

Basée à Aix-en-Provence, la société Les Mills Euromed propose des offres packagées pour les clubs de sport intégrant la formation de leurs instructeurs, des cours collectifs distance et des équipements pour le fitness en salle.

Né en 1968 d'un concept néo-zélandais créé par Leroy(Les) Mills. Les Mills est présent dans plus de 90 pays et compte environ 18 000 clubs. Au total 6 millions de pratiquants par semaine participent aux cours. Les bureaux d'Aix commercialisent les offres en France, au Bénélux, en Italie et en Afrique.

L'adoption de Salesforce, pièce maîtresse dans la transformation de Les Mills Euromed.

En juillet 2017 Les Mills Aix abandonne son CRM propriétaire au profit de Salesforce, avec comme prérequis la communication du logiciel avec l'ERP Sage. Avec l'ancien CRM un nouveau produit était saisi quatre fois pour les services logistique, finance, l'ERP et le web. De même, un nouveau contrat était saisi deux fois : une première fois par le commercial dans la CRM pour le devis, une seconde fois par l'Administration des Ventes dans l'ERP pour le bon de commande. Quelques mois avant le go-live de Salesforce chez Les Mills, Rachid Belkhatir, leur Chef Comptable, étudie les solutions techniques pour implémenter une passerelle entre Sage et Salesforce. « *Nous pensions développer la solution en interne avec l'aide de notre intégrateur Salesforce ; le projet s'est avéré être en dehors de son périmètre d'action. C'est à ce moment que nous avons sollicité IT.BRM, expert avec une double compétence Sage et Salesforce. Leur connecteur Sage2Salesforce nous permettrait de gagner beaucoup de temps par rapport à un développement spécifique* » explique Rachid Belkhatir. En quelques mois ils adaptent la solution à leur structure et assistent à une révolution dans leur process commercial.

Avec le connecteur Sage2Salesforce d'IT.BRM, Les Mills synchronise les données entre Sage et Salesforce à chaque étape de l'activité commerciale :

- **Devis** : les articles sont exportés de l'ERP Sage et importés dans Salesforce
- **Bon de commande** : une fois le devis approuvé par le client, le commercial clique sur le bouton *Créer dans Sage* de l'application Sage2Salesforce et le bon de commande est automatiquement généré, évitant une ressaisie chronophage et génératrice d'erreurs.
- **Suivi client** : dans Sage, le bon de commande se transforme en bon de livraison, puis en facture. Le commercial peut en temps réel accéder à ce cycle de vie depuis son application Sage2Salesforce sur son Smartphone, sans solliciter l'Administration des Ventes.
- **Relance client** : Le commercial peut consulter la facturation et les règlements ; il peut relancer ses clients sans l'intervention du service financier.
- **Consultation des stocks** : Pour le matériel fitness, le commercial peut consulter le niveau de stock et



anticiper au passage de la commande sur une rupture éventuelle.

Le connecteur permet également d'éviter les doublons, les données produit et client étant saisies une seule fois. « *Et dans le cas de notre structure, le connecteur gère une complexité supplémentaire, parce que nous incorporons trois entités juridiques : Les Mills France, Les Mills Belgium et Planet Fitness. Un compte client est généré transversalement dans les trois entités* » ajoute Caroline Muracciole, contrôleuse de gestion.

Une meilleure collaboration entre les services

« *La mise en place du connecteur par IT.BRM a permis de renforcer la collaboration entre les services, du Marketing à la Finance. Chacune des données saisies étant partagées, elles doivent satisfaire les besoins de chaque équipe et s'intégrer aux bases existantes sans les casser* » poursuit Caroline Muracciole. La contrepartie de la saisie unique et partagée est que le commercial doit être particulièrement rigoureux lorsqu'il crée un nouveau compte. Il est par exemple responsable de renseigner le numéro de TVA, mais en aval des premiers échanges pour ne pas ralentir la conversion. « *IT.BRM connaît le fonctionnement des entreprises, mieux qu'un éditeur de logiciels. Ils nous ont conseillé pour trouver des solutions opérationnelles qui conviennent à la fois aux commerciaux et au service Financier.* »

Prochains développements

Les Mills prévoit de faire évoluer leur connecteur, par exemple avec l'édition et l'envoi automatique de factures au format PDF. Les Mills génère aujourd'hui manuellement près de 2300 factures chaque mois - le gain de temps serait donc conséquent. Par ailleurs les commerciaux, consacrant moins de temps à l'administratif, pourront développer leur rôle de conseil auprès des clubs de sport et améliorer le taux de conversion des devis.

« *L'adoption de Salesforce et du connecteur d'IT.BRM nous fait gagner du temps et des compétences, dans l'analyse des données comme dans l'accompagnement du client. Leur intégration aura, c'est certain, un impact positif sur notre croissance* ».