

# Pourquoi Salesforce : Tracez le chemin de votre réussite

salesforce



# Le leader du cloud computing d'entreprise

En 1999, nous avons lancé Salesforce avec un objectif : réinventer le CRM (gestion de la relation client) dans le cloud. Et un nouveau modèle technologique est né. Dès 2015, Salesforce avait franchi la barre des 5 milliards de dollars de chiffre d'affaires plus rapidement que n'importe quel autre éditeur de logiciels et faisait son entrée dans le classement Fortune 500. Qui plus est, nous sommes toujours l'entreprise du Top 10 mondial des éditeurs de logiciels à enregistrer la plus forte croissance.

Notre secret ? Nos clients. Aucune autre entreprise ne met autant le client au cœur de ses préoccupations. Aucune autre entreprise ne crée des produits qui concentrent l'ensemble de votre business autour du client – à travers les ventes, le service client, le marketing, les communautés, l'analytique et les applications. Aucune autre entreprise de cloud computing ne peut rivaliser avec la diversité et le degré de perfectionnement de notre plateforme cloud et de notre outil CRM complet. La force de notre écosystème de partenaires et de développeurs suscite elle aussi l'admiration de tous.

Et notre sens de l'innovation ne s'arrête pas là. Nous avons également choisi de mettre de côté 1 % de notre capital, 1 % du temps de nos employés et 1 % de nos produits pour aider les communautés dans le besoin. En 2015, nous avons atteint le seuil de 1 million d'heures de volontariat, une initiative qui vient s'ajouter aux dons octroyés à des organisations caritatives à travers le monde, qui représentent plusieurs millions de dollars.

Tous ces éléments font de Salesforce une véritable plateforme de réussite clients conçue pour booster votre réussite et celle de vos clients dans des proportions encore inégalées !

## Sommaire

- 03** Salesforce est la clé de votre réussite
- 06** Salesforce vous permet d'être opérationnel plus rapidement
- 09** Salesforce dynamise votre innovation
- 12** Salesforce est un outil CRM complet
- 19** Salesforce et la philanthropie intégrée

## Chapitre 1

# Salesforce est la clé de votre réussite

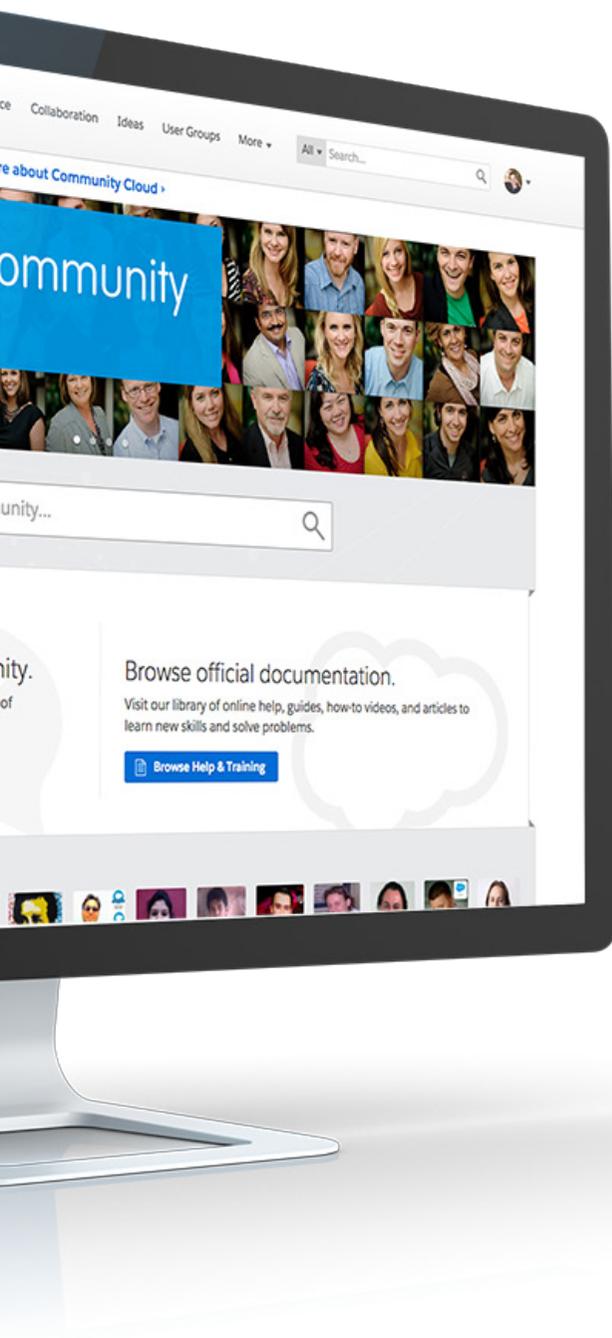
Salesforce a été créé sur la base d'un principe simple : la réussite de nos clients constitue notre raison d'être. Ce principe, qui est au cœur de notre modèle commercial, a inspiré une culture du progrès et de l'innovation au sein de notre organisation. Nous avons construit un écosystème complet autour de la réussite des clients : des équipes de « customer success managers » et de « program architects », une [Success Community](#) dynamique, ainsi qu'un vaste réseau de partenaires et de fournisseurs de logiciels indépendants qui vous permettent de bénéficier de ce que Salesforce a de mieux à vous offrir.

L'atout principal de Salesforce par rapport à ses concurrents : garantir votre réussite en vous rapprochant de vos clients. Cet engagement va donc bien au-delà de la fourniture de produits et de fonctionnalités révolutionnaires. Il implique de travailler en étroite collaboration avec chaque client pour créer une vision de croissance.

Choisir Salesforce ne se résume pas à acheter un logiciel : nous travaillons en effet avec vous pour continuer à vous apporter une valeur ajoutée, même lorsque votre activité évolue. Nos customer success managers vous permettent de tirer le meilleur parti de votre licence Salesforce. Nos [programmes](#) de formation, de certification, de support et de conseil vous offrent l'expertise et les connaissances nécessaires pour obtenir des résultats plus rapidement. Notre [Success Community](#), qui rassemble 2 millions de membres et se développe de jour en jour, permet aux clients d'interagir entre eux ou avec des experts de Salesforce afin de partager des idées, de mettre en place les meilleures pratiques et d'obtenir des réponses aux questions qu'ils se posent.

Au fil du temps, les clients de Salesforce ont joué un rôle-clé dans la réussite de l'entreprise. Beaucoup de nos innovations sont imputables à nos clients dont les besoins professionnels ont inspiré un nouveau produit, une nouvelle fonctionnalité, voire une certaine approche du cloud computing.





## AppExchange de Salesforce

Salesforce ne fonctionne pas en vase clos : notre développement a entraîné une croissance sans précédent de la communauté de fournisseurs de logiciels, consultants, fournisseurs de services et développeurs, qui sont les experts et les porte-parole de Salesforce. Avec nos partenaires et un vaste réseau de développeurs Salesforce, nous avons mis au point AppExchange, la place de marché n° 1 pour les applications métiers. Les applications d'AppExchange ont été personnalisées pour Salesforce, pour offrir une réponse aux besoins de chaque métier dans chaque secteur d'activité. Fort de nombreuses installations et de milliers de commentaires clients, cet écosystème éprouvé vous permet d'identifier l'application la plus adaptée à votre activité. Les applications d'AppExchange, directement utilisables, vous font gagner du temps en vous aidant à intégrer les meilleurs outils, qui vous permettront d'augmenter la productivité de votre équipe et d'accélérer la croissance de votre entreprise.

[Rendez-vous dans AppExchange >](#)

## IdeaExchange

Chez Salesforce, nous savons que quelques-unes des meilleures idées viennent de nos clients, partenaires ou employés. C'est pour cela que nous avons créé IdeaExchange, notre plateforme collaborative où les membres de la communauté peuvent émettre leurs suggestions et voter pour des améliorations de produit qu'ils souhaiteraient nous voir développer. IdeaExchange est le lieu qui rassemble la force de nos clients et notre engagement envers leur réussite pour produire un impact positif sur notre gamme de produits.

[Découvrez la communauté >](#)

## Salesforce pour votre activité

Chaque entreprise a ses propres défis et opportunités. Vous connaissez votre entreprise et vous savez quels sont vos besoins. Salesforce développe des solutions en étroite collaboration avec ses réseaux de partenaires pour répondre aux principaux défis et opportunités de votre secteur. Nos solutions, conçues en fonction de vos besoins spécifiques, vous permettent de tirer le meilleur profit des réseaux sociaux, des applications mobiles, du cloud et de l'analytique lorsque vous transformez votre activité.

[En savoir plus >](#)

## Découvrez la Customer Success Platform :

Visionnez cette présentation pour tout savoir sur Salesforce.



