



APERÇU DE

# Marketing Cloud



# Créer et gérer des parcours clients personnalisés.

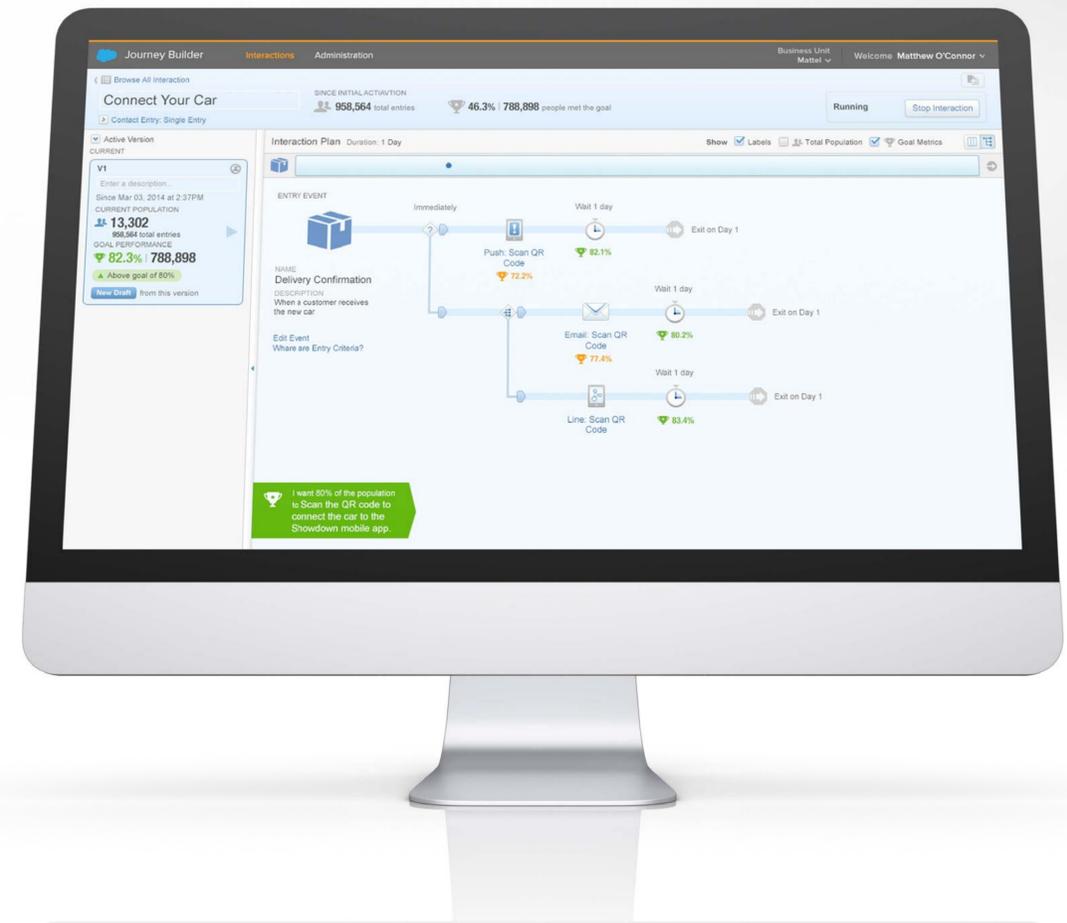
Marketing Cloud est la plateforme numérique personnalisée dédiée au marketing la plus performante au monde. Elle permet de gérer les expériences client par e-mails, mobiles, médias sociaux, sites internet, publicité et produits connectés. Délivrez le bon message à la bonne personne et au bon moment, et guidez vos clients à chaque étape de leur parcours avec votre marque !

# CONTENU

Marketing Cloud réunit les données clients issues des ventes, du service client et du marketing. Elle vous permet de détecter des comportements à grande échelle pour mieux y réagir en temps réel. Toutes les données issues des différentes sources disponibles sont réparties dans des dossiers individuels constamment enrichis. Ainsi, l'interaction client est nourrie, afin de créer des communications personnalisées et pertinentes, quel que soit le canal ou le terminal utilisé.

Peu importe où vous vous situez dans le cycle client – prospection, vente, intégration, interaction ou promotion. Marketing Cloud vous permettra de fournir les expériences exceptionnelles que vos clients attendent et méritent. Explorez les pages suivantes pour découvrir comment y parvenir :

- fonctionnalités de Marketing Cloud
- exemples concrets d'utilisation
- fonctionnalités adaptées à de nombreuses activités



Accueil

Contenu

› Journey Builder

Marketing par e-mail

Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

Marketing en ligne

Publicité

Intelligence prédictive

Message et contenu

Plateforme de données client

Succès marketing, ventes et service client

Se lancer



## JOURNEY BUILDER

**Accompagnez vos clients dans une expérience personnalisée.**

Planifiez, personnalisez et optimisez les interactions clients tout au long du cycle client. Illustrez chaque étape du parcours, guidez automatiquement vos clients et optimisez les performances du parcours grâce à des mesures et des tests intégrés. Via une interface ergonomique par glisser-déposer, gérez l'expérience client sur les canaux en ligne et hors ligne.

**Exemple concret d'utilisation :** une enseigne de prêt-à-porter offre à ses clients des expériences personnalisées et homogènes via son application mobile. En fonction du profil et de l'historique de chaque client, l'enseigne peut lui envoyer des offres spéciales sur ses marques préférées, des rappels concernant des produits de sa « wish list », des promotions réservées aux membres et bien plus encore !

