

PM Salesforce

GRANDE DISTRIBUTION

12 mois

Pilotage de projet

Transformation digitale

Déploiement d'application

Interlocuteurs client clés



- Business : Service Client & Responsables magasin
- Directeurs marketing et expérience client

C O N T E X T E

- Décommissionnement de l'outil de fidélité vieillissant en le remplaçant par Salesforce Service Cloud plus intuitif et performant
- Ambition d'améliorer l'efficacité du service client et des magasins en limitant le nombre de contacts clients : réduire les sources des incidents et accélérer des délais de résolutions
- Amélioration de la connaissance client, grâce à un outil polyvalent, favorisant ainsi l'autonomie des conseillers et une meilleure qualité de service.

Méthodologie & Démarche de travail

CADRAGE DES BESOINS

- ◆ Etude de l'existant, construction d'une analyse comparative et proposition d'un plan MVP de décommissionnement
- ◆ Réalisation d'atelier avec les différentes BU impliquées dans cette migration
- ◆ Définition du plan et planning de déploiement avec la prise en compte des contraintes budgétaire, techniques et de délais.

DEPLOIEMENT

- ◆ Découpage et structuration des fonctionnalités à migrer en fonction des priorités définies avec le métier
- ◆ Partage et restitution des éléments clés
- ◆ Rédaction des supports fonctionnels et techniques de formation afin de fluidifier l'adoption de l'outil par l'ensemble des parties prenantes

Exemples de livrables produits

[L1] Roadmap projet



[L2] Backlog de décommissionnement



[L3] AO d'intégrateur



RÉALISATIONS MARQUANTES & RÉSULTATS OBTENUS

24

Ateliers métier

Pour comprendre les besoins des différents utilisateurs de l'outil de fidélité, nous avons animé 24 ateliers métier : fonctionnalités utilisées, avantages et contraintes de l'outil à décommissionner et parcours utilisateur à faire évoluer.

45

Fonctionnalités Fidélité priorisées et migrées

Pour permettre de couper l'ancien outil de fidélité, nous avons déployé 45 fonctionnalités fidélité indispensables pour répondre aux besoins des conseillers et des clients.

1,5M€

Contribution à l'objectif de réduction des coûts

A travers la mise à disposition des fonctionnalités de fidélité sur Salesforce, l'outil a permis de contribuer à une réduction significative des coûts du service client.