[Voir la démo >](#)

Lumière sur :

## Good Goût

Good Goût, l'une des plus récentes success-stories françaises de l'univers agroalimentaire, propose aux parents des aliments pour bébé pratiques à l'emploi et aussi bons que du fait maison ! Doublant de taille chaque année, l'entreprise est désormais présente dans 6 500 points de vente... et ce n'est qu'un début ! Souhaitant fournir à ses forces de vente un CRM adapté, fluidifier l'ensemble de ses actions de communication, de référencement et de relation client, Good Goût a fait appel à Salesforce.

[Lire le témoignage >](#)



« Salesforce nous permet d'imaginer les prochaines étapes de notre développement et de prendre une vraie longueur d'avance sur nos concurrents. »

—Mikaël Aubertin, co-fondateur et CEO, Good Goût

## Chapitre 2

# Salesforce vous permet d'être opérationnel plus rapidement

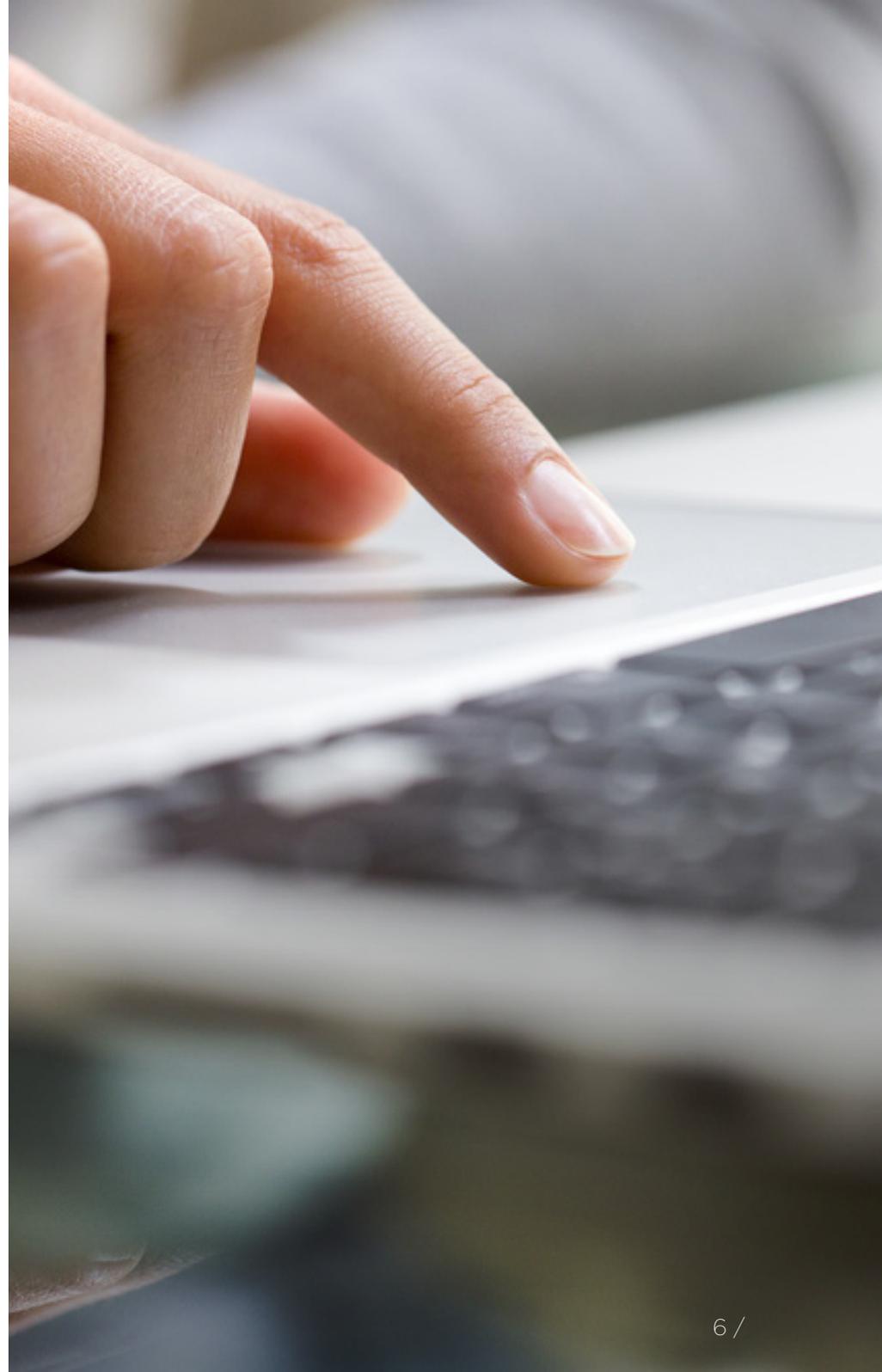
Lorsque Salesforce a été créée en 1999, nous étions les premiers à proposer un nouveau modèle technologique : le cloud computing. Aujourd'hui, le cloud computing surpasse le modèle de logiciel « sur site » et réduit grandement les coûts et les risques.