Accueil

Contenu

Journey Builder

› Marketing par e-mail

Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

Marketing en ligne

Publicité

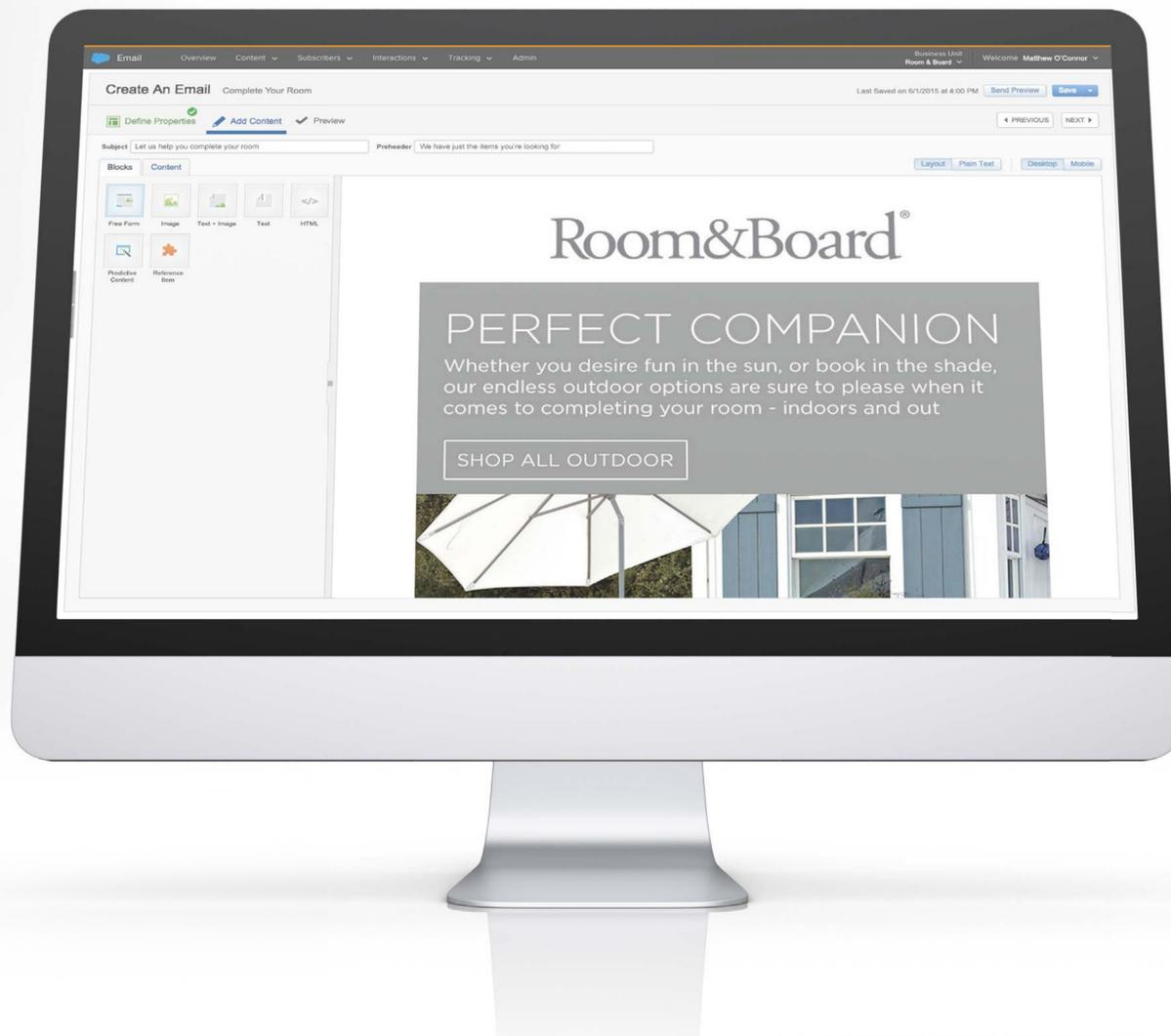
Intelligence prédictive

Message et contenu

Plateforme de données client

Succès marketing, ventes et service client

Se lancer



## MARKETING PAR E-MAIL

**Concevez, suivez et optimisez des campagnes e-mails réussies.**

Démarquez-vous dans la boîte de réception de vos clients !

Contactez chaque utilisateur de façon personnalisée grâce à des centaines de fonctionnalités telles que des outils ergonomiques de création, un éditeur glisser-déposer et des possibilités de personnalisation incroyables comme l'intelligence prédictive. Améliorez les performances et boostez les résultats de votre entreprise avec des contenus pertinents, sur mesure et adaptables à chaque taille de campagne par e-mail.

**Exemple concret d'utilisation :** les hôtels peuvent améliorer la fidélité de leur clientèle grâce à trois e-mails de bienvenue : une invitation à découvrir leurs programmes de fidélisation, des informations sur leurs offres « bien-être » et des offres spéciales pour des activités de week-end.

