

salesforce

# SALESFORCE POUR LES EXPERTS MARKETING

Comment tirer parti de la  
Customer success platform

## Territory Hierarchy

- United States
  - West Region Accounts
    - Washington
    - Oregon
    - California
    - Nevada
    - Idaho
  - Southwest Region Accounts
  - Midwest Region Accounts
  - Southeast Region Accounts
  - Northeast Region Accounts

## List of Regions

Name	Region
Santa Clara	Bay Area
Mountain View	Bay Area
Palo Alto	Bay Area
Foster City	Bay Area
San Mateo	Bay Area

Regional Manager  
Kristen Kane  
Mary Hiles  
Jack Archer  
Samantha Rogers  
Gordon Piggis



Revenue

USD 236,400.00
USD 184,000.00
USD 142,750.00
USD 103,080.00



**BAY AREA**  
Revenue Amount \$62,850,000.00  
Revenue (%) 28%



# SALESFORCE POUR LES EXPERTS MARKETING

Nous sommes au cœur même d'une révolution marketing. Les frontières entre les services s'effacent et vos parcours clients ne prennent plus fin après l'achat. Or, les meilleurs experts marketing savent que pour atteindre de nouveaux clients, de nouveaux outils et de nouvelles stratégies sont nécessaires.

## The Customer Success Platform

Salesforce comprend les nouveaux besoins des experts marketing d'aujourd'hui et a créé un ensemble complet d'outils pour personnaliser votre marketing et vous aider à réussir. Outils marketing, solutions de service client, logiciel de développement d'applications... : Salesforce a tout ce qu'il vous faut pour un marketing d'excellence qui répond aux exigences de vos clients.

## Les outils

Comment vos experts marketing peuvent-ils tirer parti de notre Customer Success Platform ? Découvrez les outils à leur disposition dans cet e-book :

- Marketing Cloud
- Pardot
- Sales Cloud
- Analytics Cloud
- Community Cloud
- Chatter
- Service Cloud
- Salesforce Platform
- Heroku
- AppExchange

Avant cela, découvrez en quoi une plateforme marketing complète est importante pour vous.

## Sommaire

- 02 Introduction
- 03 Les nouveaux parcours clients
- 05 Marketing Cloud
- 07 Pardot
- 08 Sales Cloud
- 09 Analytics Cloud
- 10 Community Cloud
- 11 Chatter
- 12 Service Cloud
- 13 Salesforce Platform
- 14 Heroku
- 15 AppExchange

## Introduction

# LES NOUVEAUX PARCOURS CLIENTS

Bienvenue dans l'Internet des Clients. Dans cet écosystème, les produits, terminaux, employés et clients sont tous connectés dans le cloud, vous permettant d'interagir avec vos clients comme jamais ! Avec la possibilité de tout connecter (terminaux, produits, applications, individus...), vous pouvez révolutionner votre marketing. Le nom de cette révolution ? L'Internet des clients !

Dans ce contexte, vous disposez de nouveaux canaux qui apportent de nouvelles opportunités de vous connecter avec vos clients. L'exploitation de ces canaux et la rationalisation de votre expérience client permettent à votre société de créer un nouveau type de relation avec vos clients.

En connectant tout via l'Internet des clients, vous pouvez créer des relations personnalisées avec leurs clients sur tous vos canaux de communication.

Aujourd'hui, vos clients s'attendent à des expériences connectées et personnalisées sur vos sites web, vos applications mobiles, votre magasin ou tout autre point de contact.

Vous savez déjà que Salesforce Marketing Cloud peut vous permettre de créer et de gérer vos parcours clients personnalisés. Mais nous offrons plus que Marketing Cloud : nos autres outils sont aussi essentiels dans la création de ces parcours !

Dans cet e-book, vous découvrirez comment ces outils peuvent vous aider dans cette tâche. Et vous en apprendrez plus sur la gestion de vos parcours clients et sur la coordination entre vos services.





salesforce

THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM

## salesforce marketing cloud

Créer des parcours clients personnalisés  
Créer des parcours marketing personnalisés à grande échelle grâce à des outils de pointe.

## salesforce analytics cloud

Une veille économique d'actualité  
Faites travailler vos données grâce à des outils rapides et puissants pour développer vos connaissances.

## salesforce force.com

Créer des innovations marketing  
La Salesforce Platform vous offre tout ce dont vous avez besoin pour innover.

## salesforce sales cloud

Aligner ventes et marketing  
Rapprochez vos équipes marketing et commerciale en leur fournissant les mêmes dossiers et données.

## salesforce chatter

Connectez l'ensemble de votre entreprise  
Mieux vaut quatre yeux que deux : rassemblez toute l'intelligence de votre entreprise grâce à Chatter.

## salesforce heroku

Créer des applications en un temps record  
Impressionnez vos clients à l'aide d'applications esthétiques et évolutives.

## salesforce pardot

Commercialisez plus efficacement  
Qualifiez automatiquement les leads entrants et créez des campagnes de nurturing dynamiques.

## salesforce service cloud

Un service client évolutif  
Répondez aux attentes de vos clients avec un service plus intelligent, rapide et personnalisé.

## salesforce appexchange

Personnalisez Salesforce  
Ajoutez les fonctionnalités dont vous avez besoin ou trouvez des partenaires au sein de la plus grande place de marché d'entreprise.