Depuis lors, Salesforce n'a cessé d'améliorer le fonctionnement des datacenters et d'encourager la migration vers le cloud computing. Aujourd'hui, Salesforce diminue considérablement vos coûts : moins d'investissement en matériel, des évolutions gratuites de la solution, plus de productivité grâce à une solution jusqu'à 70 % plus rapide qu'une solution sur site. Comment arrivons-nous à en faire autant ?

### Moins de matériel, plus d'innovation

La mise en œuvre de solutions sur site est coûteuse. Les coûts de maintenance pèsent également sur votre budget. Et si vous voulez faire évoluer votre solution, vous devrez faire de nouveaux investissements en matériel.

En proposant une solution basée dans le cloud, exécutée depuis un datacenter entièrement sécurisé, Salesforce ne nécessite aucun investissement initial. Pas besoin de matériel, ni de main-d'œuvre supplémentaire. Déployer Salesforce à l'échelle de votre entreprise est plus rapide et plus efficace !





## Un système fiable et sûr

Les temps d'arrêt imposés par les technologies peuvent causer d'importantes pertes de chiffre d'affaires. Lorsqu'un incident survenait avec une solution sur site, vous pouviez attendre des heures avant qu'un technicien ne se déplace et résolve votre problème ! Aujourd'hui, ces délais qui font courir des risques pour l'activité de votre entreprise ne sont pas acceptables.

Avec Salesforce, la maintenance est automatique. Si un problème survient, un technicien à distance l'examine en quelques minutes ! Ainsi, vos temps d'arrêt et coûts de maintenance onéreux sont réduits et vous consacrez plus de temps à la vente.