Accueil

Contenu

Journey Builder

Marketing par e-mail

› Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

Marketing en ligne

Publicité

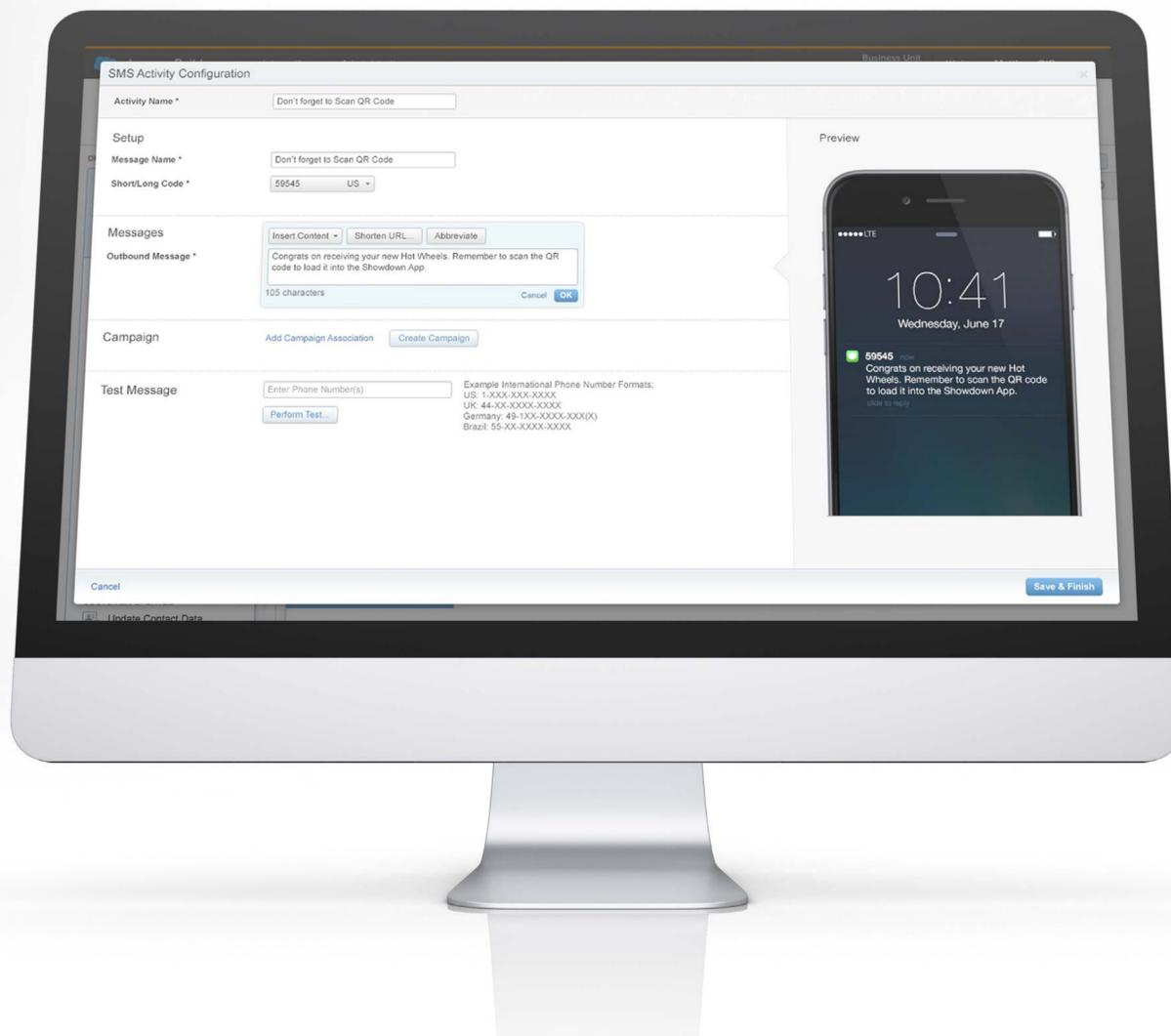
Intelligence prédictive

Message et contenu

Plateforme de données client

Succès marketing, ventes et service client

Se lancer



## MARKETING MOBILE

### Interagissez avec vos clients nomades.

Les fonctionnalités mobiles vous connectent avec vos clients à tout moment et où qu'ils soient. Utilisez des interactions en temps réel avec des notifications push, une messagerie par SMS et MMS, des possibilités de géolocalisation et tout autre outil utile pour entrer en contact avec vos clients aux moments décisifs.

**Exemple concret d'utilisation :** les restaurants peuvent envoyer aux personnes utilisant leur application mobile des notifications push relatives au point de vente le plus proche : le menu du jour, un service de réservation ou encore le début de l'happy hour.

Accueil

Contenu

Journey Builder

Marketing par e-mail

Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

Marketing en ligne

Publicité

Intelligence prédictive

Message et contenu

Plateforme de données client

Succès marketing, ventes et service client

Se lancer



## LE MARKETING SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

**Améliorez l'expérience de vos fans et de vos abonnés.**

Établissez une relation de confiance à travers l'ensemble des canaux sociaux. Organisez en collaboration vos campagnes autour d'un affichage unique et harmonisé, en créant un lien direct et immédiat entre vos clients et vos équipes marketing, service client et ventes.

**Exemple concret d'utilisation :** une compagnie aérienne utilise la surveillance des réseaux sociaux pour détecter, transférer au bon interlocuteur et résoudre rapidement tout problème relevant du service client. Qu'il s'agisse de fournir des alternatives à un grand nombre de voyageurs retardés pour cause météorologique, ou d'offrir une assistance personnalisée à un client lors de son enregistrement, les équipes de service client peuvent proposer une solution avant même que leurs téléphones se mettent à sonner !

Accueil

Contenu

Journey Builder

Marketing par e-mail

Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

› Marketing en ligne

Publicité

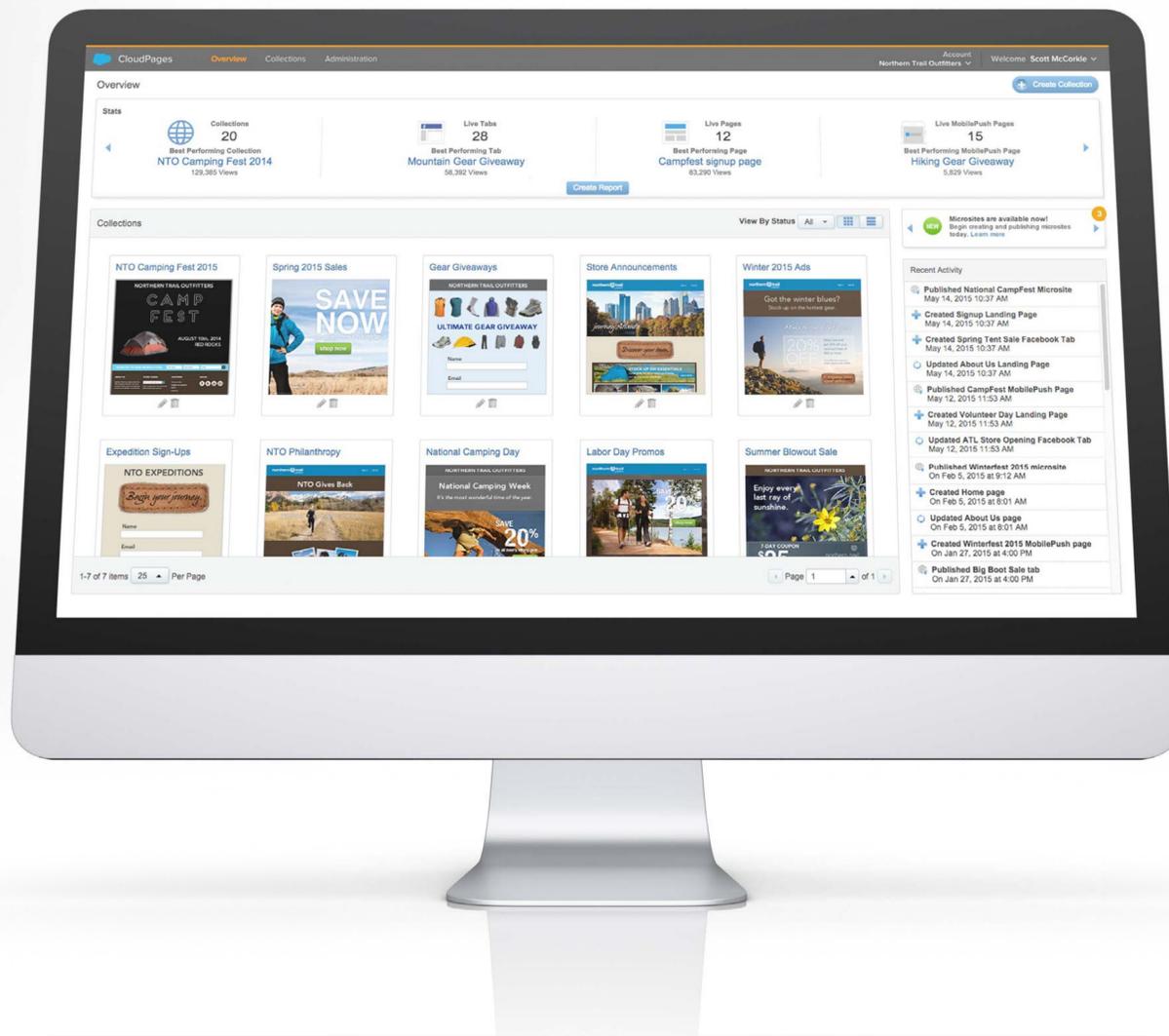
Intelligence prédictive

Message et contenu

Plateforme de données client

Succès marketing, ventes et service client

Se lancer



## MARKETING EN LIGNE

**Votre site internet est le visage de votre entreprise.**

**Faites une bonne première impression.**

Assurez-vous que votre site internet offre une expérience client dynamique et aussi interactive que possible, directement reliée aux autres canaux. Élaborez des profils clients selon leurs préférences individuelles afin de proposer le contenu le plus pertinent à chaque client visitant votre site internet.

**Exemple concret d'utilisation :** une salle de concert peut visualiser l'historique des visiteurs consultant la page des concerts sans acheter de billets. À leur prochaine visite, ces utilisateurs verront s'afficher automatiquement dès la page d'accueil les concerts qu'ils auront visionnés le plus souvent.

Accueil

Contenu

Journey Builder

Marketing par e-mail

Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

Marketing en ligne

Publicité

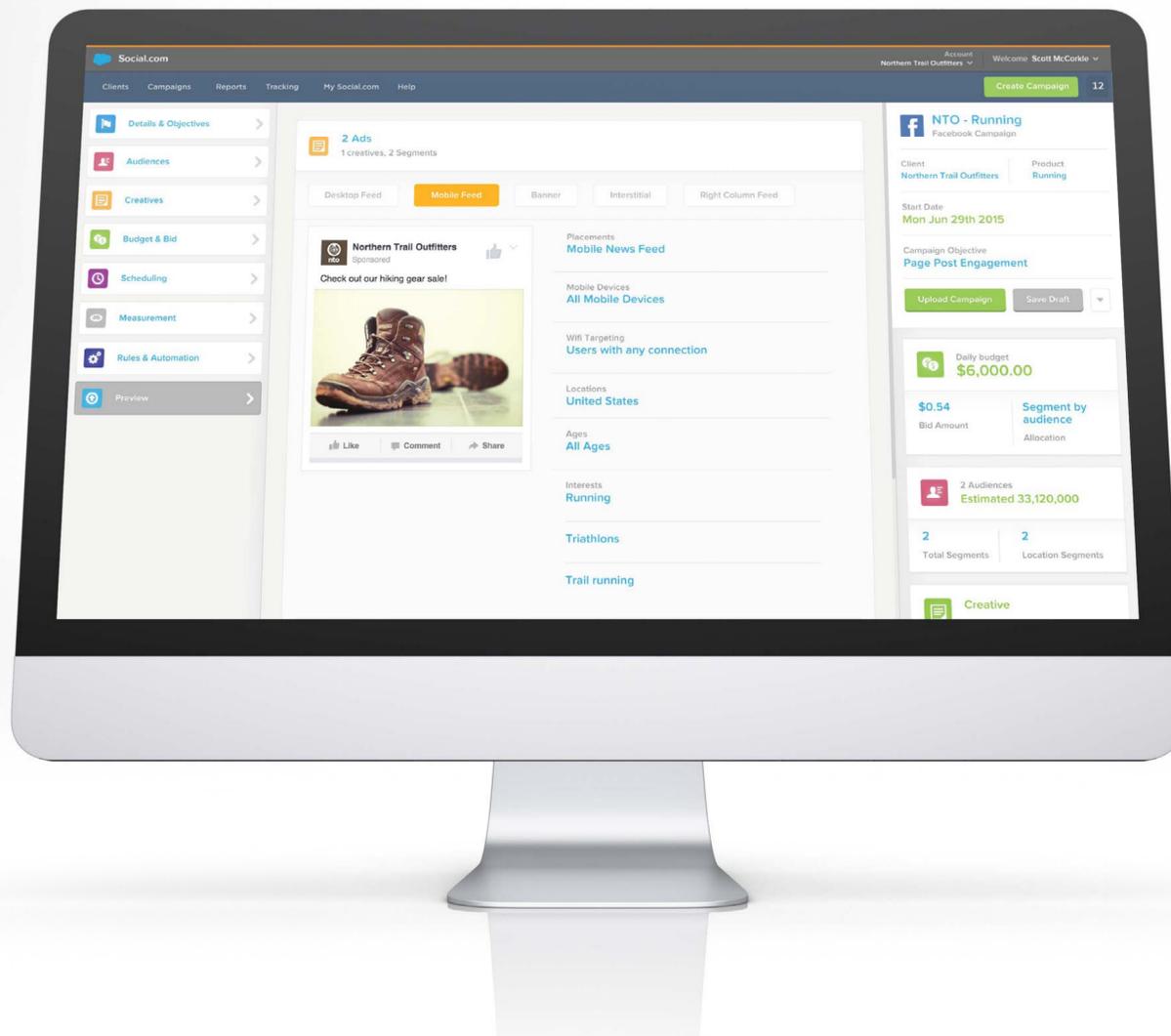
Intelligence prédictive

Message et contenu

Plateforme de données client

Succès marketing, ventes et service client

Se lancer



## PUBLICITÉ

### Touchez le plus grand nombre. Attirez l'individu.

La publicité à travers Marketing Cloud atteint les fans et les abonnés au bon moment et à grande échelle. Utilisez les informations issues du CRM pour gérer, segmenter et cibler vos groupes-clés tout en accentuant fortement la publicité sur les réseaux sociaux. Le fait d'activer automatiquement et plus fréquemment vos publicités les plus performantes permettra d'augmenter le taux de conversion et le chiffre d'affaires.

**Exemple concret d'utilisation :** un grand groupe hôtelier peut renforcer une campagne en cours en envoyant à tous ses clients une publicité ciblée sur une région et une période donnée. Dans un même temps, elle peut lancer une autre campagne destinée uniquement aux clients membres du programme de fidélité qui n'ont pas réservé de nuitées au cours des deux derniers mois.