## salesforce community cloud

Transformez vos clients en ambassadeurs  
Faites de vos clients les plus fidèles des ambassadeurs de votre marque.

# Journey Builder

## Optimisez votre parcours client

Les outils marketing traditionnels ne sont pas capables de gérer plus d'un point de contact ou plus d'une étape dans le parcours client. Marketing Cloud résout ce problème grâce à Journey Builder. Cet outil vous permet de gérer chaque étape de votre parcours client, de la découverte à l'achat... et même au-delà !

## Proposez un marketing sophistiqué

### Offrez un contenu personnalisé

Marketing Cloud vous offre une vue unique de vos clients en rassemblant des données de plusieurs sources. Ainsi, vous pouvez proposer un contenu personnalisé sur tous les canaux et terminaux, et même répondre aux besoins de vos clients dès leur apparition !

### Créez des parcours intercanaux

Associez vos campagnes par e-mail à vos initiatives mobiles et sur les réseaux sociaux pour proposer des parcours marketing dynamiques. Et optimisez tout cela en temps réel afin d'identifier le message le plus efficace !

### Mesurez votre impact marketing

À l'aide d'une vision complète de tous vos points de contact, canaux et campagnes, mesurer l'impact de vos efforts marketing n'a jamais été aussi simple ! Dès lors, vous pouvez déterminer les stratégies performantes et faire des prévisions en toute confiance.



## Marketing mobile et par e-mail sans égal

Marketing Cloud offre tous les outils et fonctionnalités dont les experts marketing d'aujourd'hui ont besoin. De plus, avec une solution de marketing par e-mail sans pareil et une technologie de marketing mobile de pointe, Marketing Cloud vous permet d'interagir avec vos clients sur tous les canaux.

### Des outils de pointe pour les réseaux sociaux

Social Studio vous aide à tisser des relations plus étroites avec vos clients grâce aux réseaux sociaux. Et grâce à Marketing Cloud, vous pouvez suivre les conversations de votre audience cible, publier du contenu pertinent, analyser vos résultats et interagir avec un volume incroyable de gens !

### Boostez votre activité avec la publicité sur les réseaux sociaux

Optimisez les bénéfices issus de votre publicité sur les réseaux sociaux avec Social.com. Grâce à cet outil, créez des campagnes efficaces, ciblez votre public comme jamais et envoyez le bon contenu aux bonnes personnes et au bon moment.

### De meilleures données pour des décisions métiers plus éclairées

Grâce à notre plateforme de données clients, nos outils de segmentation et nos analyses prédictives, vous pouvez proposer le bon message sur le bon canal, au bon moment pour chaque expérience client !





## Commercialisez plus efficacement

Pour améliorer les performances commerciales et marketing, les outils d'automatisation marketing sont de plus en plus populaires. Avec l'acquisition de Pardot l'an dernier, Salesforce a doté sa Customer Success Platform d'une technologie d'automatisation marketing de pointe.

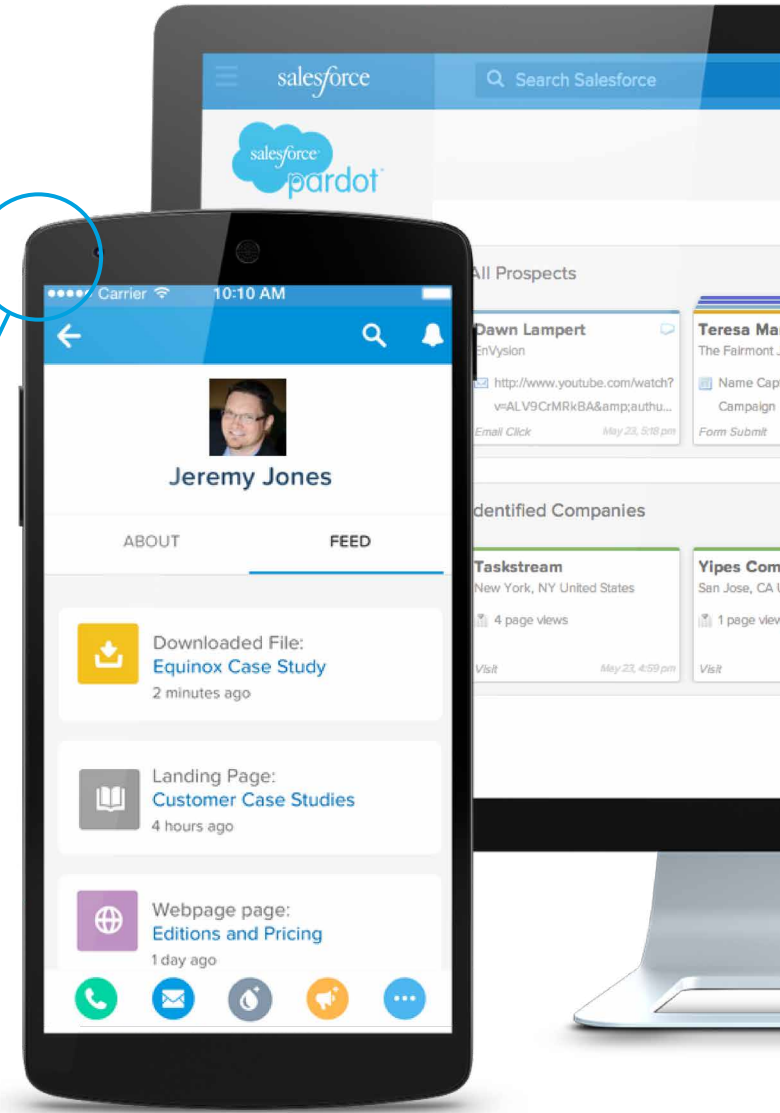
## Marketing et ventes en temps réel

### Une meilleure compréhension

Grâce à l'évaluation et le scoring automatiques, vos leads entrants sont instantanément qualifiés pour votre force de vente. Par conséquent, seuls les leads marketing les plus mûrs sont transmis et vous pouvez proposer un campagne de nurturing aux autres !

