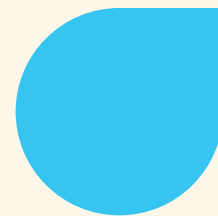


**Comment 9 entreprises  
ont renforcé leur  
productivité, leur  
rentabilité et leur  
réussite financière avec  
Slack et Salesforce**







# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>04</b>
<b>Résumé</b>	<b>05</b>
<b>Vodafone</b>	<b>06</b>
<b>Nutanix</b>	<b>09</b>
<b>Intuit</b>	<b>10</b>
<b>Procore</b>	<b>13</b>
<b>Veepee</b>	<b>14</b>
<b>Telstra</b>	<b>16</b>
<b>Canva</b>	<b>17</b>
<b>Revolut</b>	<b>19</b>
<b>Solarisgroup</b>	<b>20</b>
<b>Conclusion</b>	<b>21</b>

# Introduction

Dans un contexte d'incertitude économique persistante, les entreprises cherchent à optimiser leurs ressources. Les notions de productivité, d'efficacité et de réduction des coûts sont devenues centrales. Les solutions traditionnelles ne sont plus suffisantes pour répondre à ces impératifs, et les entreprises doivent fournir à leurs collaborateurs des outils adaptés.

L'enchaînement de réunions en visioconférence n'est pas efficace et l'utilisation d'e-mails ou de systèmes disparates pour les échanges nuit à la transparence des flux d'informations. Les entreprises doivent opter pour des solutions polyvalentes et faciles à utiliser. Pour être véritablement utile, la transformation digitale doit être exhaustive et concerner aussi bien l'investissement collaborateur et la culture d'entreprise, que les coûts opérationnels et la fidélisation des clients.

**Slack** est un outil de collaboration qui facilite la mise en place d'un QG numérique. Découvrez les témoignages de 9 clients qui ont exploité la puissance combinée de Slack et Salesforce pour renforcer leur productivité, leur efficacité et leur réussite financière.



# Résumé

Pour mieux répondre aux attentes de leurs clients tout en gagnant du temps et en faisant des économies, ces 9 entreprises adoptent la technologie et l'IA, et s'adaptent aux nouvelles normes du monde du travail grâce à Slack.

---

## VODAFONE

Vodafone exploite les connaissances des équipes pour donner aux développeurs les moyens de trouver plus rapidement des solutions pour les clients.

## NUTANIX

Nutanix simplifie la collaboration et la résolution de tickets pour ses ingénieurs, tout en réduisant les ressources nécessaires et en renforçant l'investissement des équipes.

## INTUIT

Intuit exploite l'IA et les bots Slack personnalisés pour gérer plus rapidement les demandes d'assistance. L'entreprise a mis en place une base de connaissances qui permet à ses agents de gagner en confiance et d'augmenter le Net Promoter Score.

## PROCORE

Procore utilise Slack pour accélérer les cycles de négociation, rationaliser les ventes, assister les commerciaux et faciliter la collaboration avec les partenaires.

## VEEPEE

Grâce à Slack, Veepee augmente les taux de réponse aux enquêtes et optimise le lancement de produits, tout en réduisant le nombre d'incidents.

## BELONG

Belong facilite la collaboration pour accélérer le lancement de solutions, développer une culture d'entreprise basée sur les échanges, et faire émerger de nouveaux leaders.

## CANVA

Grâce à Slack, Canva organise des réunions de manière asynchrone pour gagner en efficacité, garantir une coordination sur tous les fuseaux horaires et développer sa culture interne.

## REVOLUT

Revolut met en place des flux de travail personnalisés dans Slack pour améliorer le processus d'activation des ventes, permettant aux commerciaux de se focaliser sur les activités stratégiques au lieu de gérer les questions opérationnelles.

## SOLARISGROUP

Solarisgroup utilise Slack pour répondre aux normes réglementaires, garantir la sécurité et la protection des données, et développer l'agilité des effectifs, le tout à grande échelle.

**Vodafone** est l'un des leaders mondiaux du secteur des télécommunications et l'un des fournisseurs principaux de services technologiques. Avec sa croissance ultrarapide, il est l'opérateur d'environ 640 millions de clients pour la téléphonie mobile, de 21 millions de clients pour la téléphonie fixe à haut débit et de 14 millions de clients pour la télévision, le tout dans 24 pays différents. Afin de faciliter sa croissance, le groupe a adopté Slack pour :

- **Tirer parti du savoir collectif des équipes pour un développement efficace**
- **Replacer le pouvoir entre les mains des développeurs**
- **Résoudre plus rapidement les problèmes des clients**

### **Tirer parti du savoir collectif des équipes pour un développement efficace**

Matt Beal, directeur du service Stratégie technologique et architecture de Vodafone, explique cette décision d'opter pour Slack :

« Nous voulions améliorer nos capacités et faciliter le partage de nos connaissances pratiques et de notre savoir-faire, mais également de nos bibliothèques de code, pour permettre aux équipes de chaque marché de les intégrer à leurs projets et de profiter immédiatement des mêmes capacités. »

### **Replacer le pouvoir entre les mains des développeurs**

L'organigramme du service technologique de Vodafone ne cesse d'évoluer. Les développeurs utilisent des intégrations Slack pour accélérer la publication de code au fil des étapes de développement, de test et de mise en production.

**Le résultat ?** Vodafone a réduit ce cycle d'environ 3 mois à 30 minutes, et l'objectif est de faire encore baisser le chiffre.

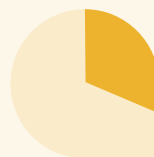
### **Résoudre plus rapidement les problèmes des clients**

Quand un incident se produit, l'intégration PagerDuty envoie instantanément une notification à l'équipe jusqu'à la personne compétente, le tout dans Slack, afin de réduire fortement le temps moyen de résolution.

---

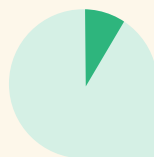
### **Temps moyen nécessaire à l'identification de la cause d'un incident et à sa résolution**

#### **Avant Slack**



**15-20  
minutes**

#### **Avec Slack**



**< 5  
minutes**





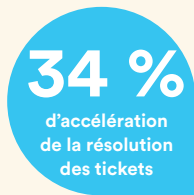


**Nutanix**, société basée à San Diego en Californie, propose à ses clients, comme 1-800-Flowers, Tsingtao Brewery ou JetBlue Airlines, des solutions logicielles pour faciliter la gestion de leur infrastructure informatique. Afin de gagner en efficacité, Nutanix utilise Slack pour :

- **Proposer aux ingénieurs une collaboration internationale plus rapide et plus efficace**
- **Accélérer de 34 % la résolution de tickets avec 27 % de techniciens en moins**
- **Favoriser l'investissement personnel et un score NPS supérieur à 90**

**Proposer une collaboration internationale plus rapide et plus efficace**

Nutanix utilise principalement **Slack Connect** pour collaborer avec plus de **60 prestataires** et partenaires, **grâce à 70 canaux Slack**, afin d'optimiser les outils et de gagner en efficacité.



«Alors que nous avons 40 % de tickets en plus, nous avons accéléré leur résolution de 34 % avec 27 % de techniciens en moins, le tout grâce aux automatisations et bots de Slack.»

—AMIT BHATNAGAR,  
 DIRECTEUR SENIOR DES APPLICATIONS INFORMATIQUES CHEZ  
 NUTANIX



«Les utilisateurs apprécient de ne plus avoir à se connecter juste pour approuver une opération. Désormais, pour chacune de nos applications stratégiques, nous ajoutons une intégration Slack. Plus nous incorporons de processus opérationnels dans Slack, moins nos utilisateurs ont besoin de changer d'environnement.»

—AMIT BHATNAGAR  
 DIRECTEUR SENIOR DES APPLICATIONS  
 INFORMATIQUES CHEZ NUTANIX

**Accélérer de 34 % la résolution de tickets avec 27 % de techniciens en moins**

Le processus d'approbation des achats logiciels, des comptes, des bons de commande, des congés et des feuilles de présence était auparavant chronophage et nécessitait d'utiliser de nombreuses applications différentes. Aujourd'hui, quasiment chaque processus est connecté à une application Slack, ce qui réduit le besoin de changer d'environnement.

**Favoriser l'investissement personnel et un score NPS supérieur à 90**

Les milliers d'ingénieurs Nutanix disposent des outils dont ils ont besoin pour développer des intégrations Slack sans qu'il leur soit nécessaire de posséder des compétences techniques particulières. Cela leur permet de renforcer la productivité. Ils tirent notamment parti du **Générateur de flux de travail** Slack, un outil no-code permettant d'automatiser les tâches répétitives, pour aider les équipes à adopter des approches plus innovantes et gagner en efficacité.



Grâce à Slack, **le score NPS moyen de Nutanix pour les services informatiques est supérieur à 90**

**Intuit** est une entreprise technologique basée à Mountain View, en Californie. Elle développe des produits et des plateformes, dont TurboTax, QuickBooks, Mint et Turbo, conçus pour permettre aux utilisateurs d'améliorer leur situation financière. Afin de donner davantage de moyens à ses équipes et d'optimiser ses produits, Intuit utilise Slack pour :

- Tirer parti de l'IA et de bots personnalisés pour accélérer la résolution des demandes de 36 %
- Développer une base de connaissances consultable faisant gagner 2 000 heures aux clients
- Améliorer de 20 % la confiance en soi des agents et augmenter le NPS de 12 %

## Tirer parti de l'IA et de bots personnalisés pour accélérer la résolution des demandes de 36 % et pour gagner 9 000 heures de travail sur une année

QuickBooks propose des services d'assistance client rapides et efficaces, 24 h/24 et 7 j/7. Mais pour gérer un nombre croissant de demandes, augmenter le nombre d'agents n'est pas forcément la solution. Grâce au bot Quincy basé sur l'IA, les agents peuvent obtenir des réponses à leurs questions directement dans Slack. Avec un **bot Slack personnalisé** et des canaux conçus pour tirer parti du savoir collectif de l'équipe d'assistance, QuickBooks peut accélérer la résolution des demandes des clients de 36 %, et ainsi gagner 9 000 heures de travail.

«Avant, nous avions besoin de deux jours pour gérer une demande d'assistance. Grâce au bot Quincy dans Slack, la résolution est de 36 % plus rapide. Sur une année entière, cela représente 9 000 heures de travail gagnées.»

—OMER KHAN,  
ANCIEN DIRECTEUR DE LA RELATION  
CLIENT EN LIGNE, INTUIT



## Avant l'intégration Slack

10-15 %

Quincy trouvait une solution à 10-15 % des questions

Deux jours

La résolution des demandes prenait deux jours

## Avec l'intégration Slack

36 %

Accélération de 36 % de la résolution des demandes

12 %

Amélioration de 12 % du score NPS

9 000 heures

9 000 heures gagnées sur une année

20 % d'augmentation

20 % d'augmentation de la confiance des agents

## Faire gagner 2 000 heures aux clients grâce à une base de connaissances consultable

1. Lorsqu'un collaborateur ne parvient pas à trouver de réponse auprès de Quincy, il crée un ticket grâce à l'application **atSpoke pour Slack**.
2. Celui-ci est ensuite attribué à un spécialiste produit de QuickBooks, qui prend entre **60 et 90 secondes pour poser des questions**, cerner le besoin et fournir une assistance dans Slack.
3. L'agent obtient sa réponse, et cela **contribue également à développer une base de connaissances consultable sur les solutions étape par étape**, ce qui accélère les résolutions.
4. Les responsables peuvent **facilement identifier les lacunes dans le contenu**, tant pour le client à l'origine de la demande d'assistance que pour l'agent chargé d'y répondre.
5. Les clients ont ainsi accès aux bonnes informations au bon moment, ce qui **leur a permis de gagner 2 000 heures**.

## Augmenter la confiance en soi des collaborateurs de 20 % et le NPS de 12 %

«Des centaines de questions nous parviennent chaque jour et créent ces opportunités de microapprentissage, ce qui stimule notre ensemble de compétences à un niveau inédit », explique Omer Khan, ancien directeur du succès client en ligne chez Intuit. « Le moral et la confiance des équipes sont boostés, et c'est extrêmement positif pour tout le monde. »

Au final, les effets d'une meilleure confiance en soi des collaborateurs, d'une résolution rapide des problèmes et des flux de travail simplifiés ont conduit à une augmentation de 12 % du score NPS, avec des résultats positifs aussi bien pour les agents que pour les clients.



**20 %**

de réduction  
du cycle  
de vente

**25 %**

d'augmentation de  
la collaboration



**Procore** est une société informatique basée en Californie. Elle propose une plateforme sur mesure adaptée au secteur du BTP. En ayant accès en temps réel à toutes les instructions essentielles, les équipes sur les chantiers peuvent se coordonner et gagner en efficacité. Cela renforce les standards de qualité et réduit les risques. Grâce à l'intégration de Slack et Salesforce, Procore peut :

- **Accélérer les cycles de négociation de 15 à 20 %**
- **Rationaliser le cycle de vente, pour gagner 4 à 6 heures par semaine**
- **Assister les commerciaux et renforcer de 25 % la collaboration avec les partenaires**

### Accélérer les cycles de négociation de 15 à 20 %

Les équipes commerciales de Procore utilisent des canaux Slack pour permettre aux commerciaux de communiquer avec des partenaires et experts transverses, qui jouent un rôle essentiel dans la coordination des négociations. En centralisant tous les intervenants externes et internes, Procore peut rationaliser les flux et réagir rapidement aux besoins des clients, et ainsi accélérer la signature des contrats.

« Slack nous permet de collaborer rapidement sur la base de Salesforce, notre système d'archivage. Ces deux solutions combinées nous ont permis de réduire notre cycle de vente de 15 à 20 % en moyenne. »

—NOLAN FRAZIER  
CHARGÉ DE COMPTES STRATÉGIQUES, PROCORE



### Rationalisation du cycle de vente grâce à Salesforce et Slack

**En connectant leurs outils technologiques**, les entreprises peuvent intégrer toutes les applications qu'elles utilisent directement dans Slack. Avec l'**intégration Salesforce** par exemple, Procore a instantanément accès à des données stratégiques, ce qui facilite la collaboration en accélérant les approbations et les cycles de négociation, tout en permettant aux commerciaux de gagner quatre à six heures par semaine.

### Assister les commerciaux avec plus de 100 partenaires

Procore renforce ses processus commerciaux grâce à de nombreux partenaires, mais avec autant d'intervenants externes, la communication peut poser problème.

**Slack Connect** permet d'accélérer la communication avec les différents partenaires, en intégrant les échanges avec des contacts externes directement dans des canaux Slack. En s'affranchissant ainsi de la nécessité de planifier des appels téléphoniques, les équipes renforcent leur efficacité et gagnent du temps.

« Avant, je disais qu'il n'y avait pas de vraie collaboration sans e-mails. Aujourd'hui, j'estime qu'il n'y a pas de vrai partenariat sans Slack ! »

—KRISTOPHER M. LENGIEZA  
VICE-PRÉSIDENT DES PARTENARIATS INTERNATIONAUX,  
PROCORE



Veepee possède 72 millions de membres et 7 000 marques partenaires dans 13 pays. Cet acteur français du commerce en ligne se spécialise dans les ventes flash de vêtements, d'appareils électroménagers, de jouets, de vin, de voyages et de divertissements, avec des réductions allant jusqu'à 80 %, pour des périodes de quelques jours seulement.



Slack a permis de renforcer la culture collaborative de Veepee, pour faire progresser l'entreprise et la positionner comme l'un des leaders technologiques du secteur. Grâce à Slack, Veepee peut :

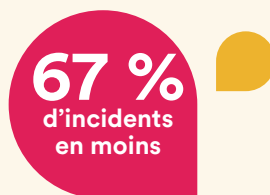
- Augmenter les taux de réponse en interne de 54 %
- Réduire les incidents de 67 %
- Renforcer l'efficacité du lancement de produits

### Augmenter les taux de réponse de 54 % grâce à une simple intégration Slack

Veepee organise des enquêtes pour évaluer le ressenti des membres du service technologique. Distribuées à l'origine par e-mail, ces enquêtes généraient un taux de réponse de 50 % seulement. Aujourd'hui, elles sont distribuées grâce à une **intégration Officevibe dans Slack**, et le taux de réponse a augmenté de 54 %. Pour accompagner Veepee dans sa croissance, les intégrations et canaux Slack jouent un rôle essentiel dans la stratégie RH.

« Nous préférons nous concentrer sur la résolution du problème plutôt que sur le processus ou le moyen de communication. C'est pourquoi nous utilisons Slack à tous les niveaux de notre travail. »




ANTOINE MILLET  
RESPONSABLE DES OPÉRATIONS INFORMATIQUES,  
VEEPEE






### Réduire les incidents de 67 % grâce aux canaux et aux automatisations de Slack

Avant le passage à Slack, la gestion des incidents se faisait de manière réactive, disparate, et principalement par e-mail. Même sur un fuseau horaire commun, il reste difficile de gérer des collaborateurs localisés dans différents pays et villes, et l'aspect asynchrone de Slack joue un rôle essentiel en ce sens.

## Avant l'intégration Slack

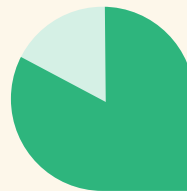
-  Flux de travail peu pratique et décentralisé basé sur les e-mails
-  Obligation de saisir manuellement tous les détails liés aux incidents dans une base de données centrale
-  La déclaration des incidents était un processus chronophage

## Avec l'intégration Slack

-  Les intégrations Airtable, Zapier et PagerDuty facilitent la synchronisation et l'automatisation
-  Les informations importantes sont acheminées depuis le canal d'incident correspondant
-  Un bot dans Slack déclare immédiatement les problèmes et notifie les intervenants concernés

## Renforcer l'efficacité du lancement de produits

Avant de passer à Slack, Veepee gérait 10 à 20 incidents par mois lors du lancement de produits, dus à des problèmes de communication. « Aujourd'hui, nous partageons automatiquement dans Slack les changements importants sur les produits, et cela fait 4 mois que nous n'avons pas eu d'incident », se félicite Antoine Millet, responsable des opérations informatiques. En 9 mois, l'équipe a géré efficacement près de 6 500 changements de ce type.



**80 %**

des champs de la base de données des incidents sont renseignés automatiquement via Slack

Quand on parle d'entreprises prônant une approche écologique, ce n'est pas aux fournisseurs d'accès Internet que l'on pense en premier. Belong s'est donné pour mission de changer cette perspective. Lancée par **Telstra** en 2013, **Belong** est la première société de télécommunications australienne à atteindre la neutralité carbone. Elle utilise Slack pour les discussions et les activités communautaires, mais aussi pour :

- **Faciliter la collaboration afin de lancer des solutions plus efficaces, plus rapidement**
- **Développer une culture basée sur la collaboration**
- **Faire émerger de nouveaux leaders**

« Slack crée avant tout des opportunités. C'est une plateforme qui permet aux collaborateurs d'échanger, de hiérarchiser leurs projets, d'automatiser des tâches et de gagner en transparence. Il vous suffit de la tester pour prendre conscience de son immense potentiel et de sa capacité à transformer la manière dont vous travaillez. »

—NATALIE FIELD  
DIRECTRICE DE LA TECHNOLOGIE, BELONG



### **Faciliter la collaboration pour lancer des solutions plus efficaces, plus rapidement**

Slack permet aux ingénieurs de Belong de se libérer des tâches administratives. Au lieu de perdre du temps à basculer entre différents environnements ou à traiter des processus redondants, ils peuvent tout centraliser dans Slack pour proposer une expérience de qualité aux clients.

De plus, **grâce à l'intégration de Slack et ServiceNow**, ils peuvent suivre le cycle de déploiement de code pour accélérer le partage des connaissances et la résolution de problèmes.

« En cas d'incident, Slack permet à un ingénieur de gagner 30 minutes, car il n'a pas besoin de transmettre les détails à tous les intervenants. »

—NATALIE FIELD  
DIRECTRICE DE LA TECHNOLOGIE, BELONG



**30 min** gagnées pour chaque incident

### **Développer une culture basée sur la collaboration**

Belong utilise Slack pour favoriser une véritable collaboration dans un environnement virtuel. Slack est une solution intuitive pour discuter, développer le contact et partager des instants plus légers, notamment grâce à des canaux comme **#cequisemijote**, **#jeuxdesociétébelong** ou **#société-amateurs-thé**.

### **Faire émerger une nouvelle génération de leaders**

L'inclusivité est au cœur de l'approche de Belong. « Chez Belong, chacun peut pleinement s'épanouir en étant soi-même », explique Natalie Field, directrice de la technologie. Slack permet aux équipes de s'épanouir et de développer un esprit de cohésion. « Slack est le point de convergence du leadership, de la créativité et de la technologie », conclut-elle.



Plus de 60 millions de personnes dans le monde utilisent la plateforme de communication visuelle **Canva** chaque mois. Pour permettre à ses 2 000 salariés de collaborer efficacement, Canva utilise Slack. En plus d'accompagner l'entreprise australienne dans sa croissance, **Slack** aide les équipes dans le monde entier à :

- Organiser des réunions de manière asynchrone pour gagner 63 heures chaque semaine
- Garantir que tout le monde est sur la même longueur d'onde et développer une communauté répartie sur tous les fuseaux horaires
- Développer la culture des « Canvanauts » grâce aux émojis Slack

### Passage aux réunions asynchrones pour gagner 63 heures chaque semaine

Avant d'utiliser le Générateur de flux de travail, un outil visuel qui permet de **créer des flux de travail personnalisés sans code** et d'automatiser les processus quotidiens dans Slack, l'équipe financière de Canva consacrait en moyenne 1 heure et demie chaque semaine aux réunions. Cela représente 67,5 heures pour l'ensemble des membres de l'équipe. Grâce au Générateur de flux de travail, l'équipe peut faire une mise au point en 5 minutes à peine chaque semaine, ce qui représente un gain total de 63,75 heures.

63,75

Nombre total d'heures gagnées pour l'équipe grâce au Générateur de flux de travail

### Une meilleure coopération entre les équipes

Pour mieux gérer les opérations sur différents fuseaux horaires, Canva souhaitait gagner en efficacité dans ses partenariats transverses. La solution ? Plus de conversations asynchrones et moins de changements d'environnement.

Les **flux de travail prêts à l'emploi** dans Slack ont permis aux membres de l'équipe de mieux

collaborer à distance, grâce aux intégrations et aux communications dans les canaux. Les « Canvanauts » passent désormais moins de temps en réunion et peuvent se focaliser sur les tâches stratégiques et sur les activités de cohésion.



«Le fait d'ajouter de la légèreté dans nos discussions et passer à une réunion toutes les deux semaines pour partager les réussites et féliciter les collègues nous a vraiment permis de développer un esprit de cohésion.»

—CHANTAL PLANK  
SERVICE DES ACHATS, CANVA

### Développer la culture des « Canvanauts » grâce aux émojis Slack

Canva a été nommée **l'une des entreprises australiennes dont l'environnement de travail est le plus agréable**. Elle utilise Slack pour donner vie à sa culture bienveillante et résolument originale. **Disco**, une plateforme adaptée aux équipes à distance, permet de célébrer les réussites. L'application s'intègre à Slack et permet aux collaborateurs de féliciter leurs collègues comme il se doit, même à l'autre bout du monde.



**Revolut**, basée au Royaume-Uni, a pour objectif de simplifier la gestion des finances pour les particuliers et les entreprises. Pour répondre aux attentes de ses 25 millions d'utilisateurs, elle souhaitait faciliter le télétravail et la communication asynchrone pour ses équipes. Elle a adopté Slack pour :

- **Aider ses équipes commerciales à évoluer et à se développer**
- **Adopter une collaboration asynchrone au lieu de s'appuyer sur les réunions**
- **Utiliser des flux de travail pour gagner en efficacité et en productivité**

## **Aider les équipes commerciales à évoluer et à se développer**

Revolut a lancé des activités commerciales B2B en avril 2020, en pleine crise sanitaire, et a dû faciliter l'intégration à distance de près de 1 000 commerciaux. Dans Slack, l'entreprise utilise des canaux pour créer des équipes commerciales pour PME et grandes entreprises, embaucher des responsables de comptes et mettre en place une équipe spécialisée pour l'activation des produits. Slack permet également à Revolut d'intégrer efficacement les nouvelles recrues et de développer une culture dynamique.

« Le rapport humain joue un rôle important dans la vente, et si vous fonctionnez exclusivement en télétravail, vous devez recréer cette connexion avec votre équipe. C'est pourquoi nous utilisons les canaux Slack pour diffuser notre culture d'entreprise. »

— MATTHEW ACTON DAVIS  
VICE-PRÉSIDENT DES VENTES À L'INTERNATIONAL, REVOLUT



## **Passer des réunions à la collaboration asynchrone**

Avec des équipes en mode hybride et en télétravail, la collaboration et le travail asynchrone jouent un rôle plus essentiel que jamais. Les commerciaux de Revolut sont répartis aux quatre coins du monde, et l'entreprise devait trouver une solution plus efficace que les appels traditionnels. Slack facilite la collaboration de manière asynchrone, pour permettre à chacun de travailler à son propre rythme, tout en restant informé.

## **Gagner en efficacité et en productivité grâce aux flux de travail**

Pour améliorer le service commercial, Revolut a mis en place des **flux de travail personnalisés dans Slack**. L'un d'eux intègre des questions dans le processus d'activation des ventes, afin de constituer une base de connaissances de questions et réponses fréquentes. Un autre collecte les questions des clients et génère des requêtes dans un canal dédié. Revolut répertorie ensuite ces questions pour permettre aux commerciaux de mieux se focaliser sur les ventes au lieu de perdre du temps sur des aspects opérationnels.

« Notre prochain objectif est de centraliser ces différents flux de travail afin de mettre en place une source unique d'informations pour toutes les questions des clients que nos commerciaux doivent traiter. »

— MATTHEW ACTON DAVIS  
VICE-PRÉSIDENT DES VENTES À L'INTERNATIONAL,  
REVOLUT

**Solarisgroup**, société de fintech basée à Berlin, propose des services financiers et dispose d'un agrément bancaire. Grâce à Slack, elle regroupe ses équipes, ses collaborateurs et ses machines, pour :

- Répondre aux normes réglementaires
- Garantir la sécurité et protection des données
- Garantir l'agilité de ses effectifs à grande échelle



« Slack permet de travailler beaucoup plus rapidement. Auparavant, l'intégration d'un nouveau partenaire pouvait nous prendre jusqu'à 6 mois. Aujourd'hui, il nous faut seulement 3 mois. »

—BERNHARD FRESE  
RESPONSABLE INGÉNIEUR SPÉCIALISTE DES SOLUTIONS  
TECHNIQUES, SOLARISGROUP

### Répondre aux normes réglementaires

La sécurité et la protection des données sont des aspects essentiels pour de nombreuses entreprises, en particulier lorsque l'on parle du Règlement général sur la protection des données (RGPD). C'est particulièrement le cas pour les établissements bancaires agréés, comme Solarisgroup, qui doit se conformer à de nombreuses réglementations strictes.

« Nous pouvons définir des règles de rétention, et ainsi supprimer des messages Slack et toutes les informations qu'ils contiennent au bout d'un an », explique Dennis Winter, vice-président TechOps chez Solarisgroup. « Cette fonctionnalité est cruciale pour nous. »

### Garantir la sécurité et protection des données

Slack joue également un rôle important dans la gestion des incidents, afin de garantir une résolution fluide et d'éliminer les problèmes techniques avant qu'ils ne surviennent. L'intégration **PagerDuty** dans Slack transmet automatiquement les rapports d'incident vers un canal dédié, afin de garantir une résolution efficace, rapide et transparente. L'équipe utilise également un bot personnalisé qui génère automatiquement des tickets en cas d'incident et les envoie dans un canal dédié pour que les techniciens en prennent connaissance.

### Garantir l'agilité de ses effectifs à grande échelle

Les effectifs de Solarisgroup ont triplé depuis les débuts de l'entreprise. Sandra Schaarschmidt, responsable de la culture et de la vie de l'entreprise, a mis en place un processus d'intégration informel mais efficace, largement plébiscité.

« Nous avons des collaborateurs à l'aise avec la technologie, dont les méthodes de travail et les idées sont ouvertes et itératives », explique-t-elle. Slack incarne pour nous ce nouveau monde, ouvert et flexible, où nous pouvons communiquer et échanger des informations. »

# Conclusion

Slack propose une solution évolutive adaptée aux besoins de toutes les entreprises, quels que soient leur taille, leur situation géographique et leur secteur d'activité. Des bots personnalisés qui automatisent les processus pour gagner en efficacité aux intégrations Salesforce qui rationalisent les cycles de vente, Slack facilite une approche flexible pour travailler de manière centralisée avec tous vos collaborateurs, toutes vos applications et tous vos partenaires.

Grâce à Slack, vos équipes resteront coordonnées et vous pourrez mettre en place une culture collaborative qui garantira votre réussite et celle de vos clients.

---

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [slack.com](https://slack.com)