Accueil

Contenu

Journey Builder

Marketing par e-mail

Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

Marketing en ligne

Publicité

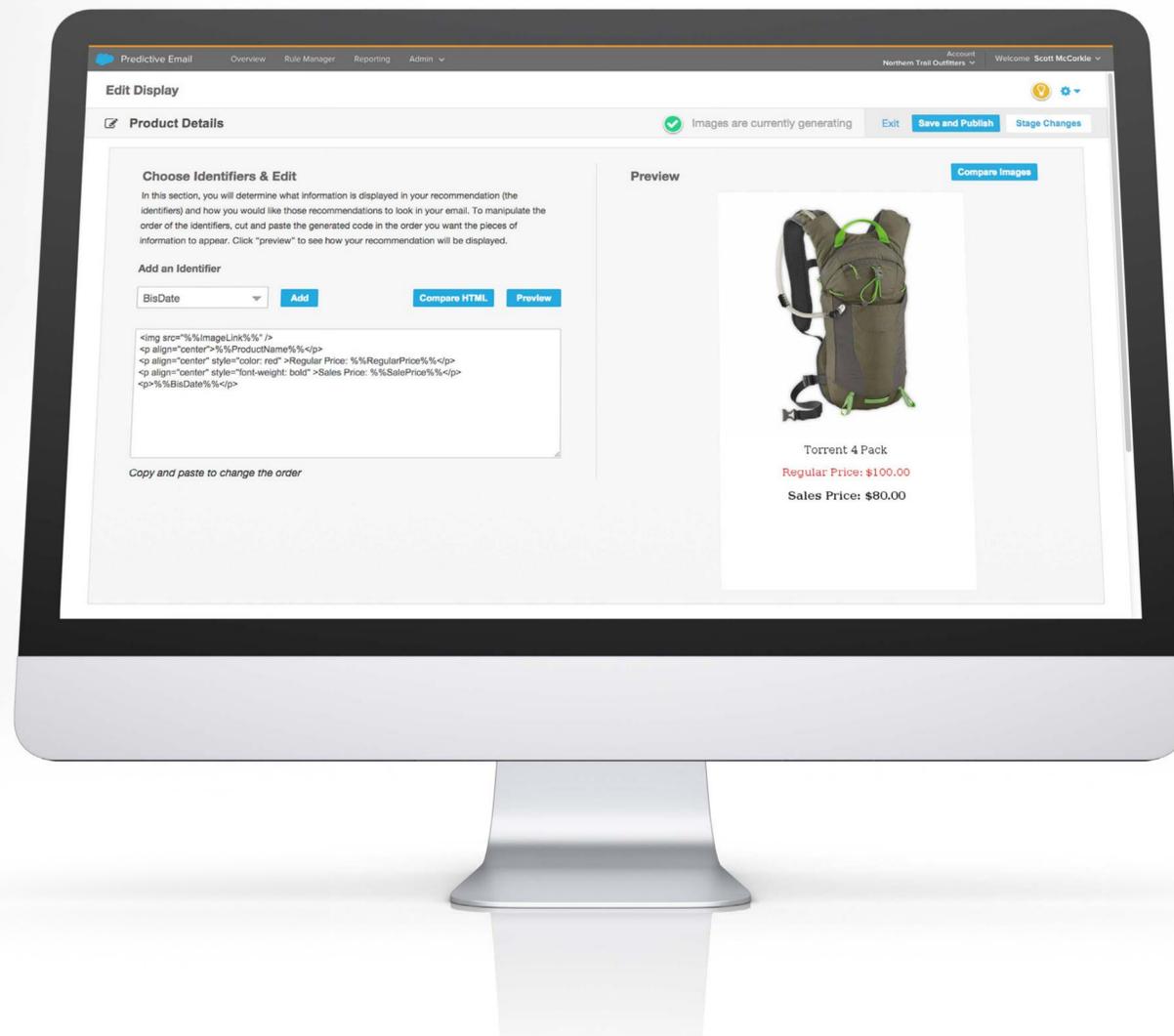
› Intelligence prédictive

Message et contenu

Plateforme de données client

Succès marketing, ventes et service client

Se lancer



## INTELLIGENCE PRÉDICTIVE

### Automatisez les décisions fondées sur vos données.

Utilisez les analyses de Marketing Cloud afin de créer des expériences clients uniques. Définissez automatiquement l'offre, le produit et le contenu les plus adaptés à chaque consommateur grâce à son profil utilisateur, son historique ou le nombre d'interactions avec votre marque sur tous les canaux.

**Exemple concret d'utilisation :** un marchand de meubles en ligne détecte qu'un client ayant déjà acheté un canapé et une salle à manger regarde à présent des berceaux et des tables à langer. Ce changement de comportement déclenche des e-mails promotionnels destinés aux futurs parents.

Accueil

Contenu

Journey Builder

Marketing par e-mail

Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

Marketing en ligne

Publicité

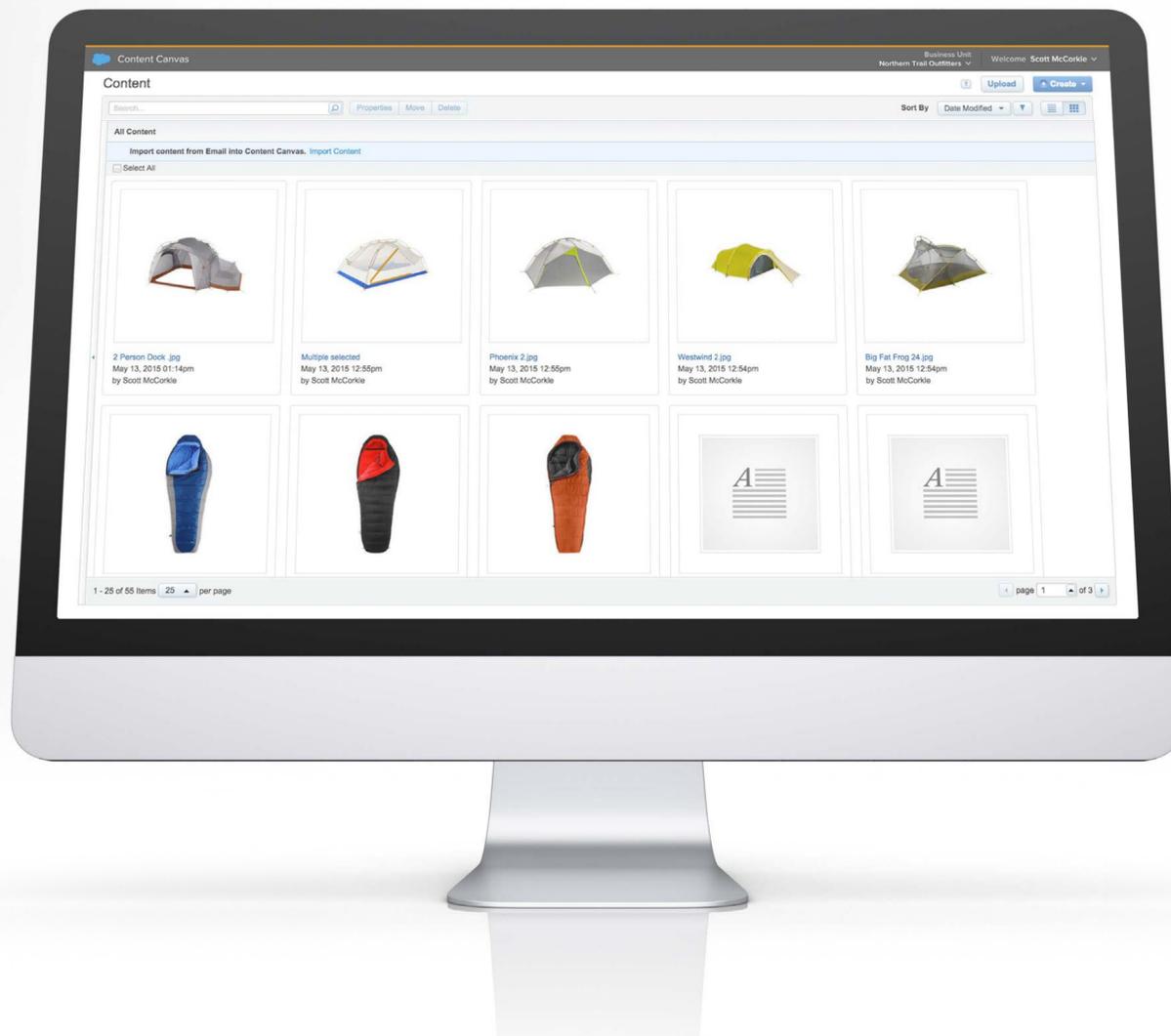
Intelligence prédictive

› Message et contenu

Plateforme de données client

Succès marketing, ventes et service client

Se lancer

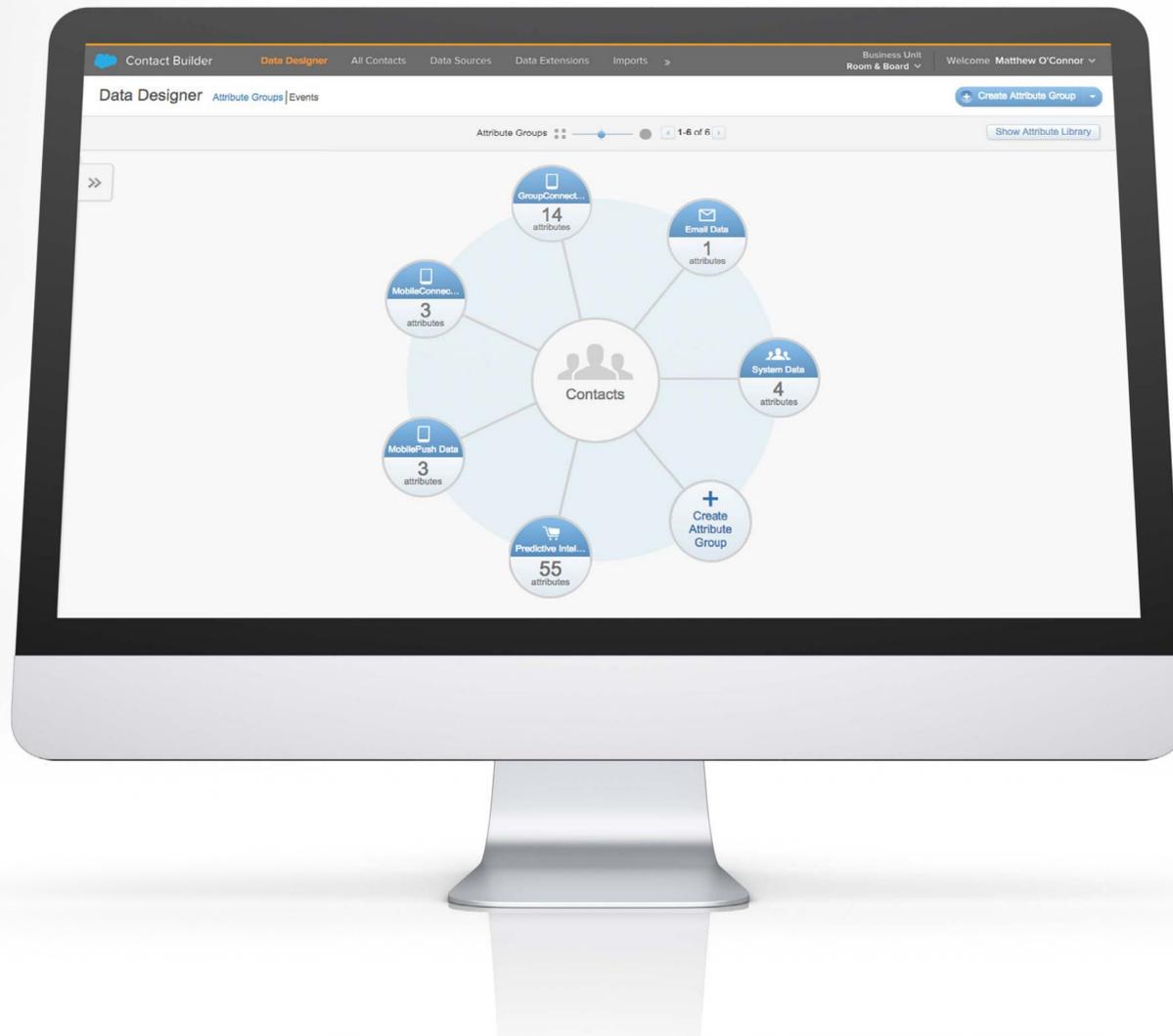


## MESSAGE ET CONTENU

**Soyez dynamique et pertinent. Faites-vous remarquer.**

Marketing Cloud facilite et optimise plus que jamais la création et l'envoi de contenus. Laissez votre marque s'exprimer d'une seule voix en affinant les flux de travail et les validations à travers l'ensemble des canaux et à partir d'une bibliothèque d'images et de messages déjà validés. Ainsi, chaque membre de votre équipe peut créer en un tour de main des messages pour votre marque.

**Exemple concret d'utilisation :** un vendeur d'équipements d'extérieur peut créer rapidement des e-mails dynamiques et attractifs grâce à l'éditeur de photo intégré. Il peut ainsi lancer une offre spéciale sur les équipements de pluie à destination des abonnés préparant une excursion alors qu'une tempête est annoncée dans leur région.



## PLATEFORME DE DONNÉES CLIENT

### Apprenez à vraiment connaître vos clients.

Collectez les informations de différentes sources afin de fournir à tout moment des contenus personnalisés et pertinents. Enregistrez et conservez les informations des visiteurs de votre site internet comme leurs clics, les réponses aux enquêtes consommateurs, les modes d'inscription populaires ou même leur date de naissance !

**Exemple concret d'utilisation :** les agences de voyages peuvent créer des profils d'utilisateurs extrêmement ciblés grâce à Marketing Cloud. Cela leur permet ensuite de suggérer des offres en fonction d'informations telles que l'âge d'un individu, son lieu de résidence, ses destinations préférées et son historique d'achat.

Accueil

Contenu

Journey Builder

Marketing par e-mail

Marketing mobile

Marketing sur les réseaux sociaux

Marketing en ligne

Publicité

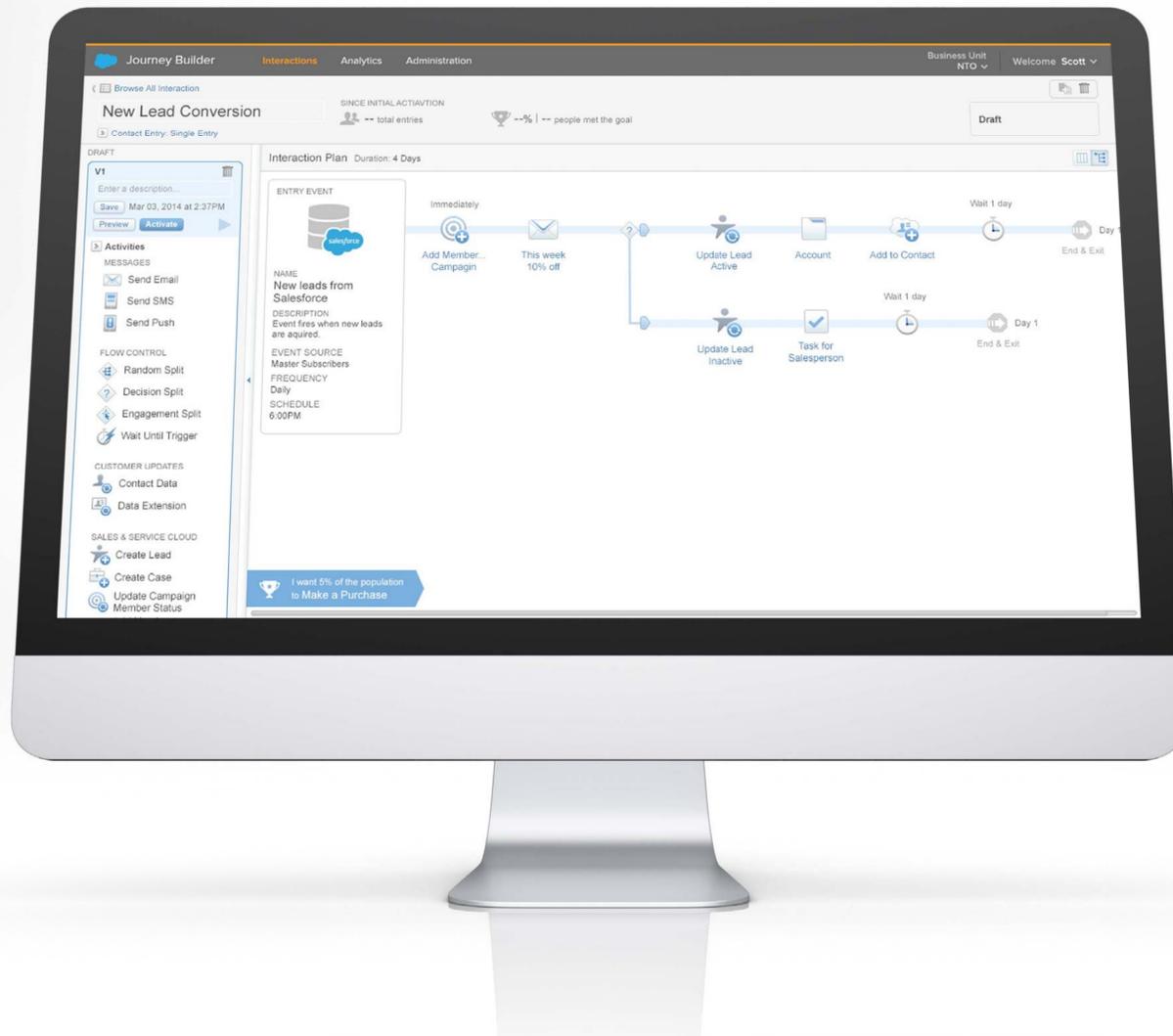
Intelligence prédictive

Message et contenu

Plateforme de données client

› Succès marketing, ventes et service client

Se lancer



## SUCCÈS MARKETING, VENTES ET SERVICE CLIENT

### Unifiez votre équipe.

Envoyez des e-mails directement depuis Sales Cloud grâce à l'intégration de Marketing Cloud. Utilisez Social Studio afin d'offrir un service client d'excellence sur les réseaux sociaux. Mesurez, analysez et optimisez vos campagnes via une seule interface très simple, qui estompe les frontières entre les services marketing, client et vente.

**Exemple concret d'utilisation :** une grande banque clôt une requête dans Service Cloud, déclenchant ainsi automatiquement l'envoi d'une enquête de satisfaction via Marketing Cloud. Une réponse positive à cet e-mail amorce un parcours d'accompagnement. Une réponse négative génère un commentaire dans Sales Cloud pour un suivi assuré en direct par un commercial, prouvant ainsi l'engagement de la banque auprès de son client.

# Se lancer

## Optimisez votre stratégie marketing.

Disposez des outils dont vous avez besoin pour créer des campagnes marketing personnalisées qui généreront un véritable chiffre d'affaires et augmenteront votre ROI. Découvrez la plateforme personnalisée la plus performante au monde pour le parcours client et transformez dès aujourd'hui vos relations clients.

[REGARDER LA DÉMO](#)

Inspirez-vous sur :

[salesforce.com/fr/marketing-cloud](https://salesforce.com/fr/marketing-cloud)

Ou contactez l'un de nos experts au 0 800 908 534.



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