### De meilleures interactions

Grâce à des campagnes de nurturing de leads faciles à créer, vos commerciaux peuvent réaliser leurs propres microcampagnes pour interagir instantanément avec leurs leads. Ceci réduit les temps de réponse, renforce la personnalisation et améliore la productivité de votre force de vente.



## Affranchissez-vous des silos

Vos clients exigent une expérience cohérente lors du processus d'achat. Mais si les priorités et objectifs de vos équipes marketing et commerciale diffèrent, et que vos données sont incomplètes, ces deux services auront du mal à collaborer efficacement. Sales Cloud vous permet d'aligner ventes et marketing grâce à une vue unique de chacun de vos clients. Vos commerciaux profitent d'outils adaptés pour gérer le parcours de vos clients et les accompagner jusqu'à l'achat.

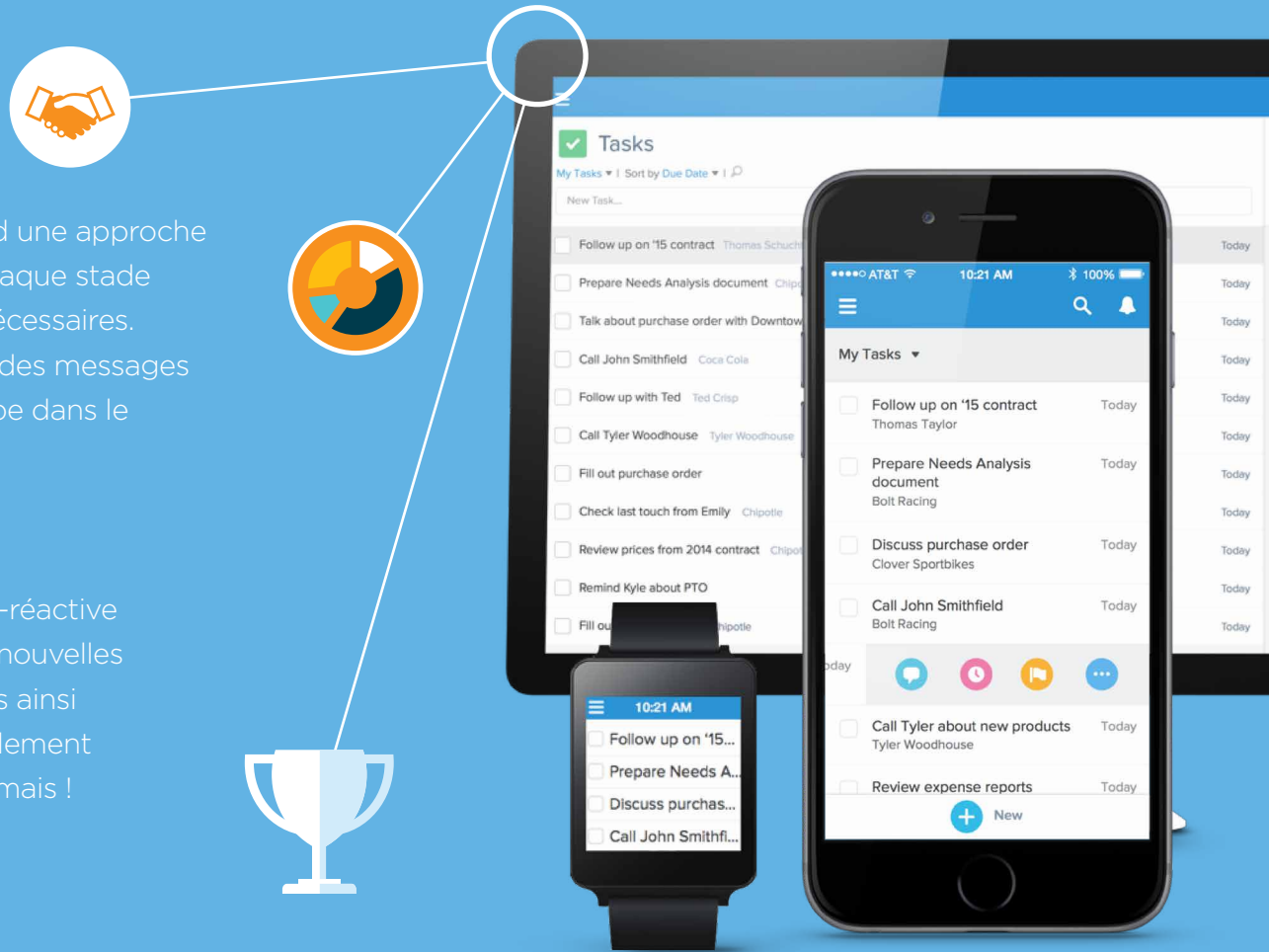
### La bonne approche

#### Adaptez votre stratégie

À chaque étape du processus d'achat correspond une approche particulière. Sales Cloud liste les choix à faire à chaque stade et vous présente les données correspondantes nécessaires. Dès lors, vos commerciaux sont capables d'offrir des messages et argumentaires de vente sur mesure selon l'étape dans le processus d'achat. Un gage d'efficacité !

#### Résolument mobile

Grâce à Salesforce1, votre force de vente est ultra-réactive et capable d'agir où qu'elle se trouve. Et avec de nouvelles applications pour les tâches, notes et événements ainsi qu'un agenda quotidien, Salesforce1 renforce également la productivité de votre force de vente comme jamais !





## Interface utilisateur simplifiée

Les outils d'analytique ont la réputation d'être difficiles à exploiter. Souvent, leur interface est peu conviviale ou intimidante. Mais Analytics Cloud fait une entorse à cette règle ! Cet outil, inspiré d'applications grand public, est simple d'utilisation, voire amusant. Son interface est élégante et intuitive, aussi conviviale que des applications grand public comme Yelo ou Uber.

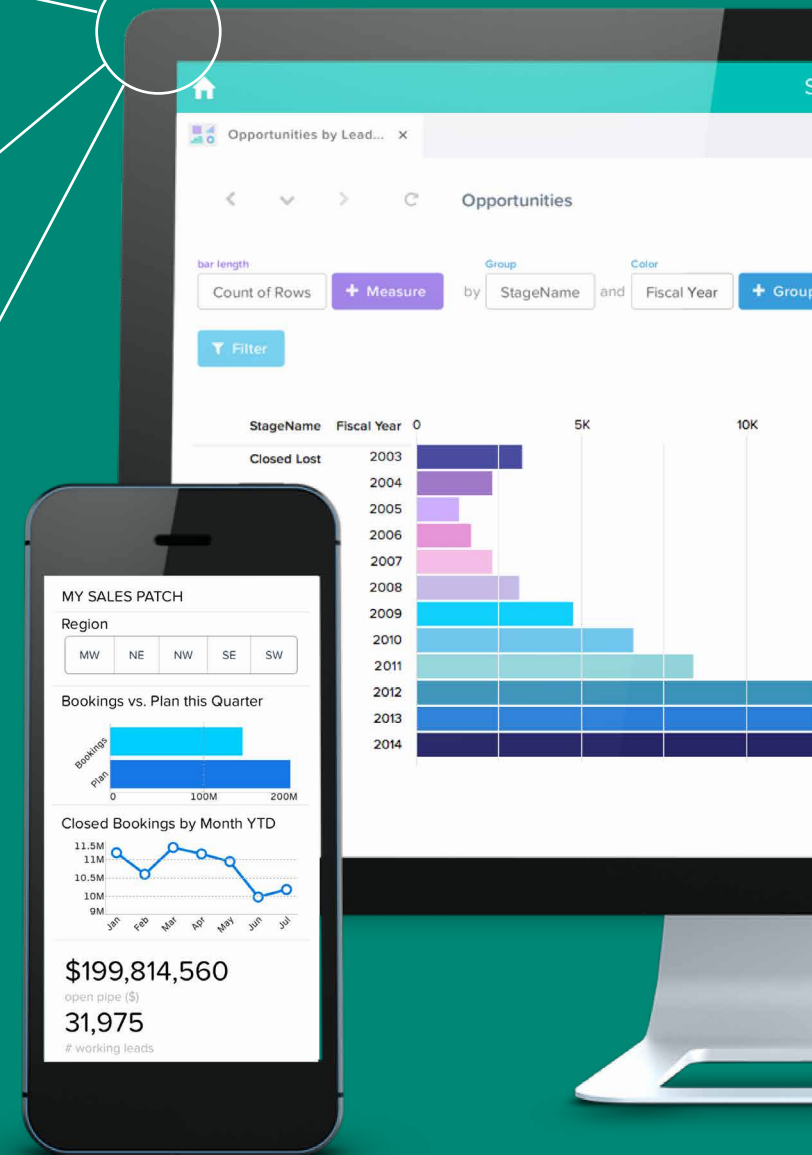
## Un outil accessible

### Des données exploitables par tous

Grâce à cette nouvelle interface utilisateur, vous n'avez plus besoins des rapports personnalisés d'experts ou d'analystes pour répondre à vos questions ou tester vos théories. En effet, grâce à Salesforce Analytics Cloud, chaque utilisateur métier peut explorer et comprendre vos données. Tous vos collaborateurs deviennent des analystes et décuplent votre capacité à innover !

## Un outil collaboratif

La coopération est au cœur d'Analytics Cloud, conçu pour fournir des données collaboratives, concrètes et faciles à partager. Ainsi, vous pouvez facilement travailler en équipe sur vos rapports et tableaux de bord et partager vos données ainsi que vos conclusions. Vos données sont le pilier de votre entreprise et Analytics Cloud vous garantit que chacun de vos collaborateurs peut y accéder et les comprendre !



## Transformez vos clients en ambassadeurs

En matière de marketing, vos clients sont souvent une ressource inexploitée. Grâce aux modèles de communautés en libre-service, vous pouvez facilement créer une communauté à l'image de votre marque et évolutive, rapidement créer des pages en libre-service et communautaires où vos clients peuvent interagir avec votre entreprise et d'autres utilisateurs depuis le terminal de leur choix (à l'aide de pages adaptatives intégrées). Les communautés offrent à vos clients un environnement pour trouver des informations pertinentes et se connecter avec des experts (ou vos agents du support, si besoin) afin d'obtenir des réponses rapidement, de partager leurs expériences et de promouvoir votre marque auprès de nouveaux clients !

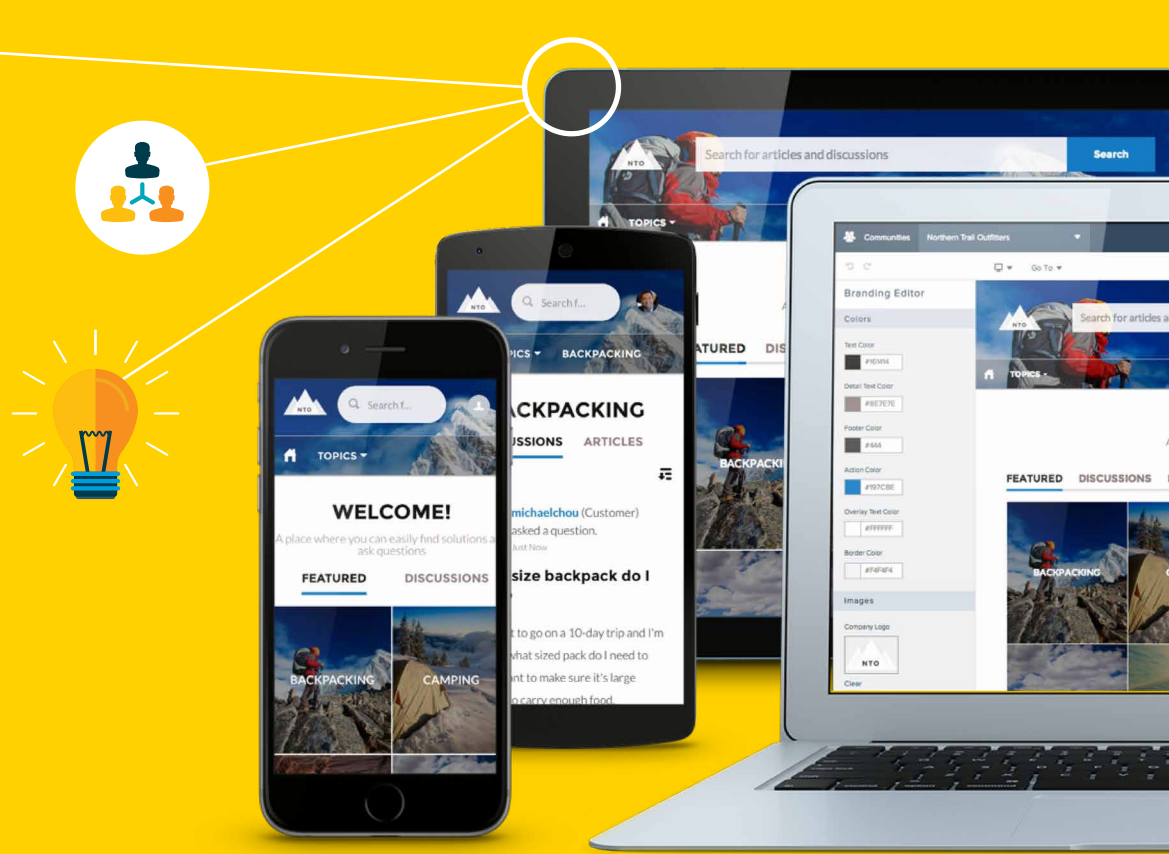
### Interagissez avec vos clients

#### Créez votre communauté

Les modèles de communautés en libre-service vous permettent de créer et déployer des communautés à votre image. Ainsi, vos clients se connectent aux informations, applications et experts nécessaires pour trouver rapidement les réponses à leurs questions.

#### Offrez un support personnalisé

En connectant vos communautés à vos données clients, vous pouvez créer des règles de workflow redirigeant automatiquement les questions sans réponse ou les témoignages importants vers les bons agents, au bon moment. Vous garissez ainsi une réponse en contexte, et la satisfaction de vos clients !





## Connectez l'ensemble de votre entreprise

L'ère des commerciaux isolés est révolue. Les services commerciaux et marketing se rendent progressivement compte qu'ils sont plus productifs en travaillant ensemble. Mais la plupart des outils de CRM ne sont pas adaptés à cette collaboration à l'ère des réseaux sociaux.

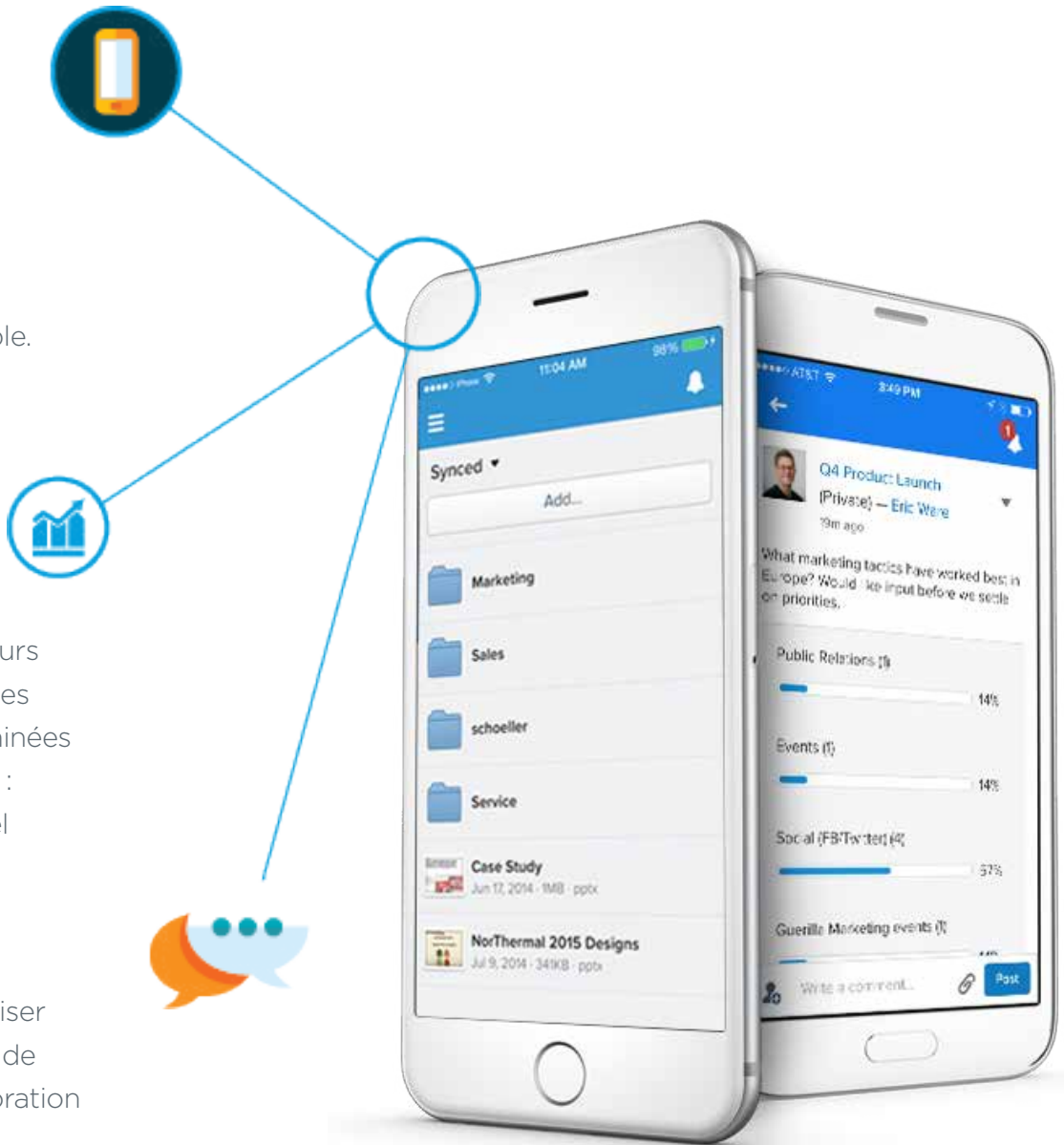
## Intelligence collective

### Connectez-vous aux bonnes personnes

Ainsi, vos collaborateurs peuvent demander conseil à leurs collègues en un clin d'œil ou obtenir des réponses sur des questions techniques, même si vos équipes sont disséminées à travers le monde ! Mieux voient quatre yeux que deux : l'intelligence collective de votre entreprise a un potentiel énorme !

### Collaborez rapidement

Pour proposer un parcours client naturel, vous devez briser les silos qui séparent vos services. Chatter vous permet de résoudre facilement ce problème en intégrant la collaboration dans chaque aspect de votre expérience Salesforce. Campagnes marketing, tableau de bord des performances... cet outil vous permet de collaborer sur tous vos projets !





## Proposez un service client évolutif

La création de votre expérience client suit les mêmes règles que votre stratégie marketing : pour réussir, vous devez mettre vos clients au cœur de votre activité. En effet, ils ne toléreront plus les services incohérents : vous devez fournir un service où, quand et comment vos clients veulent interagir avec vous. Or, Service Cloud vous permet d'offrir un service personnalisé à chacun de vos clients !

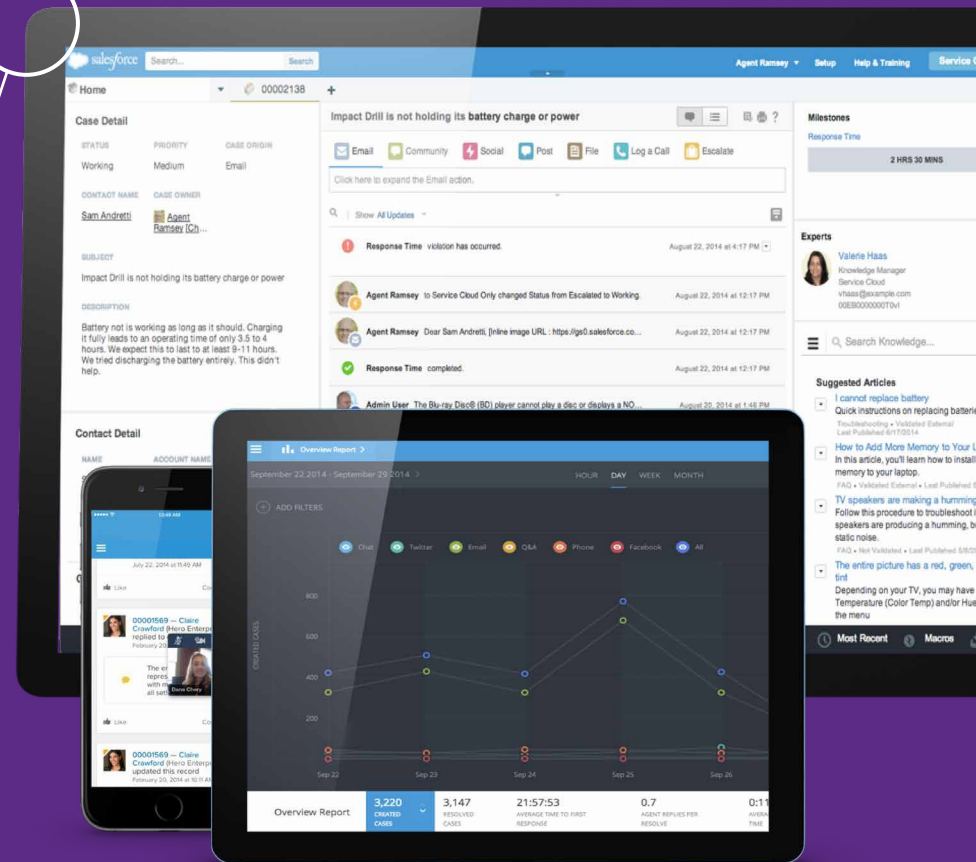
## Un service client intelligent

### Votre fil d'informations

Le nouveau fil d'informations compact permet à vos agents de créer, consulter et gérer des requêtes sans avoir à parcourir des informations non pertinentes. Grâce à la console Smart Agent, votre équipe en fait plus avec moins ! Et avec un moteur de recherche « nouvelle génération », vos agents mettent vos clients en attente moins souvent et résolvent les problèmes plus rapidement.

### Rapide et facile

Les réseaux sociaux et les terminaux mobiles révolutionnent le service client et augmentent les exigences. Vos clients s'attendent à ce que vos agents répondent à leurs questions, ou du moins à en obtenir une rapidement. La console Smart Agent facilite ce travail, éliminant les temps de recherche fastidieux dans des bases de données non connectées.



# La plateforme Salesforce1

## Boostez votre entreprise

Le marketing évolue à vitesse grand V, mais votre entreprise ne peut pas innover en se reposant uniquement sur des outils tiers. Grâce à la Salesforce1 Platform, vous pouvez créer vos propres outils pour résoudre vos problèmes, rationaliser vos processus fastidieux ou découvrir une innovation majeure !

## Créez des innovations marketing

### Applications métier

Avec la Salesforce1 Platform, combinez la puissance de Force.com à des outils de développement et de déploiement d'applications pour vos collaborateurs. Désormais, vous pouvez créer des applications pour chaque service et métier : RH, informatique, ventes, opérations, marketing, etc.

### Force.com pour les experts marketing

Créez rapidement des applications personnalisées pour vos employés grâce à des outils en pointer-et-cliquer. Et aidez vos employés à progresser plus vite que jamais. Chaque application que vous concevez sur Force.com est automatiquement disponible sur mobile. Grâce à l'application mobile Salesforce1, vos employés accèdent en un glissement de doigt à tout ce dont ils ont besoin, où qu'ils se trouvent. Et votre service informatique bénéficie des outils nécessaires pour gérer l'expérience mobile à partir d'un téléphone.



## Interagissez avec vos clients

Impressionnez vos clients avec des applications attrayantes et interactives. Créez des expériences enrichissantes qui transformeront les relations avec vos clients et connectez tout cela à vos applications métiers.

## Développez des applications plus rapidement que jamais

### Créez comme bon vous semble

Créez des applications dans des dizaines de langages de programmation modernes, y compris Ruby on Rails, Node.js, Python, Java, puis déployez-les sur Internet en quelques clics. Vous pouvez faire évoluer vos applications Heroku très facilement et profitez d'un contrôle intégral, de capacités illimitées et d'une évolutivité spécifique pour chaque composant d'une application.

### Connectez en toute simplicité

Désormais, vous pouvez synchroniser facilement les données des applications clients créées sur Heroku et des applications Salesforce créées sur Force.com pour rendre vos interactions clients toujours plus pertinentes. Heroku Connect permet à vos collaborateurs d'obtenir des informations sur le comportement de vos clients, de répondre à leurs problèmes et de suivre les performances des produits grâce aux données créées dans Heroku et synchronisées avec Salesforce.





## Personnalisez Salesforce

Une fois Salesforce opérationnel, de nombreuses nouvelles idées à mettre en œuvre vous viendront. Des idées que d'autres personnes ont peut-être déjà imaginées et concrétisées sous la forme d'applications. Pour vous permettre d'y accéder, nous avons créé AppExchange, une boutique tout-en-un d'applications métiers à intégrer en toute simplicité à Salesforce.

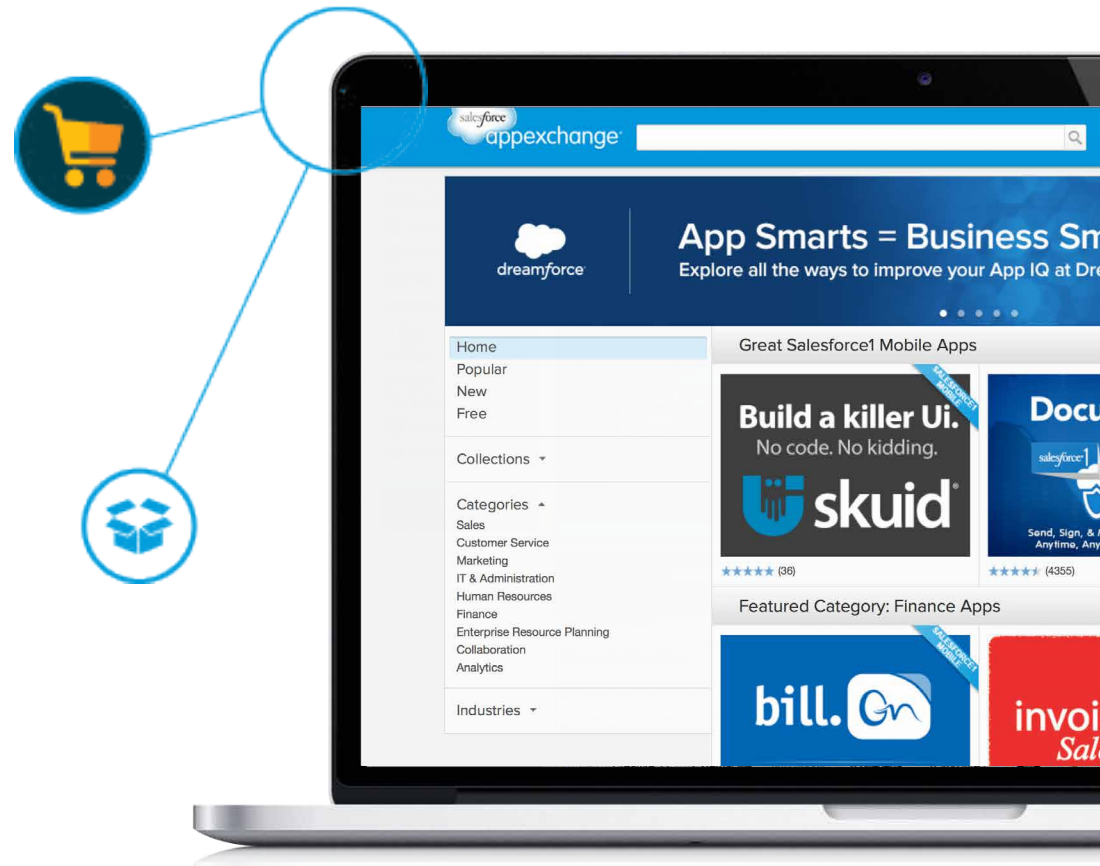
## Ajoutez des fonctionnalités instantanément

### Des applications faciles d'accès

AppExchange vous permet de connecter vos collaborateurs instantanément. Téléchargez des applications prêtes à l'emploi et personnalisables, approuvées pour votre environnement Salesforce. Adoptez des applications pour chacun de vos services : ventes, service client, marketing, informatique, RH, finances, etc.

### Et tout le reste

AppExchange propose des centaines d'applications aux fonctionnalités variées : préparation de devis, automatisation de services professionnels, RH ou encore gestion d'événements. Vous y trouverez également des personnalisations instantanées et des tableaux de bord gratuits.



## BIEN PLUS QUE DU MARKETING

Le marketing se transforme : il ne s'agit plus de gérer une seule interaction ou un seul canal. Les meilleurs experts marketing contrôlent la totalité du parcours client. Salesforce Marketing Cloud peut vous mettre le pied à l'étrier, mais il vous faut une Customer success platform complète pour proposer une expérience client exceptionnelle du premier contact jusqu'après l'achat.

Or, Salesforce est la seule entreprise à proposer une telle plateforme. Ventes, service client, développement d'applications, communautés en ligne : tout y est pour vous permettre d'impressionner vos clients et les mettre au cœur de votre activité !

# UNE PLATEFORME UNIQUE POUR CRÉER ET GÉRER VOS PARCOURS CLIENTS

Connectez toutes vos interactions clients puis combinez données et informations comportementales afin de créer des communications pertinentes, en temps réel et adaptées à vos clients. Répondez et anticipez également leurs besoins pour dynamiser leur parcours avec votre marque.



Les informations communiquées dans le présent e-book sont strictement réservées à nos clients et fournies à titre purement indicatif. 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 du présent e-book. Il peut s'avérer judicieux de consulter un professionnel tel qu'un avocat, un comptable, un architecte, un service de conseil aux entreprises ou un ingénieur afin d'obtenir des conseils pertinents qui correspondent à votre situation.

© 2014 Salesforce.com. Tous droits réservés.





THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM