



TEMOIGNAGE CLIENT

VIRBAC

Virbac est une entreprise française exclusivement dédiée à la santé animale fondée en 1968 à Carros, près de Nice par les docteurs vétérinaires Max Rombi et Pierre-Richard Dick. La société est le 7e groupe pharmaceutique vétérinaire mondial avec un chiffre d'affaires de 861,9 millions d'euros en 2017.

Grâce à Salesforce et avec l'aide d'Apsynergy, Virbac engage les consommateurs directement avec une approche multi canal email, web, réseaux sociaux et téléphone pour donner des conseils, recueillir des retours clients et offrir une démarche fondée sur l'innovation, l'engagement et l'orientation client.

SALESFORCE POUR
LE SERVICE
CONSOMMATEUR
VIRBAC FRANCE

MISE EN PLACE
SERVICE CLOUD ET
INTEGRATION
FACEBOOK

DEPLOIEMENT
SERVICE CLOUD
CONSOLE

SALESFORCE
KNOWLEDGE

SOLUTIONS

INTEGRATION FACEBOOK

KNOWLEDGE

ROLE REMPLI PAR APSYNERGY DANS LE PROJET

SOLUTIONS SALESFORCE UTILISEES

Le déploiement Salesforce réalisé par Apsynergy permet de maîtriser les demandes des consommateurs directement dans la console Service Cloud pour une gestion optimale, et pour piloter cette activité de la manière la plus efficace possible.

Les demandes clients se font sur le site web Virbac - formulaire Community Cloud en mode anonyme, par l'intermédiaire des réseaux sociaux et par email.

- ✓ **Service Cloud** pour gérer tous les aspects des demandes consommateurs
- ✓ **Social Customer Service** pour intégrer Facebook et à terme d'autres réseaux sociaux
- ✓ **Community Cloud** en mode anonymisé
- ✓ **Lightning Components** pour personnaliser la page d'accueil

INTEGRATION FACEBOOK

L'intégration Facebook fournie avec les licences Service Cloud permet une intégration simple et robuste pour que les posts sur la page facebook Virbac France et les échanges Messenger vers Virbac France se retrouvent dans la console Service Cloud. Les Social Personas ainsi créées en base peuvent être associées aux comptes personnels des propriétaires d'animaux pour une vue 360° des clients.

ARTICLES KNOWLEDGE DISPONIBLES EN MODE SELF SERVICE

Virbac disposait déjà d'une base de FAQ qui ont été transférés vers Salesforce. Certains articles sont en accès Public via Community Cloud, d'autres restent en interne pour aider à résoudre les requêtes des consommateurs/propriétaires d'animaux. Salesforce permet via Community Cloud d'interroger ces articles de connaissance en saisissant le sujet de la requête. Ceci offre l'avantage aux consommateurs de trouver eux-mêmes les réponses à leurs questions.

ROLE REMPLI PAR APSYNERGY DANS LE PROJET

- ✓ **Architecture Salesforce** pour déterminer les orientations techniques du déploiement initial de Salesforce avec une préférence pour une utilisation standard de la plateforme.
- ✓ **Formation utilisateurs et administrateurs** pour permettre aux salariés Virbac de démarrer sur Salesforce rapidement et de manière efficace.
- ✓ **Configurations Salesforce**, Process Builder, Flow pour gérer la création des comptes personnels dans Salesforce, les Opt-in, et les mises à jour des comptes personnels existants en base pour s'assurer d'une gestion optimale de la base clients et prévenir ainsi la création de doublons.

BUREAUX APSYNERGY

BOULOGNE BILLANCOURT
126 AVENUE DU GÉNÉRAL LECLERC
92100 BOULOGNE BILLANCOURT
FRANCE
+33 (0)1 73 03 15 95

SOPHIA ANTIPOLIS
535 ROUTE DES LUCIOLES, BÂTIMENT 3
06560 VALBONNE SOPHIA ANTIPOLIS
FRANCE
+33 (0)1 73 03 15 95

GENEVE
BOULEVARD GEORGE-FAVON 3
1204 GENEVE
SUISSE
+41 (0)22 593 809 49 09



www.apsynergy.com
contact@apsynergy.com