service, à une base d'informations financières afin d'obtenir une cotation du risque, en l'occurrence celle de la Coface en France et de CreditSafe en Belgique. Lors de la création de chaque fiche client, la fiche Coface correspondante est ainsi importée dans Salesforce.

Plus de 1500 utilisateurs, du terrain à la direction générale, du PC à l'iPad

Elle est aujourd'hui utilisée par 1500 personnes en France et en Belgique. Dans cette communauté d'utilisateurs, on compte 600 responsables d'agence, 750 responsables de location, commerciaux sédentaires en relation directe avec les clients au comptoir, 150 attachés technico commerciaux nomades effectuant des visites de chantier, auxquels s'ajoutent une quinzaine de 'credit managers' au service comptable du groupe à Lorient, qui gèrent les ouvertures de compte et le risque client, et quelques 'top managers' à la direction générale du groupe à Paris.

Tous les utilisateurs accèdent à la plate-forme Salesforce sur PC, à l'exception des attachés technico commerciaux qui disposent de tablettes iPad en connexion mobile 3G.

Les avantages : Réactivité, homogénéité et efficacité

Grâce aux interfaces gérées par Magic xpi, les informations circulent quasiment en temps réel entre Salesforce et RentelMan, et ce dans les deux sens, et en quelques secondes entre la base Coface et Salesforce.

Fruit d'un travail d'équipe et d'un transfert de compétences au fil de l'eau, les interfaces ont été développées en un temps record, et s'avèrent parfaitement stables. « Pour l'instant, une personne chez nous est déjà formée sur la plate-forme Magic, et nous en prévoyons deux autres » note M. Crozat, DSI de Loxam.

Magic xpi : outil standard d'intégration chez Loxam

« Nous avons déjà réalisé d'autres projets avec Magic xpi, » indique M. Crozat. « Notamment, une application de gestion des cessions internes, déjà en production, qui pilote les transferts de stocks entre notre magasin central et les agences. Magic xpi nous a permis de diviser nos temps de développement par dix. « Les mêmes processus, mais cette fois pour les transferts de stocks entre filiales seront mis en production au cours du mois de juin 2013. »

L'objectif de la DSI est désormais de centraliser toutes les intégrations d'applications sur Magic xpi, en utilisant les web services. « Les ingénieurs de Magic Software nous ont également aidé à réorganiser notre architecture informatique à la fin 2012, avec une ligne de production et une ligne de développement, en répartissant les différents flux sur deux serveurs Magic xpi, » conclut M. Crozat.