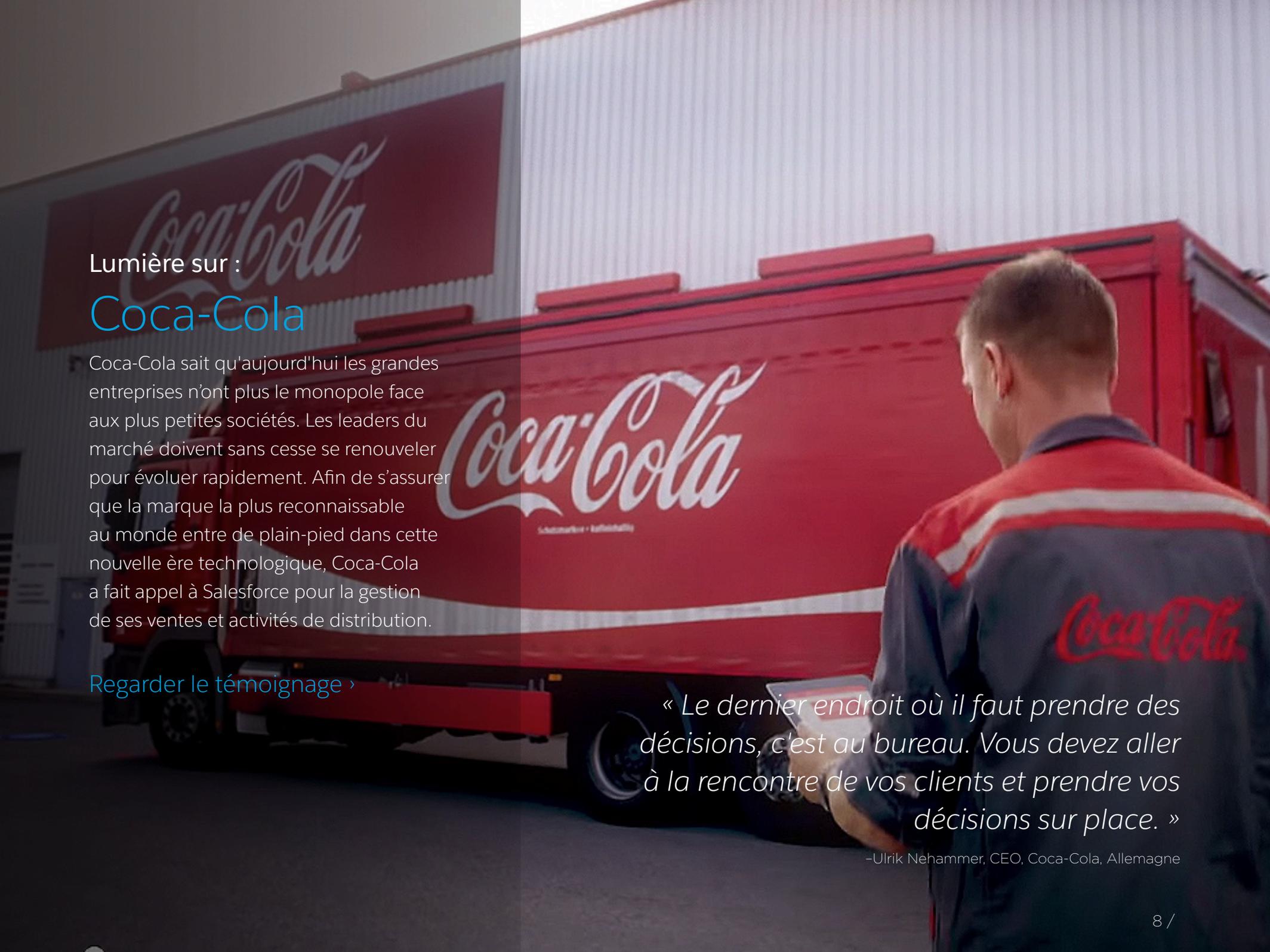
## Simplicité de montée en charge

Pour une entreprise équipée d'une solution CRM sur site, toute montée ou descente en charge nécessite d'importants investissements : achat de matériel supplémentaire, recrutement de nouveaux collaborateurs... Ces processus peuvent prendre des mois à être mis en place !

Avec Salesforce, l'ajout d'utilisateurs et de fonctionnalités se fait en quelques clics. Aucun matériel supplémentaire n'est nécessaire, ce qui vous épargne donc le moindre risque. Que vous deviez développer ou restructurer votre entreprise, Salesforce évolue à votre rythme en toute simplicité.

## Produits centrés sur l'innovation :

Pour la cinquième année consécutive, Forbes a désigné Salesforce comme étant l'entreprise la plus innovante au monde. Une distinction amplement méritée. S'En effet, Salesforce ne se contente pas d'être chef de file du CRM, elle souhaite aussi impacter positivement le futur des entreprises. Si vous êtes client Salesforce, vous avez déjà pu bénéficier de nos versions « saisonnières », qui sont proposées trois fois par an : mises à niveau des produits et nouvelles caractéristiques déployées automatiquement, en toute simplicité, pour l'ensemble des utilisateurs. La technologie cloud innovante et sécurisée de Salesforce nous permet de développer sans cesse nos solutions pour que votre activité évolue à un rythme sans cesse plus soutenu.

A photograph of a Coca-Cola delivery truck. The truck is red and white with the Coca-Cola logo prominently displayed on its side. A driver in a blue and red uniform is seen from behind, looking at a tablet device. The background shows a building with a large Coca-Cola sign.

## Lumière sur : Coca-Cola

Coca-Cola sait qu'aujourd'hui les grandes entreprises n'ont plus le monopole face aux plus petites sociétés. Les leaders du marché doivent sans cesse se renouveler pour évoluer rapidement. Afin de s'assurer que la marque la plus reconnaissable au monde entre de plain-pied dans cette nouvelle ère technologique, Coca-Cola a fait appel à Salesforce pour la gestion de ses ventes et activités de distribution.

[Regarder le témoignage >](#)

*« Le dernier endroit où il faut prendre des décisions, c'est au bureau. Vous devez aller à la rencontre de vos clients et prendre vos décisions sur place. »*

—Ulrik Nehammer, CEO, Coca-Cola, Allemagne

## Chapitre 3

# Salesforce dynamise votre innovation

Mais pour vraiment comprendre ce qui différencie Salesforce des autres fournisseurs de cloud, il faut se pencher sur sa plateforme de support, et plus précisément sur [Force.com](https://www.force.com).

