

LES DONNÉES AU SERVICE DE VOS VENTES :

VOS RAPPORTS ET TABLEAUX DE BORD
VOUS DONNENT UNE LONGUEUR D'AVANCE !



sales cloud

Introduction

Les données ont une place prépondérante dans notre société actuelle.

« Big Data », « analytique »... ces termes ont le vent en poupe, dans tous les secteurs et pour toutes les structures. De plus, l'exploitation de toutes ces données est très prometteuse pour les professionnels d'aujourd'hui. Par ce biais, tous espèrent atteindre une précision et une efficacité hors pair. Mais personne n'est plus concerné par cette opportunité que votre force de vente. Après tout, c'est elle qui détermine la pérennité d'une entreprise. Elle est donc prioritaire dans l'accès à l'exploitation des données.

Toutefois, il n'est pas toujours évident de savoir comment incorporer vos données dans vos actions commerciales. Plusieurs outils permettent de résoudre le défi de l'accès aux données. En effet, un flux de données entrant combiné aux outils de gestion de la relation client et d'analytique (dont Salesforce) vous permettent d'assurer le suivi de chaque compte, point de contact et interaction. Mais la clé de la réussite se trouve dans la pertinence de ces données, notamment par une vision claire des rapports, tableaux de bord et prévisions de ventes.

Dans cet e-book, nous verrons comment les bons rapports, tableaux de bord et prévisions de ventes peuvent vous aider à améliorer vos performances commerciales et à entrer sereinement dans l'ère du Big Data.

Sommaire

02 Introduction

03 Meilleure visibilité, meilleures performances

05 Rapports et tableaux de bord

08 Prévisions de ventes

10 Conclusion

Chapitre 1

Meilleure visibilité, meilleures performances

Selon Eric Schmidt, PDG de Google, nous créons tous les deux jours l'équivalent des informations générées depuis l'aube de la civilisation jusqu'à 2003. Ceci représente presque cinq exaocets de données, précise-t-il.

Mettez les informations principales en exergue

En pratique, le problème de votre force de vente n'est plus d'avoir accès à vos données, mais d'en gérer l'immense volume. Un outil CRM tel que celui proposé par Salesforce leur permet de maîtriser l'information. En effet, un outil CRM conserve des dossiers sur chacun de vos leads. Ces dossiers contiennent toutes les informations pertinentes sur l'activité récente de vos prospects et leurs interactions avec votre force de vente. Tous ces dossiers et données attachées vous fournissent une vision unique complète de votre processus commercial, agrémentée de nombreux détails !

Pour les commerciaux férus de données, les opportunités d'exploitation des informations riches et actualisées ne manquent pas (statut d'opportunités, performances du pipeline et géographique, analyse des segments de marché, performances individuelles des commerciaux, etc.). Mais toutes ces données peuvent diluer les informations principales. Pour les mettre en avant et prendre les bonnes décisions, votre force de vente bénéficie de rapports, tableaux de bord et prévisions de vente.

Prospect Activities

Activity	Type	Score	Date
Video	Watched 75%+	5	08/20/13
Video	Play	10	12/11/12
Video	Play	10	08/20/13
Video	Play	10	08/29/13
Video	Play	10	11/16/13



Adam Blitzzer

B2B Marketing Automation • Pard...



Mesurez votre progression plutôt que vos résultats

La clarté n'est pas le seul avantage des rapports et tableaux de bord : ils augmentent aussi la réactivité de votre force de vente de façon exponentielle. Par ailleurs, les services commerciaux sont souvent centrés sur les résultats. Cette méthode, bien qu'adéquate pour mesurer la réussite, comporte un défaut important : les résultats ne peuvent pas être transformés en actions concrètes. Une fois finalisés, vous ne pouvez plus les changer. Par exemple : vous voulez perdre du poids. Vous peser une fois en début de mois et une fois en fin de mois n'est pas particulièrement utile. En effet, vous ne pouvez pas déterminer si vous êtes dans la bonne direction, et ne savez donc pas si vous devriez modifier votre alimentation ou faire plus d'exercice.

Le meilleur moyen de changer est de suivre votre progression, et pas uniquement vos résultats. Votre force de vente doit connaître, d'un coup d'œil et à n'importe quel point du cycle de vente, sa progression par rapport à ses objectifs. Un outil CRM tel que celui de Salesforce permet de créer des tableaux de bord offrant instantanément des informations sur le nombre d'opportunités dans votre pipeline et le stade de chaque prospect (ainsi que le temps passé à ce stade) dans votre cycle de vente. Ce type d'informations permet à vos chargés d'affaires d'anticiper les problèmes et d'agir sur les opportunités bloquées dans votre pipeline.

Par ailleurs, ce suivi de la progression augmente fortement la réactivité de vos responsables commerciaux et de vos équipes. Ainsi, vos temps de réponse sont plus courts, vous améliorez votre expérience commerciale et augmentez le chiffre d'affaires de votre entreprise !



Le meilleur moyen de changer est de suivre votre progression, et pas uniquement vos résultats. Votre force de vente doit pouvoir, d'un coup d'œil et à n'importe quel point du cycle de vente, observer sa progression par rapport à ses objectifs.

Activity	Time	Score	Points
Video Watched	75%	5	08/20/13
Video Play	10	12	08/20/13
Video Play	10	10	08/20/13
Video Play	10	10	08/20/13
Video Play	10	10	08/20/13

Lumière sur :

MeilleursAgents

Célèbre pour sa cartographie des prix au m², MeilleursAgents est le leader sur Internet de l'information sur l'immobilier. Sa mission ? Mettre à disposition la meilleure information possible à tous les particuliers qui ont un projet immobilier, à la vente ou à l'achat. Pour gérer efficacement leur base de prospects grandissante, MeilleursAgents a choisi Sales Cloud, le CRM de Salesforce, ainsi que l'outil d'automatisation du marketing Pardot.

1,2 M

de visiteurs uniques par mois sur le site de MeilleursAgents

« Notre ambition avec Salesforce ?
Multiplier le nombre d'agences
clientes par 30 ! »

-Charles Digby-Smith
Directeur Marketing et Communication, MeilleursAgents

Chapitre 2

Rapports et tableaux de bord

La multitude de données que fournit Salesforce (instantanés de votre activité, bilans annuels, etc.) est l'un des facteurs de réussite de nos clients. Plus précisément, une enquête indépendante sur 4 000 clients a révélé que leur temps de préparation des rapports a été réduit de 52 % en moyenne. En suivant votre positionnement, vous pouvez identifier les tendances plus rapidement et prendre les meilleures décisions pour votre entreprise. Pour cela, les tableaux de bord sont de loin les meilleurs outils pour vous fournir les informations clés instantanément.

Augmentez votre chiffre d'affaires grâce à vos tableaux de bord

Les tableaux de bord sont un outil essentiel pour que vos collaborateurs accèdent aux données dont ils ont besoin. Ils permettent également à votre équipe de se rassembler autour d'objectifs similaires, d'avoir les mêmes indicateurs de réussite et d'aller dans le même sens. Mais commençons par le commencement.

Qu'est-ce qu'un tableau de bord ? Un tableau de bord est un écran unique qui suit un certain nombre d'indicateurs clés en temps réel. Sa forme est variable et peut avoir de nombreuses fonctions, mais son objectif principal est de présenter clairement et succinctement vos données pertinentes. Son principe semble donc d'une simplicité enfantine.



Pourquoi, dans ce cas, les tableaux de bord sont-ils si importants ? Parce qu'ils alignent l'ensemble de votre force de vente et de votre équipe marketing sur les indicateurs communs qu'il faut suivre impérativement. Si votre tableau de bord est bien conçu, vous pourrez voir :

- Vos KPI de vente (taux de transformation, chiffre d'affaires, activités, etc.).
- Votre capacité à attirer des leads (et si celle-ci est suffisante)
- La progression de ces leads dans le cycle des ventes
- Vos performances de conversion des leads
- La provenance de votre chiffre d'affaires
- Les performances de vos campagnes et de vos commerciaux

Ceci peut vous sembler complexe, mais, grâce à Salesforce, tout le monde peut créer simplement des tableaux de bord (quelles que soient vos compétences informatiques). Par ailleurs, toutes les données de votre outil CRM peuvent être intégrées dans un tableau de bord. En clair, tout ce qui est mesuré peut être intégré ! Mais quels sont les ingrédients d'un tableau de bord d'exception ? Votre force de vente et votre équipe marketing ne le quittent jamais. Il est ouvert en permanence sur tous les terminaux. Tout le monde s'y réfère. Les réunions les plus importantes sont construites autour de celui-ci. Il est alimenté par vos rapports stratégiques. Un tableau de bord d'exception permet de rationaliser, d'automatiser et d'accélérer l'ensemble des opérations de vente et de marketing. Salesforce offre également des fonctionnalités pour rendre vos tableaux de bord encore

plus efficaces. Alimentés par des rapports Salesforce, les tableaux de bord ne se contentent pas d'apporter un instantané statique de vos performances. Ils vous permettent d'explorer n'importe quel élément d'un simple clic, afin de consulter des rapports, des données et des profils clients. Lorsque vous repérez une anomalie ou un élément intéressant dans votre tableau de bord, quelques secondes suffisent pour en trouver la source. Ainsi, les données du tableau de bord ne sont pas simplement utiles : elles sont exploitables !

À l'ère des réseaux sociaux d'entreprise, les tableaux de bord Salesforce sont au cœur d'une fructueuse collaboration entre les forces de vente et l'équipe marketing. Ce sont des moteurs de collaboration, tel un Facebook interne propre à votre entreprise. Vos utilisateurs peuvent y suivre des activités ou des indicateurs, les partager avec leurs collaborateurs, les commenter, lancer une conversation les concernant... Cette évolution peut sembler mineure, mais dans les faits, cette fonctionnalité s'avère particulièrement efficace. Les tableaux de bord d'exception sont des plateformes actives de collaboration.

Enfin, les tableaux de bord Salesforce sont disponibles dans l'application mobile Salesforce1. Les tableaux de bord sont trop importants pour être uniquement consultable depuis votre ordinateur. Vous devez pouvoir y accéder où que vous soyez. Si vous avez créé le tableau de bord idéal sur votre ordinateur, il apparaîtra automatiquement sur votre téléphone, formaté et optimisé pour faciliter sa consultation. Vous avez ainsi les moyens d'agir, où que vous soyez.



“ À l'ère des réseaux sociaux d'entreprise, les tableaux de bord Salesforce sont au cœur d'une fructueuse collaboration entre les forces de vente et l'équipe marketing. ”

Des rapports qui éclairent vos performances

Comme indiqué plus tôt, vos tableaux de bord sont une représentation élégante de vos données les plus précieuses et sont également alimentés par de puissants rapports de la plateforme Salesforce. Votre outil CRM génère d'immenses volumes de données chaque jour, soit des milliers de rangées de données. Impossible donc d'en identifier des informations concrètes. Heureusement, les rapports Salesforce vous permettent de trier ces données rapidement et facilement pour trouver les informations les plus pertinentes.

En somme, vos différents rapports constituent un ensemble de lentilles permettant d'observer vos données sous différents aspects. Vous voulez un rapport sur vos activités du mois précédent ? Filtrez par date et ne gardez que vos activités : emballé, c'est pesé ! Vous pouvez ensuite sauvegarder ce rapport et y accéder quand vous le souhaitez. De plus, vos rapports sont automatiquement synchronisés et mis à jour grâce aux données que vous générez quotidiennement.

Avant, exploiter un tel ensemble de données nécessitait l'intervention d'une équipe informatique complète ou d'analystes spécialisés. Avec Salesforce, ceci est désormais à la portée de tous vos commerciaux ! En effet, l'interface de création de rapports est intuitive, simple et fonctionnelle. Vous n'avez plus aucune excuse pour ne pas utiliser vos données lors de vos opérations commerciales. Faites travailler vos données dès maintenant et devenez un héros de la vente pilotée par les données !

Découvrez davantage de ressources pour augmenter vos ventes : rendez-vous sur le Centre de ressources Salesforce.

**VISITER DÈS
MAINTENANT**



Avant, exploiter un tel ensemble de données nécessitait l'intervention d'une équipe informatique complète ou d'analystes spécialisés. Avec Salesforce, ceci est désormais à la portée de tous vos commerciaux !

Lumière sur :

Cofely Services GDF SUEZ

Cofely Services GDF SUEZ propose aux entreprises et collectivités des solutions pour mieux utiliser les énergies et réduire leur impact environnemental. L'adoption du CRM Sales Cloud a instauré de véritables synergies entre le Commerce et l'Exploitation et procuré à l'entreprise une vision globale de ses clients. De plus, l'application mobile Salesforce1 répondait au besoin de mobilité des collaborateurs de l'entreprise.

[Lire le témoignage >](#)

« Salesforce nous aide à fluidifier et harmoniser notre relation client. »

-Alain Colle, Directeur Commercial et Marketing chez Cofely Services

Chapitre 3

Prévisions de ventes

L'utilité des prévisions de ventes a toujours été, au mieux, incertaine. Les professionnels de la vente se contentent de consulter leur liste de prospects et d'estimer combien de contrats pourront être conclus au trimestre suivant. Avec un tel processus, dépourvu de rigueur scientifique, guider, conseiller et diriger les équipes devient une tâche extrêmement difficile pour les responsables commerciaux.

Mais une meilleure visibilité du processus commercial et davantage de données augmentent la sophistication des prévisions de ventes. Dès lors que vos responsables intègrent les étapes de votre processus commercial, la rapidité d'évolution des leads dans votre entonnoir des ventes et le taux relatif de conclusion, vos prévisions deviennent bien plus scientifiques. Cette sophistication améliore la précision et la pertinence des prédictions de performances commerciales. Elle aide aussi vos responsables commerciaux à orienter plus facilement certaines attitudes (prospection, etc.) pour atteindre leurs objectifs globaux. Vos prévisions sont donc plus robustes et le reste de votre entreprise peut s'appuyer davantage sur elles pour planifier l'année à venir.

Plus simples et plus puissantes

Pour vos responsables commerciaux, Salesforce facilite la création de prévisions pour toute votre équipe. Planifier et implémenter des prévisions prenait des semaines... alors qu'il ne faut que quelques minutes pour en faire autant avec Salesforce !



Les prévisions peuvent également être ajustées autant individuellement que par les responsables pour leurs adjoints. Le processus devient ainsi plus fluide, collaboratif et, au final, plus précis.

Votre responsable des ventes peut aussi créer jusqu'à quatre types de prévisions simultanément (en fonction de vos besoins). Vous pouvez, par exemple, créer des prévisions sur le chiffre d'affaires issu de vos opportunités, mais aussi sur les quantités par gamme de produits. Pour passer d'un type à un autre, il vous suffit de cliquer sur le nom de la prévision et d'en choisir une autre dans le menu qui apparaît. Chaque type de prévision possède ses propres quotas et données d'ajustement.

Vos utilisateurs peuvent également consulter les prévisions et leurs opportunités liées par catégorie de prévision pour un seul individu ou pour tous ceux rattachés à la hiérarchie de la prévision. Un exemple ? Ils peuvent consulter la prévision « Meilleur des cas » pour tous les responsables commerciaux sous leur responsabilité, ainsi que tous les chargés d'affaires sous la responsabilité de chaque manager... ou pour un seul individu. Et vos utilisateurs peuvent ajuster leurs propres prévisions ainsi que celles de leurs adjoints. L'interface utilisateur simplifie les interactions avec une équipe dédiée aux opportunités, car elle offre une grande souplesse.

La flexibilité des prévisions collaboratives et la facilité d'utilisation transforment les prévisions de ventes. Cette activité redoutée devient ainsi un outil commercial dirigé par les données indispensables.



La sophistication améliore la précision et la pertinence des prédictions de performances commerciales. Elle aide aussi vos responsables commerciaux à orienter plus facilement certaines attitudes (prospection, etc.) pour atteindre leurs objectifs globaux.

Conclusion

La vente a longtemps été un secteur où l'on naviguait « à l'instinct », mais les choses changent rapidement ! La révolution du « Big Data » et la concurrence accrue ont transformé cette activité. Aujourd'hui, les commerciaux les plus performants tirent parti de rapports robustes et de tableaux de bord pertinents. Ils exploitent des prévisions pilotées par les données pour la planification et l'évaluation des performances.

À chaque étape, ils s'appuient sur des données. Et avec l'aide d'un outil CRM tel que celui proposé par Salesforce, votre force de vente est capable de transformer vos données en une arme efficace alors que vos concurrents peinent à pleinement exploiter toutes leurs informations.

DES SOLUTIONS COMMERCIALES QUI VONT DÉCOUPLER LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

Un outil CRM simple d'utilisation est un outil indispensable pour améliorer vos ventes et bâtir un processus commercial efficace et transparent. L'outil CRM Salesforce centralise, dans un seul et même endroit, les informations de contact de vos clients et prospects, vos comptes, leads et opportunités de vente. Vous et vos collaborateurs y accédez instantanément, selon vos besoins.

[En savoir plus >](#)

+ 32 % de taux
de transformation

+ 40 % de productivité
commerciale

+ 32 % de chiffre
d'affaires



Les informations communiquées dans le présent e-book sont réservées à nos clients et fournies à titre purement informatif. Salesforce ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations, textes, graphiques, liens ou autres contenus de ce document. Salesforce ne garantit en aucun cas l'obtention de résultats du fait des recommandations de cet e-book. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis, adaptés à votre situation.

© 2014 Salesforce.com. Tous droits réservés.

AUTRES RESSOURCES UTILES :



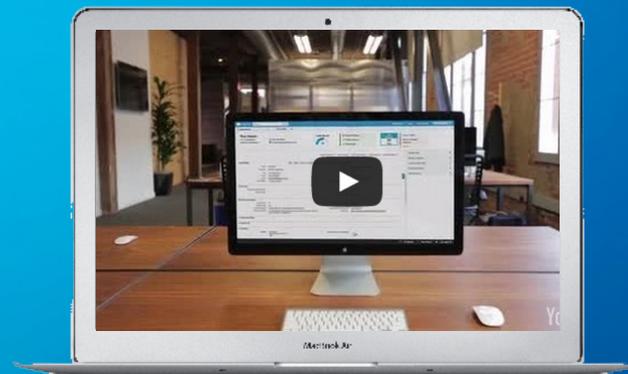
Simplifier le cycle de
vente moderne

TÉLÉCHARGER



Boostez la productivité
de vos commerciaux sur
le terrain

TÉLÉCHARGER



Découvrez une démo

REGARDER



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM