



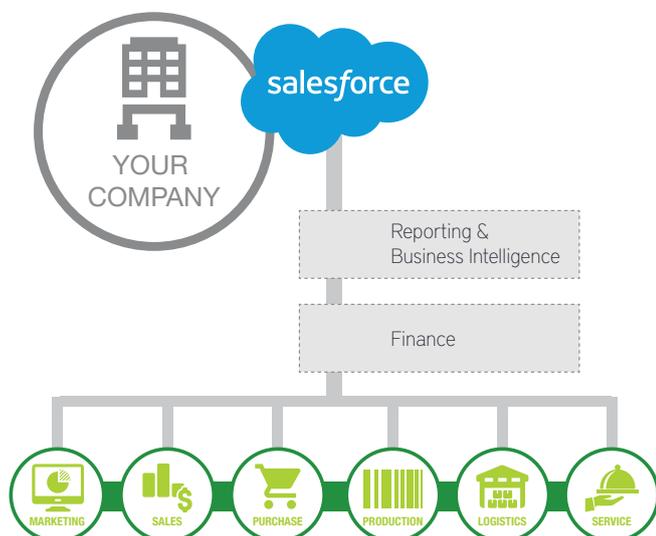
Un Customer Engagement Management optimal pour les entreprises de logistique et de production.

La quatrième révolution industrielle, avec l'Internet des Objets, le cloud computing et l'intégration des données, n'est pas uniquement un défi pour les acteurs internationaux. Vous produisez et conditionnez des bonbons, vous êtes responsable de la gestion logistique de marchandises ou vous êtes sous-traitant pour le secteur automobile ? Pour les PME également, la digitalisation s'invite jusqu'au cœur des processus d'entreprise. La transformation digitale est aussi une exigence pour vous si vous souhaitez rester concurrentiel sur votre marché.

UNE PLATEFORME CONNECTÉE POUR UNE CROISSANCE OPTIMALE

Dans l'entreprise digitalisée d'aujourd'hui, votre production ou entrepôt, le département de vente, le département de transport et même la réception ne sont plus des îlots qui peuvent fonctionner de manière indépendante. Ce n'est qu'en reliant tous les départements de l'entreprise que vous pourrez utiliser de manière optimale les données collectées pour développer vos activités.

Un outil de 'Customer Engagement' comme Salesforce® offre à votre département marketing et à votre équipe de vente mobile la possibilité de créer une plateforme connectée



INTÉGRATION AVEC ERP POUR UN CUSTOMER ENGAGEMENT OPTIMAL

Votre système de production et/ou ERP constitue le socle opérationnel pour les entreprises de production et de logistique. Mais comment s'assurer que vos vendeurs disposent partout et à tout moment des informations les plus récentes pour vos clients et à leur sujet par le biais de ce système ? Votre vendeur sait-il que le client chez qui il se rend vient d'adresser une plainte à la réception ? Sait-il quels produits sortiront aujourd'hui de l'usine ou entreront dans le camion ? Sait-il avec qui le client a eu des contacts au sein de votre entreprise au cours des dernières semaines ? Votre vendeur dispose-t-il d'un aperçu concret des prévisions et du budget ? Est-il informé des campagnes marketing et des produits dont il doit faire la promotion auprès de ce client ?

Une solution Customer Engagement fiable rend ces informations accessibles à tout moment sur le terrain et permet un service ciblé et plus efficace.

EXPÉRIENCE EN MATIÈRE DE PROCESSUS CUSTOMER ENGAGEMENT POUR LES SECTEURS DE LA LOGISTIQUE ET DE LA PRODUCTION

Avec plus de 20 ans d'expérience dans différents secteurs, notamment la logistique, la production et les services de terrain, nous disposons des profils adéquats qui vous aideront non seulement à mettre en œuvre une technologie de Customer Engagement, mais qui vous offriront aussi le soutien stratégique et pourront même en assurer la gestion complète pour vous. De plus, les connaissances de nos collaborateurs couvrent différentes technologies afin de pouvoir toujours vous donner des conseils objectifs sur les diverses possibilités et intégrations. Par ailleurs, nous assurons également la formation de vos utilisateurs finaux et nous vous proposons un trajet de change management bien étudié.



SALESFORCE SALES CLOUD®: +44 % DE PRODUCTIVITÉ DE VENTE

Avec Salesforce, vos vendeurs disposent à tout moment d'un aperçu à 360° de chaque client et de ses besoins, et ce, au bureau, à domicile ou en chemin. De plus, les vendeurs, experts, partenaires, fournisseurs, distributeurs... collaborent en temps réel, partout dans le monde. Résultat : des contrats plus nombreux, conclus plus rapidement.

SALESFORCE SERVICE CLOUD®: +29% DE SATISFACTION CLIENT

Salesforce offre un accès direct aux informations du contrat, aux données légales et aux connaissances. En combinaison avec un service personnalisé de votre côté, vous pouvez réduire proactivement les arrêts de production. Les possibilités omnichannel de Salesforce vous permettent de contacter votre client en temps réel par téléphone, e-mail, live chat, etc.

SALESFORCE® EN BREF

Vous pouvez vous connecter, consulter et mettre à jour les données clients, collaborer avec vos collègues et échanger des données, où et quand vous le souhaitez. Vous n'avez besoin que d'une connexion Internet et d'un navigateur. En tant que solution Software-as-a-service, les avantages sont légion:

- **Rapide** : minimisez votre Time to Value (TtV).
- **Ouvert** : gérez et contactez vos clients et collaborateurs partout et à tout moment : à domicile, au bureau ou en chemin, en ligne et hors ligne.
- **Facile** : connectez-vous à l'infrastructure existante à l'aide de Salesforce et de l'App Store (AppExchange).
- **Sécurisé** : toutes vos données sont sauvegardées dans un cloud sécurisé.



SALESFORCE CUSTOMER SUCCES PLATFORM

Salesforce est une plateforme basée sur le cloud qui vous donne un aperçu à 360° de votre client. Tous les services sont interconnectés, ce qui vous permet d'optimiser vos activités de vente, de service et de marketing.

QUE VOUS OFFRE REALDOLMEN?

En tant que partenaire Salesforce officiel, nous vous proposons un service de consultance certifié pour les produits Salesforce, y compris Sales Cloud et Service Cloud.

Vous pouvez faire appel à nous pour les aspects suivants:

- **Conseils** sur votre stratégie et vos exigences CRM.
- **Implémentation** de votre environnement Salesforce évolutif, pouvant varier de un à mille utilisateurs.
- **Extension des possibilités Salesforce** grâce au développement sur mesure de votre business.
- **Intégration à vos applications existantes** comme les systèmes ERP et de Gestion des Documents .
- **User Adoption Plan et formation** pour les utilisateurs finaux sur l'utilisation et la gestion de Salesforce.
- **Support** pour votre environnement Salesforce durant tout le cycle de vie.
- **Gestion** de l'ensemble de votre environnement Salesforce.
- **Mises à jour régulières** sur les innovations et roadmaps Salesforce.
- **Équipe Salesforce spécialisée** et expérimentée dans les divers domaines et produits.

EN SAVOIR PLUS?

Vous voulez connaître les possibilités pour un Customer Engagement optimal dans votre entreprise?

Contactez info@realdolmen.com ou votre customer executive.

"Realdolmen a réussi à rendre Salesforce opérationnel en seulement 1 mois. Le bon déroulement du projet est sans aucun doute dû à la bonne préparation de Realdolmen."

Bram Decraene, DATS 24