[Plateforme en tant que service \(PaaS\)](#) nouvelle génération, Force.com forme la base des produits Salesforce que vous connaissez et utilisez, y compris [Sales Cloud](#), [Service Cloud](#), [Community Cloud](#), et [AppExchange](#). Force.com, un outil rapide, évolutif, personnalisable, sécurisé et fiable, est utilisé par plus de 100 000 organisations et exécute plus de 2 milliards de transactions par jour.

## Fonctionnement de Force.com

Comment arrivons-nous à en faire autant ? Grâce à l'architecture logicielle, basée sur les métadonnées de Force.com, et grâce au [développement d'applications multitenants](#) dynamisé par l'innovation. Un modèle multitenant est comparable à un immeuble comportant de nombreux appartements : ses habitants ont l'avantage de partager une structure commune, mais leur vie privée reste protégée par des murs.



Chez Salesforce, nous avons été les premiers à utiliser une [combinaison de technologies de pointe](#) spécialement conçue pour le cloud. Cette infrastructure unique vous épargne toute perte de temps liée à la gestion du matériel et à la maintenance. Vous pouvez ainsi vous concentrer sur votre propre innovation et nous confier la mise en œuvre des nouvelles versions et fonctionnalités.

Aujourd'hui, plus besoin de vous soucier de mises à niveau et de maintenance : vous pouvez vous consacrer entièrement à la création d'applications à même de dynamiser votre activité. La cerise sur le gâteau ? Avec Force.com, développer des applications ne nécessite pas de savoir coder ! Tout ce que vos développeurs et utilisateurs métiers ont besoin de connaître pour créer, mettre à jour et personnaliser vos applications directement dans notre interface utilisateur, c'est la fonctionnalité de glisser-déposer.

### Notre recette secrète

Au cœur de tous ces avantages se trouve notre [architecture, basée sur les métadonnées](#). Force.com exploite un moteur d'exécution qui construit les données d'applications à partir de métadonnées, proposant ainsi des « données sur des données ». Les données relatives à la plateforme en elle-même sont entièrement séparées des métadonnées de chaque application. Ainsi, nos trois montées en version automatiques annuelles préservent totalement votre environnement, y compris vos applications et vos personnalisations.

Ce principe de préservation vaut également lorsque vos autres outils, rattachés à Force.com, ont besoin d'être personnalisés ou mis à jour. De plus, l'ajout de sources de données externes ne ralentit pas Force.com. Grâce à tout cela, personnaliser et modifier vos outils devient un jeu d'enfant et vos applications demeurent en phase avec vos processus métiers. Quelle que soit la taille de votre entreprise ou le nombre de vos clients, Force.com maintiendra votre infrastructure informatique à la pointe de la technologie.

## 4 évolutions technologiques : le cloud, les applications mobiles, les réseaux sociaux et la science des données.

Les deux dernières décennies ont été marquées par des avancées technologiques extraordinaires. Il y a d'abord eu la migration des logiciels vers le cloud, transformation amorcée par Salesforce et qui en fait aujourd'hui le leader mondial incontesté dans ce domaine. Cette technologie nous permet de proposer un logiciel plus rapide, plus efficace et conçu pour l'innovation. Nous avons connu ensuite le développement des applications mobiles : en 2014, l'utilisation de l'Internet sur des appareils mobiles a dépassé celle des ordinateurs de bureau. Puis sont apparus les réseaux sociaux : ceux-ci ont changé la manière dont les personnes interagissent, consomment et partagent des informations. Aujourd'hui, nous sommes au cœur même d'une révolution de la science des données, qui transformera une fois encore le business. Pour réussir, il faudra désormais que les données soient à portée de votre main, qu'elles soient analysées de manière intelligente et gérées correctement. Consultez ces ressources pour voir comment votre business peut fructifier dans ce monde technologique :

La révolution de l'application mobile : développer rapidement des applications mobiles dans le cloud en 8 étapes

La nouvelle ère de l'analytique

Lumière sur :

# Virgin America

Virgin America se targue d'avoir révolutionné le secteur des compagnies aériennes. L'une des clés de sa réussite ? La richesse de sa culture d'entreprise qui consiste à appliquer des principes grand public à son fonctionnement interne. Pour son intranet, l'entreprise voulait un outil à l'image de sa marque, elle a donc choisi Salesforce et Appirio pour développer VXConnect.

Voici les conseils pratiques de Virgin America :

## Soyez mobile si vos salariés le sont

90 % des salariés de Virgin America ne travaillent pas au bureau. Chaque fonctionnalité disponible sur la version de bureau de VXConnect est donc également disponible sur terminaux mobiles.

## Proposez un outil simple d'utilisation

Virgin America a travaillé le design de VXConnect pour en faire un outil qui optimise l'expérience utilisateur.

## Cultivez l'intérêt

Les bonnes affaires et réductions de Virgin America étaient auparavant envoyées par e-mail. L'entreprise a décidé de les publier dans une section dédiée de VXConnect, afin d'encourager son adoption.

## Restez réactif et impliqué

Un groupe de community managers coordonne les réponses. La première de ces réponses reste toujours affichée, pour qu'une même question ne soit pas posée plusieurs fois.



## Chapitre 4

# Salesforce est un outil CRM complet

Les ventes sont un élément essentiel de toute activité commerciale. Salesforce a débuté par ce segment et celui-ci est d'ailleurs toujours au centre de ses activités. La preuve ? Le nom de l'entreprise y fait directement référence. Mais aujourd'hui, la définition du CRM (gestion de la relation client) va bien au-delà des ventes et s'étend à tous les échelons de l'activité de l'entreprise. Salesforce a évolué avec puisque son outil d'automatisation des ventes basé dans le cloud est devenu une plateforme globale qui relie les entreprises et leurs clients à tous les niveaux : ventes, service client, marketing, communauté, analytique, applications et bien plus encore.

Notre position unique nous permet donc de proposer, à tout type d'entreprise, des solutions complètes basées sur ses données clients. Grâce aux solutions spécialement mises au point pour différents utilisateurs, métiers et entreprises, Salesforce est le seul outil CRM complet entièrement conçu pour être une véritable Customer Success Platform. En connectant chaque facette de votre activité à Salesforce, vous obtenez la vue d'ensemble simple et unifiée dont vous avez besoin pour favoriser la réussite de vos clients.

Découvrez à quoi ressemble un outil CRM complet :



# Dynamisez vos ventes avec Sales Cloud

**salesforce** sales cloud

Salesforce Sales Cloud est l'application de vente n° 1 pour les chargés d'affaires. Grâce à elle, ils accélèrent les ventes et remportent plus de contrats. Sales Cloud révolutionne l'automatisation des forces de vente ! Son éventail d'outils basés dans le cloud augmente votre productivité, vous aide à générer des leads solides pour votre pipeline et améliore la réussite de votre équipe.

[En savoir plus >](#)

## Sales Cloud en chiffres :

**45 %** d'accélération du temps de traitement moyen

**45 %** d'économies en plus

**47 %** d'augmentation de la productivité des collaborateurs

**48 %** d'accélération du temps de résolution des requêtes au service client

**45 %** d'augmentation de la satisfaction client

# Transformez l'expérience client avec Service Cloud

**salesforce** service cloud

Service Cloud est la seule solution qui permet de fournir un support multicanal (produits, applications, expériences) pour résoudre les problèmes des clients, où qu'ils soient et à tout moment.

[En savoir plus ›](#)

## Service Cloud en chiffres :

**45 %** d'accélération du temps de traitement moyen

**45 %** d'économies en plus

**47 %** d'augmentation de la productivité des collaborateurs

**48 %** d'accélération du temps de résolution des requêtes au service client

**45 %** d'augmentation de la satisfaction client

# Créez des parcours clients personnalisés avec Marketing Cloud



Salesforce Marketing Cloud vous permet de tirer pleinement parti de chaque interaction client grâce à la création de parcours personnalisés offrant une expérience de marque exceptionnelle sur tous les canaux : e-mail, mobile, réseaux sociaux, Web, etc.

[En savoir plus >](#)

## Marketing Cloud en chiffres :

**36 %** d'augmentation de la satisfaction client

**28 %** de recommandations en plus

**33 %** de réduction des risques d'annulation / de perte de clientèle

# Réinventez vos interactions clients, partenaires et employés avec Community Cloud

**salesforce** community cloud

Avec Community Cloud, vous pouvez créer des communautés à l'ère des réseaux sociaux et des terminaux mobiles. Dynamiques, elles offrent des interactions clients riches, favorisent la collaboration des employés et vous aident à vous aligner avec vos revendeurs, vos partenaires et vos distributeurs.

[En savoir plus ›](#)

## Community Cloud en chiffres :

**45 %** d'augmentation de la satisfaction client

**46 %** de réduction du temps nécessaire pour trouver des experts

**46 %** d'interactions en plus entre partenaires

**48 %** d'interactions supplémentaires entre collaborateurs

# Salesforce Analytics Cloud : de l'analytique pour tous les membres de votre équipe

**salesforce** analytics cloud

Salesforce Analytics Cloud, soutenu par la plateforme Wave, est la première solution conçue pour tous les utilisateurs professionnels. Elle vous permet d'explorer vos données, de découvrir de nouvelles informations et d'agir, depuis le terminal de votre choix !

En savoir plus >



# Dynamisez votre business sur la plateforme Salesforce

**salesforce** app cloud

La plateforme Salesforce est la plateforme d'entreprise cloud N°1. Elle transforme les services informatiques des entreprises en véritables centres d'innovation et permet aux entreprises de prendre une longueur d'avance sur la concurrence.

[En savoir plus >](#)

## La plateforme en chiffres :

**42 %** de réductions des coûts informatiques

**47 %** d'accélération des intégrations

**55 %** d'augmentation de la rapidité de déploiement

## Chapitre 5

# Salesforce et la philanthropie intégrée

Notre modèle 1-1-1 est l'une des plus belles innovations de Salesforce : 1 % de notre capital, 1 % du temps de nos employés et 1 % de revenus générés par nos produits vont à la [Fondation Salesforce](#). Ce principe de philanthropie intégrée est donc indissociable de notre modèle commercial. Depuis sa création en 2000, la Fondation Salesforce a permis de verser plus de 85 millions de dollars de dons à des organisations caritatives.

Comme chacun de nos employés le sait, la Fondation est bien plus qu'un programme de responsabilité sociale. Elle constitue une véritable culture d'entreprise au sein de Salesforce. Chaque employé consacre six jours rémunérés par an au bénévolat. En 2015, nous avons franchi la barre des 1 million d'heures de bénévolat.

Voici quelques exemples du travail philanthropique inspirant réalisé par notre fondation et nos employés :

- [Fourniture de licences Salesforce gratuites](#) aux organisations basées en Haïti après le tremblement de terre de 2010
- [Offre d'une assistance juridique pro bono](#) aux enfants immigrés
- [3 millions de repas offerts](#) pour lutter contre la famine lors de la conférence Dreamforce 2014
- [Offre de services techniques et autres pro bono](#) aux organisations d'entraide à travers le monde
- [Partenariat avec des entrepreneurs locaux au Népal](#) pour participer aux efforts de reconstruction après le tremblement de terre survenu en 2015

[Cliquez ici pour en savoir plus sur la Fondation Salesforce et la manière dont certains de nos clients les plus innovants constituent des acteurs du changement.](#)



## Conclusion

Grâce à Salesforce, nos clients ont un avantage sur leurs concurrents. Pourquoi pas vous ?

Dans un marché de plus en plus concurrentiel, Salesforce peut faire toute la différence. L'entreprise s'est donné pour mission d'être la clé de votre réussite. Salesforce vous permet d'être opérationnel plus rapidement grâce à sa plateforme d'entreprise cloud leader du marché. Qui plus est, notre engagement en faveur de l'innovation vous garantit un développement rapide de votre activité. Et avec notre outil CRM complet, vous serez en mesure de relier toutes vos activités : les ventes, le service client, le marketing, la communauté, l'analytique et les applications. Débarrassez-vous de ces anciens systèmes qui vous ralentissent et exploitez pleinement le potentiel de votre entreprise. Il est grand temps de tester l'avantage Salesforce par vous-même !



# AUTRES RESSOURCES UTILES :



## LE GUIDE COMPLET DU CRM

TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR  
POUR FAIRE VOS PREMIERS PAS  
AVEC LE CRM

Le guide complet du CRM

LIRE L'E-BOOK



## UNE VUE À 360° DU CLIENT

Fournir un service client plus complet

Une vue à 360° du client

LIRE L'E-BOOK



## LA NOUVELLE ÈRE DE L'ANALYTIQUE

PAR PETER COFFEE, VP STRATEGIC  
RESEARCH CHEZ SALESFORCE

La nouvelle ère de l'analytique

LIRE L'E-BOOK



**THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM**  
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS