



Customer case

Fost Plus

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Fost Plus optimise la communication avec les membres et les partenaires dans le cloud avec Salesforce

Fost Plus regroupe toutes les informations relatives aux membres et aux partenaires sur Salesforce. Cette plateforme centrale offre une vue d'ensemble à 360 degrés, incluant toutes les communications : des courriers aux des bulletins d'information en passant par les tickets, sans oublier les dossiers. Pour la mise en œuvre, Fost Plus a fait appel à Inetum-Realdolmen.

L'asbl Fost Plus organise et finance la collecte sélective, le tri et le recyclage des déchets d'emballages ménagers en Belgique. « Nous assurons la coordination pour que les PMC, le verre et le papier/carton soient collectés à votre domicile pour être triés et recyclés », explique Jeroen Van de Sande, responsable informatique chez Fost Plus.

Économie de l'emballage durable

« En tant que force motrice, Fost Plus occupe une position centrale dans la chaîne de recyclage », souligne Jeroen Van de Sande. Les membres de Fost Plus sont des entreprises qui vendent des articles emballés, comme Colruyt, Danone et Unilever. Ils paient les coûts liés à la collecte, au tri et au recyclage des emballages qu'ils mettent sur le marché et financent ainsi le système.

Les partenaires sont toutes les entreprises et organisations avec lesquelles Fost Plus travaille pour parvenir à une chaîne de recyclage durable : des intercommunales de déchets et entreprises de collecte aux centres de tri et entreprises de recyclage. Fost Plus est le maillon central de cet écosystème, qui doit soutenir et stimuler la création d'une économie durable de l'emballage en Belgique.

Une personnalisation essentielle

Pour assurer une coopération optimale avec tous ces partenaires et membres, la fluidité et la clarté de la communication sont d'une importance capitale. « L'objectif stratégique est de collaborer et de communiquer avec nos membres et partenaires de la manière la plus personnalisée possible », explique Jeroen Van de Sande qui, en sa qualité de responsable informatique, est coresponsable de la transformation numérique de Fost Plus.

L'environnement CRM existant ne nous permettait plus de réaliser cette ambition. Dans un premier temps, il a été demandé à l'équipe informatique de trouver une nouvelle solution pour le système obsolète. « Ce système CRM complexe se devait d'être remplacé de toute urgence. Il ne nous permettait pas non plus de garder une vue d'ensemble des interactions avec nos membres et nos partenaires. »

Fost Plus travaillait en outre avec différents systèmes pour la gestion des parties prenantes, le service clientèle et le marketing, dont l'intégration mutuelle laissait encore beaucoup à désirer. « Ces systèmes distincts étaient utilisés en parallèle. Une solution susceptible d'améliorer cette situation était donc plus que bienvenue. »



Use the Salesforce!

À l'issue d'une étude de marché fondée sur une approche agnostique de la technologie, dans le cadre de laquelle Fost Plus a contacté différentes parties, Salesforce est apparu comme le meilleur fournisseur de technologie. « Salesforce peut être personnalisé en fonction des besoins de notre organisation », précise Jeroen Van de Sande. « Nous ne sommes en effet pas une entreprise au sens traditionnel du terme, avec des clients. L'une de nos exigences était notamment de relier différents contacts à différentes organisations. Salesforce était l'un des rares fournisseurs à pouvoir répondre à nos exigences spécifiques. »

Le choix d'Inetum-Realdolmen comme partenaire de mise en œuvre repose sur des expériences positives antérieures. « Nous travaillons en étroite collaboration avec Inetum-Realdolmen dans différents domaines », déclare Jeroen Van de Sande. « Qui plus est, Inetum-Realdolmen avait une fois de plus préparé un dossier très solide, ce qui montre qu'ils comprennent très précisément nos besoins. Ils ont également été en mesure de démontrer l'expérience nécessaire avec Salesforce. Et pour ce qui est de l'offre technologique de ce fournisseur, il était également en mesure de nous proposer une solution globale. »

Une seule plateforme de Cloud intégrée

À la demande d'Inetum-Realdolmen, Fost Plus a décidé de combiner la solution Salesforce pour la gestion des parties prenantes (Sales Cloud) avec les solutions Salesforce pour le service client (Service Cloud) et le marketing (Marketing Cloud). « Auparavant, nos collègues devaient constamment passer d'un outil à l'autre. La situation s'est à présent fortement améliorée vu qu'ils peuvent désormais trouver toutes les fonctionnalités et informations dont ils ont besoin pour la gestion des relations professionnelles, un service client de qualité et des communications marketing ciblées sur une plateforme cloud intégrée, associée à notre système opérationnel. Ils sont en outre désormais parfaitement capables de créer une vue d'ensemble à 360 degrés de tous nos membres et

partenaires et de toute communication avec eux : des courriers aux bulletins d'information en passant par les tickets et dossiers. »

Jeroen Van de Sande lui-même et son équipe informatique ont également déjà récolté les premiers bénéfices du nouvel environnement informatique. « Il est tout simplement beaucoup plus efficace de travailler avec une seule plateforme à gérer que trois. Et comme il s'agit de solutions SaaS, nous ne devons plus nous inquiéter des mises à jour des serveurs et autres. Cela permet de libérer du temps pour d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée. »

Fluidité de la collaboration

La collaboration entre Fost Plus et Inetum-Realdolmen s'est parfaitement déroulée. « Inetum-Realdolmen a écouté attentivement nos souhaits et s'est adaptée à nos besoins et à notre façon de travailler. » Le fait qu'Inetum-Realdolmen continue à décharger Fost Plus de tout souci, même après la livraison du projet, constitue bien entendu un autre avantage. « Une équipe se tient prête à intervenir pour les bugs, les change requests ou toute autre demande. » Grâce à Salesforce, Fost Plus dispose déjà d'une plateforme orientée vers l'avenir. « Nous sommes convaincus que la numérisation est l'un des principaux éléments constitutifs de toute organisation tournée vers l'avenir », conclut Jeroen Van de Sande.

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos de Fost Plus : www.fostplus.be

À propos d'Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com