

ÉTUDE DE CAS · INTÉGRATION SALESFORCE

Comment réussir l'intégration Salesforce dans un SI industriel hétérogène, *sans tout reconstruire*.

ERP, PIM, BI, TMS : intégrer un CRM au centre d'un système d'information déjà riche, dans un calendrier contraint.

~2 500

collaborateurs, plusieurs centaines de M€ de CA

7 briques SI

ERP, PIM, BI, TMS, DataWarehouse, sites web...

7 mois

du kick-off en mars à la livraison du lot 1

01 · CONTEXTE ET PROBLÈME

Un CRM au cœur d'une réorganisation commerciale.

Un industriel français reconnu dans l'univers de la maison (décoration, équipement, mobilier de jardin), environ 2 500 collaborateurs, actif sur les marchés de la distribution internationale de produits d'équipement et de décoration, pour un chiffre d'affaires de plusieurs centaines de millions d'euros.

L'entreprise engageait une **réorganisation commerciale globale**, sponsorisée par sa direction commerciale et marketing. Un des piliers de cette réorganisation : déployer **Salesforce comme CRM central** pour structurer l'activité commerciale, obtenir une vision client à 360 degrés, renforcer la prospection et fiabiliser le pilotage des équipes commerciales.

Le système d'information était déjà riche et complexe : un **ERP**, un **PIM**, un outil de **BI**, plusieurs sites web, un **TMS**, un **DataWarehouse**, mélangeant développements internes historiques, solutions du marché vieillissantes et technologies plus récentes. Faire entrer Salesforce au centre de cet écosystème, **sans compétence Salesforce en interne**, représentait un risque technique et calendaire majeur.

Le projet a été lancé en mars, avec un premier lot d'intégration attendu pour la rentrée de septembre. Un retard sur cette brique CRM aurait fragilisé l'ensemble du plan de réorganisation, pas seulement le projet SI.

02 · AVANT L'INTERVENTION

Pourquoi une intégration en interne n'était pas envisageable.

L'entreprise savait, dès le départ, qu'elle n'avait **aucune compétence Salesforce en interne**, ni sur le paramétrage fonctionnel de l'outil ni sur l'intégration technique avec les autres briques du SI. Le directeur informatique, expérimenté sur ce type de projet, connaissait les pièges d'une intégration menée sans expertise dédiée :

- ◆ mauvaise évaluation de la complexité des flux ;
- ◆ erreurs d'architecture difficiles à corriger une fois en production ;
- ◆ dérive calendaire non maîtrisée.

Plutôt que de tenter une intégration en interne puis de faire appel à un expert en cas d'échec, l'entreprise a choisi **dès le lancement du projet** de s'appuyer sur un intégrateur Salesforce pour sécuriser l'intégration technique, en parallèle d'un chef de projet métier et data interne pour piloter la partie fonctionnelle.

03 · RÉOLUTION DU PROBLÈME

Un expert par brique, une cartographie complète des flux.

Le projet a été structuré autour d'un **expert par brique du système d'information** : un expert ERP, un expert Salesforce (moi-même), un expert pour le site de devis interne, etc. Ensemble, nous avons cartographié toutes les interactions entre les briques et Salesforce : sens des flux, technologies utilisées, priorisation, responsable de la réalisation, impacts sur chaque système.

Sur le périmètre Salesforce, je suis intervenu comme **expert technique de l'intégration** (flux, API, architecture), en m'appuyant systématiquement sur un consultant fonctionnel Salesforce présent à chaque atelier technique, pour garantir le respect des règles métier. Côté client, un chef de projet business et data a piloté toute la dimension métier, en lien constant avec le consultant fonctionnel. La direction informatique a pris en charge la partie technique globale du projet, sans disposer de compétences Salesforce en interne : ses équipes ont été onboardées sur le projet début juin.

LE DÉROULÉ DU LOT 1

Mars	Kick-off du projet.
Mars – mai	Ateliers de cadrage et spécifications des flux.
Début juin	Onboarding des équipes techniques internes.
Juin – août	Développement des flux (ERP, PIM).
Septembre	Premiers tests.
Octobre	Livraison du lot 1 — un décalage d'un mois, assumé et anticipé, sans remise en cause du périmètre.

LE CHOIX D'ARCHITECTURE CLÉ

Faire communiquer Salesforce directement avec l'ERP s'est révélé trop complexe compte tenu de l'ancienneté de la brique. Nous avons donc mis en place une **passerelle technique** transformant les appels REST de Salesforce en appels SOAP pour l'ERP, et inversement les réponses SOAP de l'ERP en réponses REST pour Salesforce.

Ce choix ne répondait pas uniquement à une contrainte technique immédiate : il **anticipait la future migration de l'ERP**, en isolant la logique de conversion dans une couche dédiée. Une migration ultérieure n'imposera de redévelopper que la partie ERP du flux, sans toucher à la partie Salesforce. Ce premier lot incluait également l'intégration des flux avec le PIM.

La collaboration s'est appuyée sur un **DSI expérimenté**, capable de trancher rapidement et de reconnaître les sujets où il manquait de compétence en interne, et sur une **présence systématique des équipes métier** dans les ateliers techniques. Les systèmes legacy ont été conçus pour s'adapter à Salesforce, et non l'inverse, ce qui a évité de nombreux blocages d'arbitrage.

04 · RÉSULTATS OBTENUS

Salesforce, point d'entrée central de l'information commerciale.

Une fois le premier lot en production, les utilisateurs Salesforce ont eu accès pour la première fois à des **données auparavant réservées à l'ERP**, sans avoir à ouvrir un second outil ni solliciter une autre équipe. Salesforce est devenu le point d'entrée central pour consulter l'information commerciale, même si les données de référence sont restées hébergées dans les systèmes sources.

Le bénéfice le plus structurant ne s'est toutefois pas limité à ce premier lot technique. La **méthode de conception des flux** mise en place lors du lot 1 — cartographie des interactions, priorisation, répartition claire des responsabilités entre experts de chaque brique — a servi de **socle méthodologique pour les lots suivants**, en accélérant significativement leur phase de spécification.

Vous reconnaissez cette situation ?

Si votre entreprise doit intégrer Salesforce dans un système d'information déjà complexe, avec des briques historiques difficiles à faire évoluer, je peux vous aider à sécuriser cette intégration.

Contactez-moi par message privé LinkedIn ou par email :
nicolas.foucher@alveonis.com →



QUI SUIS-JE

Nicolas Foucher — architecte SI & Data indépendant, spécialisé dans l'intégration de Salesforce au sein de systèmes d'information complexes. Fort de plus de **15 ans d'expérience sur l'écosystème Salesforce** et de **20 ans dans l'intégration d'applications** et l'architecture de flux de données, j'aide les entreprises de taille intermédiaire à sécuriser leurs projets Salesforce dans des environnements SI hétérogènes, du cadrage à la livraison.