

salesforce cloud services

Tirez pleinement parti de Salesforce pour toute votre entreprise.

Atteignez de nouveaux sommets avec Cloud Services.



Nous vous aidons à trouver un nouveau chemin vers la réussite.

Les entreprises sont entrées dans une nouvelle ère, celle du client.

Vos clients sont plus connectés que jamais et en attendent plus de vous à chaque interaction. Ils ont besoin que nous puissions « lire dans leurs pensées » pour leur faire des suggestions parfaitement adaptées. Ils s'attendent à ce que les agents du service client connaissent leur historique et résolvent leurs problèmes rapidement. Ils veulent des informations basées sur leurs centres d'intérêt. Enfin, ils souhaitent que vos produits et services soient disponibles 24h/24, 7j/7.

Le développement de solutions centrées sur le client entraîne inéluctablement le découplage du service commercial, du service client, du marketing et du service informatique. Les entreprises les plus innovantes s'appuient sur de nouvelles technologies pour collaborer entre les services et concevoir des expériences ainsi que des produits centrés sur vos clients.

Pour de nombreuses sociétés, Salesforce joue un rôle clé dans cette transformation. La plate-forme Customer Success peut vous aider à obtenir plus d'informations sur vos clients,

mieux prévoir leurs comportements, concevoir des parcours personnalisés, gérer votre activité depuis n'importe où et échanger avec vos clients comme jamais.

Les offres Cloud Services permettent à l'ensemble de nos clients d'exploiter tout le potentiel de notre plate-forme plus rapidement, à tirer pleinement parti de Salesforce et à révolutionner leur fonctionnement.

Cloud Services vous met en relation avec des experts et des consultants certifiés, tout en mettant à votre disposition des outils interdisciplinaires innovants pour vous aider à atteindre vos objectifs, qu'il s'agisse d'optimiser votre ROI ou de transformer votre entreprise. Forts de plus de 17 années d'expérience acquises auprès de 150 000 clients Salesforce, nos experts vous prodiguent des recommandations et des bonnes pratiques à chaque étape de votre parcours.

L'ère du client, c'est aussi l'émergence d'incroyables opportunités en termes de croissance et d'innovation. Cloud Services vous accompagne dans cette aventure et vous aide à atteindre de nouveaux sommets.

Nous nous concentrons sur trois piliers clés pour vous aider à réussir :

UNE
EXPERTISE
toujours
disponible grâce
à nos spécialistes
Salesforce

DES
ÉCLAIRAGES
FACTUELS
basés sur la
vision unique de
Salesforce

UNE
INNOVATION
FONDÉE SUR LE
DESIGN
pour vous permettre
de créer
des expériences
client de qualité

Table des matières

Étape 1	Choisissez un plan pour réussir à chaque étape de votre parcours Salesforce.....	4
Étape 2	Bénéficiez de conseils, d'un support et de formations adaptés.....	6
Étape 3	Trouvez votre chemin vers la réussite	9
	Informatique.....	11
	Ventes.....	15
	Service client	19
	Marketing.....	22
Étape 4	Préparez-vous à atteindre vos objectifs.....	26

ÉTAPE 1

Choisissez un plan pour réussir à chaque étape de votre parcours Salesforce.



Success Plans

Quelle que soit votre stratégie, vous atteindrez vos objectifs plus rapidement avec le plan adapté. Bénéficiez de conseils, d'un support et de formations avec les Success Plans. Vous disposez d'un support technique et d'une expertise produit Salesforce pour vous aider à résoudre rapidement vos problèmes et assurer le fonctionnement optimal de Salesforce. Le choix du plan dépend de vos besoins et du rythme souhaité.

Standard Success Plan

Tous les clients Salesforce commencent avec Standard Success Plan. Ce plan met à votre disposition des outils pour apprendre à utiliser Salesforce et résoudre des incidents techniques. Vous bénéficiez de sessions de formation Trailhead et de ressources en libre-service, notamment un accès aux communautés et aux webinars spécialisés. Vous pouvez également envoyer des requêtes au service client en ligne et obtenir une réponse à partir de deux jours ouvrés.

Premier et Premier+ Success Plan

Les Premier Success Plans mettent à votre disposition des outils et un support d'experts pour vous aider à tirer pleinement parti de Salesforce et à rentabiliser au maximum votre investissement. Vous bénéficiez de tous les avantages du Standard Success Plan, mais aussi de sessions de formation personnalisées pour rationaliser vos tâches. Vous disposez également d'un support avec temps de réponse d'une heure pour les problèmes critiques et d'un support téléphonique 24h/24, 7j/7 avec Premier. Si vous optez pour Premier+, vous bénéficiez en plus d'administrateurs certifiés chargés de maintenir et mettre à jour votre plateforme Salesforce.

Signature Success Plan

Signature Success Plan est notre plan le plus personnalisé et proactif. Il vous offre tous les avantages de nos Success Plans ainsi qu'un accès à des experts techniques et métiers chargés de vous aider à réussir rapidement. Une équipe d'ingénieurs dédiée est disponible en permanence pour garantir le fonctionnement optimal de votre solution. Vous bénéficiez également de formations personnalisées conçues exclusivement pour votre équipe.

ÉTAPE 2

Bénéficiez de conseils,
d'un support et de
formations adaptés.



LA RÉUSSITE,
c'est par ici

Par où souhaitez-vous commencer ?

Quelle que soit votre stratégie, Cloud Services contribuera à votre réussite. Vous obtiendrez une solution personnalisée qui vous aidera à atteindre vos objectifs spécifiques. Nos services se divisent en trois grandes catégories selon le champ d'application et la complexité de vos projets : Réussite accélérée, réussite consultative et réussite évolutive.

 cloud services

COMPLEXITÉ DU PROJET

RÉUSSIR RAPIDEMENT

- Premier/Premier + Success Plan

RÉUSSIR L'APPROPRIATION

- Architectes Salesforce
- Signature Success Plan

RÉUSSITE ÉVOLUTIVE

- Centre d'Innovation et de Transformation
- Experience Design

NIVEAU D'AMBITION



Obtenez l'aide appropriée à chaque étape de votre parcours

Cloud Services vous aide à concrétiser votre vision grâce à des solutions personnalisées.

Réussir rapidement

Ces services vous permettent d'être opérationnel et d'accélérer l'adoption rapidement.

Premier Success Plan

Consolidez les bases de votre réussite en bénéficiant d'un support, de formations et d'une expertise Salesforce.

Premier Success Plan

Profitez de tous les avantages de Premier ainsi que d'un support spécialisé pour les tâches de configuration répétitives.

Accélérateurs

Composante des Premier et Signature Success Plans, ces sessions de formation personnalisées dispensées par nos experts visent à résoudre rapidement des problèmes spécifiques.

Réussite consultative

Ces solutions incluent des conseils d'experts qui vous aident à relever des défis complexes.

Signature Success Plan

Signature Success Plan vous donne accès à nos services les plus personnalisés. Nos experts vous aident à atteindre vos objectifs rapidement, à améliorer les performances de votre système et à gagner en productivité. Une équipe d'experts s'assure également du fonctionnement optimal de votre solution par une surveillance proactive de vos systèmes.

Marketing Cloud Services

Collaborez avec des experts marketing pour concrétiser votre vision à long terme. Nous vous aidons à concevoir des expériences clients exceptionnelles sur vos canaux de marketing numérique et à optimiser avec efficacité la gestion de vos tâches quotidiennes.

Salesforce Architects

Bénéficiez de conseils techniques et métiers d'experts Salesforce intégrés dans votre équipe. Des program et business architects vous accompagnent dans la résolution de problèmes spécifiques à votre entreprise pour que vous puissiez tirer rapidement parti de Salesforce et ainsi concrétiser votre vision.

Réussite évolutive

Travaillez main dans la main avec nos experts pour révolutionner votre entreprise et vos services. Co-créez des expériences clients exceptionnelles. Nous vous fournirons également une assistance pratique pour votre mise en œuvre, le cas échéant.

Innovation and Transformation Center

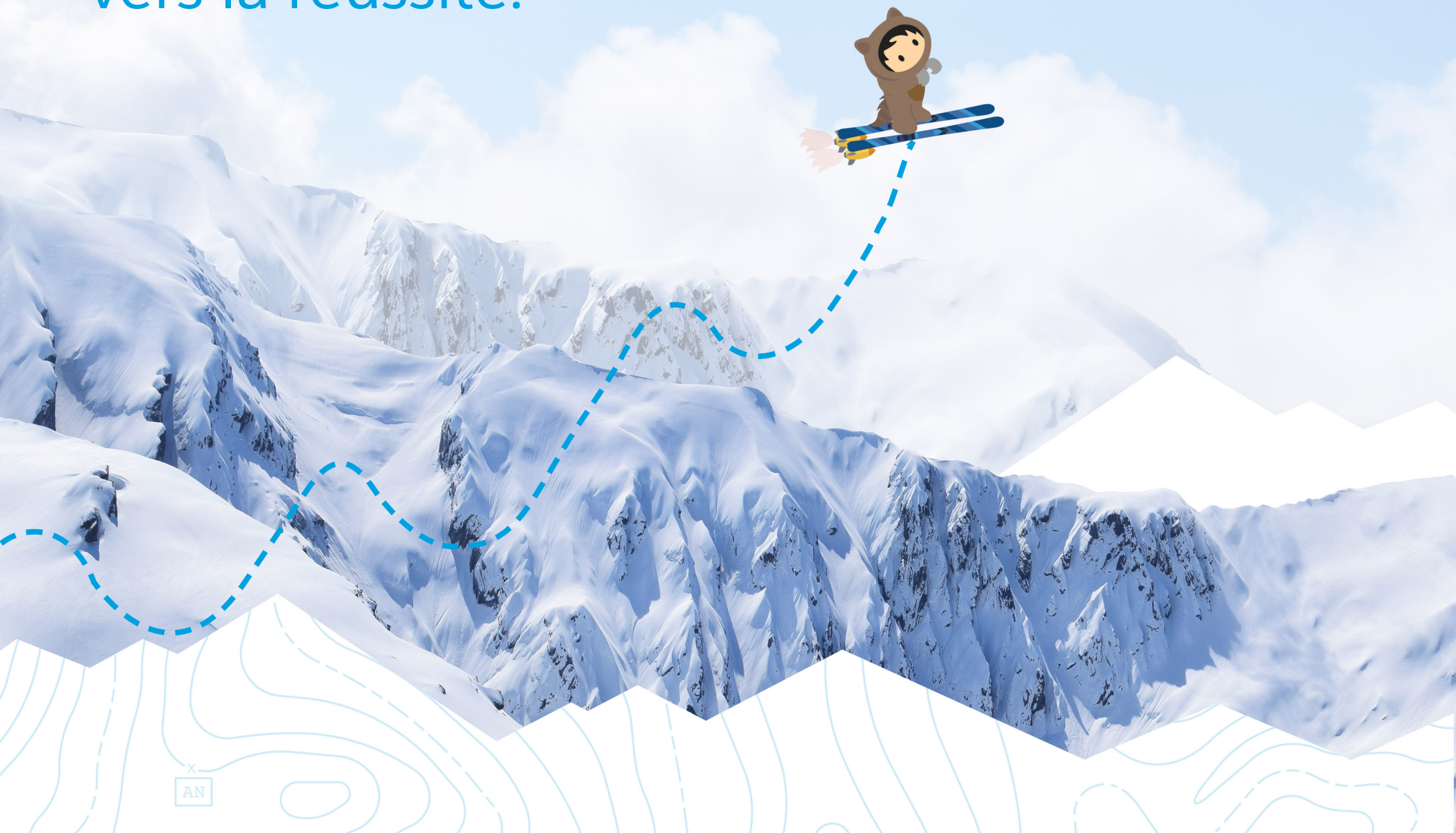
L'Innovation and Transformation Center (ITC) réunit des responsables haut placés de Salesforce et des cadres informatiques et métiers de votre entreprise. Atteignez vos objectifs les plus ambitieux en favorisant la collaboration, l'agilité et l'innovation continue au sein de votre entreprise.

Experience Design

Nos spécialistes en design vous aident à concevoir des produits et des services centrés sur vos clients.

ÉTAPE 3

Trouvez votre chemin vers la réussite.



Nous vous aidons à réussir.

Aujourd'hui, vos clients souhaitent vivre une expérience exceptionnelle. Cela signifie que tous vos services, sans exception, doivent travailler de concert. Les ventes, le service client, le marketing et le service informatique doivent collaborer tous ensemble. Toutefois, il ne faut pas oublier que chaque service a ses propres défis et objectifs.

Les offres Cloud Services vous permettent d'utiliser Salesforce pour relier ces services et créer des expériences extraordinaires. Nous vous accompagnons et vous offrons des solutions en phase avec vos objectifs spécifiques. Nous pouvons renforcer les compétences de votre équipe avec une assistance technique et des formations, vous aider à tirer pleinement parti de notre plateforme et élaborer des stratégies commerciales et techniques innovantes.

Découvrez comment nous sommes parvenus à aider des entreprises comme la vôtre à atteindre leurs principaux objectifs au sein des différents services (service informatique, ventes, service client, marketing).

Informatique.....	11
Ventes.....	15
Service client.....	19
Marketing.....	22

Cloud Services pour le service informatique

Le service informatique permet à l'ensemble de votre entreprise de travailler plus intelligemment et d'innover. Salesforce peut jouer un rôle clé dans votre révolution numérique. Notre plateforme sécurisée s'adapte à votre activité tout en vous offrant une expérience ultra-rapide. Grâce à l'intelligence artificielle de Salesforce, votre équipe peut accomplir plus de tâches.

Les offres Cloud Services permettent à votre service informatique d'exploiter tout le potentiel de Salesforce pour révolutionner votre entreprise. Vous bénéficiez de conseils d'experts destinés à aligner vos capacités informatiques à vos priorités stratégiques. Vos administrateurs peuvent suivre des formations personnalisées et bénéficier de nos bonnes pratiques. Nous vous aidons à résoudre vos défis organisationnels, maintenir l'efficacité de vos systèmes et favoriser l'innovation.

Poursuivez votre lecture pour découvrir comment Cloud Services vous aidera à atteindre vos principaux objectifs informatiques.



Dynamisez la productivité et réduisez les coûts.

Cloud Services met à votre disposition des ressources, des outils et des conseils pour mieux gérer votre activité.

Premier et Premier+ Success Plans

Vos équipes travaillent plus vite, plus intelligemment et plus efficacement avec les Premier plans. Notre catalogue de formations en ligne vous permet de vous mettre rapidement à niveau. Le support 24h/24, 7j/7 résout vos problèmes en un clin d'œil. Enfin, les services de configuration disponibles avec Premier+ vous déchargent des tâches de maintenance répétitives.

Signature Success Plan

Signature Success Plan propose des formations personnalisées destinées à améliorer la productivité de vos équipes métiers et informatiques. Nos experts techniques gardent un œil sur votre solution pour garantir son fonctionnement optimal et réduire les coûts d'interventions de service.

*Disponible dès l'été 2017.

Atteignez l'excellence opérationnelle.

Nous garantissons le fonctionnement optimal de vos solutions technologiques à tout moment.

Signature Success

Signature Success propose le support le plus complet pour garantir le fonctionnement optimal de votre solution. Notre équipe d'experts techniques vous aide à atteindre l'excellence opérationnelle.

Salesforce Architects

Vous développez en coopération avec des experts Salesforce une feuille de route ainsi qu'une stratégie visant à aligner votre architecture informatique à vos objectifs d'entreprise.

Définissez un parcours clair pour favoriser l'innovation et la transformation.

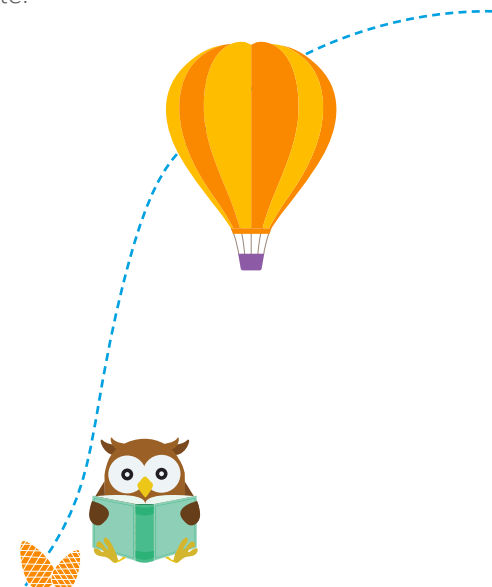
Collaborez avec nos experts pour tirer pleinement parti de la technologie de votre entreprise.

Salesforce Architects

Avec l'aide de nos experts, concevez une stratégie de gouvernance et d'intendance des données, améliorez vos processus et trouvez les meilleures ressources pour votre implémentation.

Innovation and Transformation Center

Grâce à des méthodes éprouvées, nos experts collaborent avec vos dirigeants pour révolutionner votre entreprise. En travaillant étroitement avec des responsables de tous les services de votre société, nous favorisons l'instauration d'une culture agile où le changement et les nouvelles idées sont monnaie courante.



Découvrez comment notre client LanguageLine, a collaboré avec Cloud Services pour atteindre ses objectifs informatiques et métiers.



LanguageLine, un service toujours opérationnel grâce au Signature Success de Salesforce

LanguageLine n'est pas un client Salesforce comme les autres. Cette société offre des services d'interprétation en temps réel 24h/24, 365 jours par an. Maintenir le bon fonctionnement de cette plateforme en ligne est plus que crucial.

« Plus de 25 000 clients utilisent nos services, dont des agents des forces de l'ordre, des opérateurs d'appels d'urgence et des employés des services d'urgence. Ils comptent tous sur notre service et si ce dernier tombe en panne, ce sont des vies qui sont en jeu, » note Jeff Cordell, directeur des services informatiques chez LanguageLine.

Ces dernières années, LanguageLine a transféré ses opérations dans le cloud. Elle utilise désormais la technologie de Salesforce pour rediriger les appels audio et vidéo vers les interprètes appropriés partout dans le monde.



Le bon support pour votre plateforme

LanguageLine utilise la plateforme Force.com de Salesforce pour sa fonction brevetée de traitement des transactions géoredondant et hautement disponible. En outre, l'entreprise apprécie également le niveau de service élevé et le support de qualité fournis par Salesforce. Initialement, LanguageLine garantissait des temps de réponse d'une heure, mais vu la nature de ses activités, elle a jugé nécessaire d'offrir un service plus rapide. L'entreprise a donc décidé de recourir à Signature Success.

Derrière Signature Success se cache une équipe extrêmement agile qui connaît parfaitement les besoins spécifiques de chaque client et qui est disponible 24h/24, 7j/7. Avec Signature, vous recevez une réponse sous 15 minutes pour les incidents de sévérité 1 ainsi que des mises à jour personnalisées toutes les 30 minutes. Idéal pour les clients dont le système doit être constamment disponible et sans failles.

« Nous nous sommes engagés sur une disponibilité de service à 99,99 % auprès de nos clients, ce qui équivaut à moins d'une heure de temps d'arrêt par an, » confie Jeff Cordell. « Nous devons travailler en étroite collaboration avec Salesforce pour tenir cette promesse et s'efforcer d'offrir une disponibilité de nos services de près de 100 %. »

Les outils et services nécessaires à votre réussite

À un moment donné, LanguageLine a observé des latences importantes sur sa plateforme. Une maintenance était nécessaire. L'ingénieur support principal en poste a décidé de transférer les opérations sur une nouvelle instance Salesforce offrant de meilleures performances. La migration a été effectuée sans aucun temps d'arrêt.

« Auparavant, le traitement d'un appel sur notre système pouvait prendre jusqu'à six secondes. Désormais, moins de 100 millisecondes sont nécessaires. C'est une différence de taille pour nos clients exerçant un métier où chaque seconde compte », explique Jeff Cordell.

Signature Success a permis à LanguageLine de réduire les risques d'indisponibilité tout en optimisant les performances de la plateforme Salesforce. Tandis que LanguageLine développe de nouvelles solutions de communication unifiées, Salesforce poursuit sa collaboration avec l'entreprise en lui garantissant un support et une plateforme adaptés à ses besoins opérationnels.

« Notre performance s'est améliorée de 50 % grâce au support proactif de notre équipe dédiée Signature Success. »

JEFF CORDELL,
DIRECTEUR DES SERVICES
INFORMATIQUES, LANGUAGELINE

Cloud Services pour le service ventes

Savez-vous ce que veulent vos clients ? À l'ère du client, vous ne pouvez pas improviser. Vos clients s'attendent à ce que vos représentants commerciaux connaissent leurs besoins et leurs problèmes et les aident à trouver rapidement des solutions.

Pour prospérer dans un tel contexte, vous avez besoin d'une plateforme mettant à votre disposition toutes les informations utiles à portée de main, reliant tous les services et dénichant toutes les opportunités possibles, qu'il s'agisse d'un prospect, d'un client ou d'un porte-parole.

Salesforce est la solution parfaite. Vos utilisateurs bénéficient d'une expérience ultra-rapide et de l'intelligence artificielle. Vos représentants ont facilement accès aux données dont ils ont besoin et gagnent en productivité. Ils accomplissent également plus de tâches où qu'ils se trouvent grâce à nos applications mobiles.

Les offres Cloud Services permettent aux équipes de ventes de profiter de tous les avantages de Salesforce. Transformez vos processus de vente grâce à nos ressources et nos services. Nos experts vous apprendront comment obtenir une vue à 360° de vos clients et vendre plus intelligemment grâce à des modèles prédictifs.

Découvrez dans les pages suivantes comment nous pouvons vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux avec Salesforce.



Démarrez sur Lightning.

Lightning vous fait gagner en productivité et toute votre équipe peut en bénéficier pour vendre plus. Les informations dont vous avez besoin pour conclure des ventes sont très faciles à trouver sur cette interface intuitive. Vous pouvez obtenir des données précises sur vos clients et établir un processus de vente adapté à votre entreprise. Nous vous proposons plusieurs services pour vous aider à bien démarrer sur Lightning.

Premier et Premier+ Success Plans

Premier et Premier+ plans incluent des Accélérateurs exclusifs et des sessions personnalisées avec nos experts. Nous vous aidons à migrer sans problème sur Lightning en vous conseillant sur l'espace de travail, la configuration et la personnalisation. En complément de la mise en œuvre, nous formons également vos administrateurs à maîtriser l'interface.

Salesforce Architects

Élaborez une stratégie de bout en bout avec nos architectes pour tirer pleinement parti de Lightning. Nous vous accompagnons à chaque étape de la migration : planification, lancement, itération et adoption.

Suivez l'évolution de vos ventes.

Il est crucial de connaître le statut des affaires en cours, mais obtenir les bonnes informations peut se révéler chronophage et frustrant. Cloud Services vous facilite la vie en vous donnant une visibilité immédiate de vos en-cours.

Salesforce Architects

Des architectes dédiés vous aident à mettre en place une nouvelle méthode de gestion des en-cours et des activités de vente via des outils tels que Wave et Einstein.

Préparez-vous passer à la vitesse supérieure.

Les offres Cloud Services tirent parti de la technologie pour améliorer la productivité de votre équipe. Découvrez comment automatiser des tâches et éliminer les obstacles entravant la mission de vos représentants commerciaux. Bénéficiez d'une assistance technique dans la création d'applications destinées à aider votre équipe à vendre plus rapidement et plus intelligemment, depuis n'importe où.

Success Plans

Vous tirez pleinement profit de Salesforce quand toute votre équipe l'adopte et l'utilise. Les Premier Success Plans incluent des formations à la demande et un support 24h/24, 7j/7. Avec Premier+, vous bénéficiez en plus d'un administrateur qui vous aide à installer et gérer votre solution. Votre équipe peut alors simplement se concentrer sur ce qu'elle fait de mieux : vendre.

Dans le cadre du Signature Success Plan, vous disposez d'un Success Manager qui s'assurera que vous tirez pleinement parti de Salesforce. Vous bénéficiez également d'une couverture de gestion de la réussite étendue là où vous avez besoin d'une assistance.

Innovation and Transformation Center

Utilisez nos méthodes éprouvées pour aider vos cadres métiers et informatiques à révolutionner votre entreprise et vos services. Vous obtenez l'expertise appropriée à chaque étape de votre transformation numérique.

Besoin d'un exemple concret ? Découvrez comment Cloud Services a permis à l'équipe de ventes de Dell d'améliorer l'adoption, de favoriser le partage d'informations et d'acquérir une vue globale de ses clients.





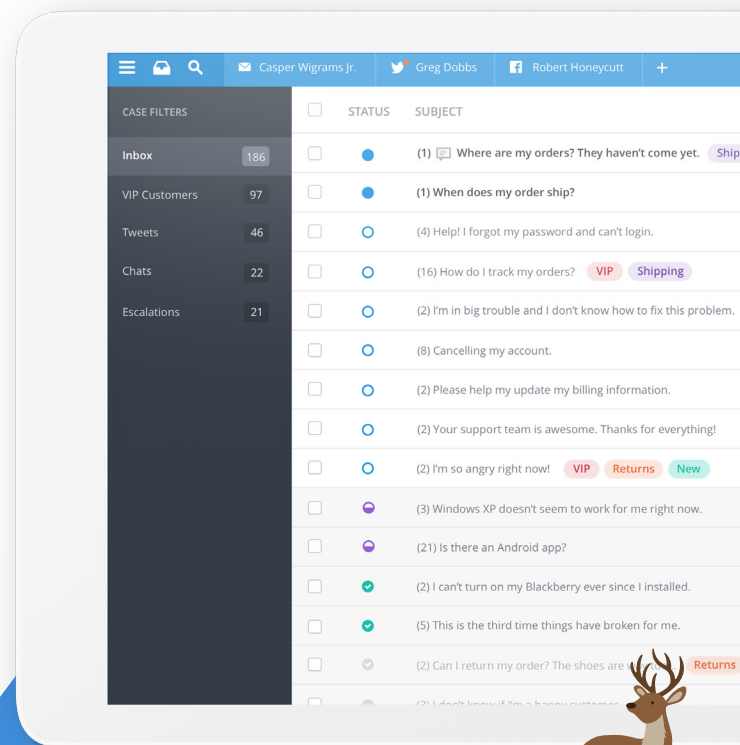
Dell a fait appel aux Salesforce Architects pour acquérir une vision à 360° de ses clients.

Depuis près d'une décennie, les équipes de ventes de Dell dans le monde utilisent Salesforce. L'entreprise basée au Texas a toutefois remarqué une sorte de décalage entre sa plateforme et ses représentants commerciaux.

« Je me rappelle d'une réunion avec un client à Pittsburgh, j'ai demandé à notre chargé de compte de montrer le plan de compte et là, grand silence, » explique Bobbi Dangerfield, vice-président des opérations de ventes commerciales chez Dell et employé depuis 16 ans dans l'entreprise.

« J'ai ouvert Salesforce, aucune des informations n'avait été entrée, évidemment... Nous ne pouvions pas confirmer [au DSI] à quelle date son équipement serait installé. Il était urgent de remédier à cette situation. »

En somme, il s'agissait d'un scénario classique dans lequel les employés sous-utilisaient les outils conçus pour leur permettre d'avoir une vue globale de leurs clients. La plateforme Salesforce qu'ils utilisaient était devenue de plus en plus complexe au fil des années par l'ajout de codes personnalisés.



Une feuille de route pour mener les équipes de ventes à la réussite

Pour révolutionner la productivité de ses commerciaux sur toute la plateforme, Dell a réalisé un investissement dans Salesforce sur cinq années ; dont fait partie l'offre Salesforce Architects. Un Business Architect Salesforce est intervenu afin d'aider les directeurs Dell à effectuer les modifications nécessaires pour obtenir des informations sur leurs clients et établir une feuille de route comportant des recommandations d'actions claires.

« Aujourd'hui, tout est plus simple, quand je vais voir un client, j'ouvre son compte sur Salesforce et je vois tout de suite en quoi je peux lui être utile, » affirme Bobbi Dangerfield
« Le nombre d'employés utilisant Salesforce dans le processus de vente a doublé depuis l'exécution des recommandations de nos conseillers. »

Les recommandations des Salesforce Architects ont également permis un autre succès : la mise en place de Salesforce1. Ses outils compatibles avec les appareils mobiles ont permis aux commerciaux de Dell sur le terrain d'augmenter leur productivité tout en éliminant les points de difficulté.

Les équipes formées par les conseillers Salesforce sur la façon d'utiliser Chatter pour booster l'engagement et la collaboration des employés ont aussi affiché des gains de productivité similaires. « Cent pour cent des employés de Dell sont sur Chatter et Michael Dell lui-même utilise la plateforme régulièrement pour échanger avec d'autres cadres dirigeants et équipes, » confie Steve Brown, directeur général Canal, Ventes et Marketing chez Dell.

Le parcours continue

Toutes ces améliorations sont des accomplissements clés dans le cadre des efforts fournis par Dell pour équiper leurs commerciaux avec les bons outils, et Salesforce les accompagne tout au long de ce processus.

« Je vois Salesforce comme un parcours. Notre plateforme n'est pas encore complète, mais nous avons accompli de grandes avancées grâce à nos consultants experts, » annonce Steve Brown.

« Je vois
Salesforce
comme un
parcours.
Notre
plateforme
n'est pas
encore
complète,
mais nous
avons
accompli
de grandes
avancées
grâce à nos
consultants
experts. »

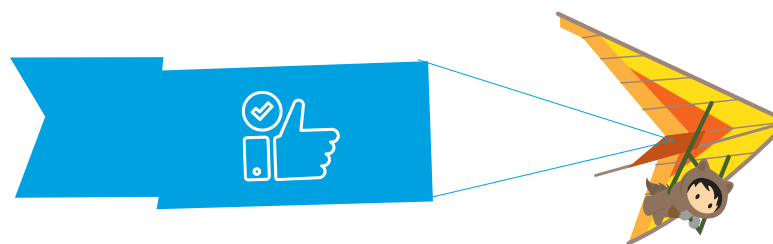
STEVE BROWN,
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CANAL, VENTES ET
MARKETING, DELL

Cloud Services pour le service client

Aujourd'hui, les clients ne se contentent plus d'appeler. Ils envoient des messages, des textos ou publient sur les réseaux sociaux. Ils s'attendent à un service aussi facile et rapide qu'un simple bonjour. Pour réussir à offrir un tel niveau de prestation, les agents doivent mettre la main sur des informations issues de plusieurs canaux et résoudre les problèmes rapidement.

Cloud Services vous donne accès à toute l'expertise Salesforce dont vous avez besoin pour rendre vos clients heureux. Notre expérience s'appuie sur toutes nos connaissances acquises auprès de plus de 150 000 clients. Nous vous aidons à élaborer les meilleures expériences possible pour devenir une véritable société tournée vers le client.

Dans les pages qui suivent, vous découvrirez comment Cloud Services peut vous aider à offrir le service que vos clients attendent.



Boostez vos agents de service client.

Donnez à vos agents de service client tout ce dont ils ont besoin pour travailler vite et efficacement.

Premier et Premier+ Success Plans

Grâce à notre catalogue complet de formations en ligne, aux formations personnalisées et au support téléphonique 24h/24, 7j/7, vos agents et administrateurs seront formés à Service Cloud en un clin d'œil. Avec les Premier+ Plans, vous bénéficiez en plus d'un administrateur qui vous aide à installer et gérer votre solution. Votre équipe peut alors simplement se concentrer sur ce qu'elle fait de mieux : rendre vos clients heureux.

Premier et Premier+ plans incluent un accès aux Accélérateurs, des sessions de formation personnalisées accélérées qui vous permettent d'atteindre des objectifs spécifiques avec Service Cloud. Nous vous apprendrons comment mettre en place un tableau de bord, intégrer le couplage téléphonie-informatique et optimiser la console Service Cloud pour aider vos agents à clôturer les requêtes plus rapidement.

Signature Success Plan

Assurez-vous que toute votre équipe utilise Service Cloud avec efficacité. Nous vous aidons à concevoir un cadre pour l'intégration, la formation et l'adoption.

Offrez des expériences clients de qualité.

Les clients souhaitent vivre une expérience exceptionnelle à chaque interaction avec votre entreprise. Cloud Services vous permet d'offrir systématiquement ce genre d'expériences.

Signature Success Plan

Ne laissez pas les temps d'arrêt miner votre qualité de service. Signature Success Plan inclut l'accès à une équipe d'ingénieurs dédiée qui a une bonne connaissance de votre environnement, répond aux incidents de sévérité 1 sous 15 minutes et garantit le fonctionnement optimal de votre solution.

Optimisez tous les points de contact et révolutionnez votre service.

Le jour où vous serez prêt à revoir totalement le fonctionnement de votre service client, nos experts seront présents à vos côtés pour vous aider dans cette tâche.

Salesforce Architects

Collaborez avec nos experts pour aligner votre architecture informatique à votre vision du service client. Nous nous appuyerons sur nos connaissances approfondies du produit et

du secteur pour vous proposer la meilleure solution du marché.

Innovation and Transformation Center

Nos conseillers travaillent main dans la main avec votre direction générale pour transformer votre service client. De la conception de services centrés sur les clients au prototypage, nos experts vous offrent les clés d'un service personnalisé et intelligent.



Intuit, une entreprise offrant des solutions de gestion financière, souhaitait offrir un service client d'exception pendant les pics d'activité. Consultez l'étude de cas d'Intuit pour découvrir comment Cloud Services a permis à cette société d'atteindre ses objectifs.

Intuit utilise Signature Success pour aider ses clients pendant les pics d'activité.

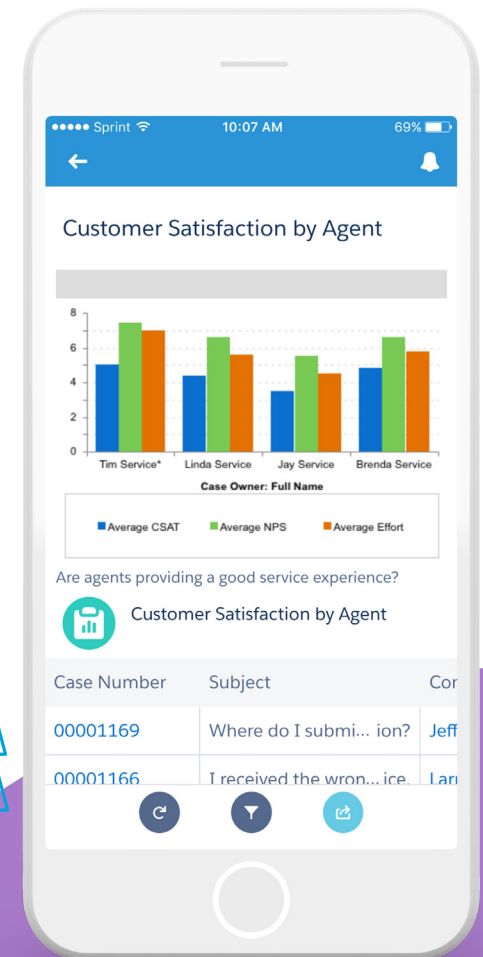
Intuit Inc. édite des solutions de gestion financière et opérationnelle qui simplifient la vie des petites entreprises, des consommateurs et des comptables. Ses produits et services phares incluent QuickBooks®, Quicken® et TurboTax®.

Le niveau de support le plus élevé de Salesforce disponible dans Signature Success Plan a permis à Intuit de planifier et déployer Service Cloud. Pour y parvenir, Salesforce a fourni à l'entreprise les meilleures pratiques, des normes de code et des modèles d'intégration garantissant la mise en place d'une solution fiable. Grâce à cette collaboration fructueuse, Intuit a pu déployer Service Cloud auprès de ses utilisateurs en seulement trois mois. Cette rapidité d'exécution a ainsi contribué à une adoption rapide des utilisateurs finaux.

Intuit a également pu apprécier le support proactif offert par Signature Success, qui s'est illustré par la résolution de problèmes avant même qu'ils ne touchent les utilisateurs finaux ou ne compromettent le chiffre d'affaires.

En cas d'incident, Signature Success garantit à Intuit une résolution rapide avec un temps de réponse de 15 minutes. Pendant les pics d'activité, le système peut potentiellement surcharger le cloud d'Intuit et provoquer une interruption des services. Signature Success détecte les pannes imminentes et atténue rapidement les risques avec un impact commercial minimal.

« Signature Success a toujours soutenu notre entreprise dans les défis les plus exigeants, » a déclaré Shailendra Revankar, responsable de l'équipe d'ingénieurs CRM chez Intuit. « Grâce à Service Cloud et Signature Success, nous savons que nous pouvons toujours nous attendre à un fonctionnement optimal de notre solution pour gérer notre activité. »



Cloud Services pour le service marketing

Les entreprises ont plus que jamais de nombreux moyens de toucher leurs clients : e-mail, réseaux sociaux, objets wearables, smartphones et l'Internet des objets. Cependant, les clients s'attendent à vivre une expérience personnalisée à chaque point de contact. Ils veulent des informations intéressantes, utiles et pertinentes. Les marketeurs doivent donc gérer de multiples canaux et concevoir des parcours personnalisés qui auront un impact sur les clients.

Cloud Services vous permet de déployer des campagnes de marketing numérique personnalisées d'exception, quelle que soit leur envergure, avec Salesforce. Nous vous aidons à accélérer l'adoption, créer des stratégies techniques et marketing et à utiliser de nouveaux produits pour échanger avec vos clients.

Découvrez dans les pages qui suivent comment nous pouvons vous accompagner dans l'atteinte de vos principaux objectifs marketing.



Élaborez des parcours personnalisés évolutifs.

Premier et Premier+ Success Plans

Démarrez en toute confiance et accélérez l'adoption grâce à plus de 130 modules de formation et un support téléphonique 24h/24, 7j/7. Premier+ offre également un service de configuration automatisant les tâches, comme l'ajout de listes d'e-mail.

Premier et Premier+ Success Plans incluent un accès aux Accélérateurs ainsi des sessions de formation accélérées animées par un expert Marketing Cloud. L'Accélérateur Base Journey Builder vous montre comment établir le parcours client idéal.

Salesforce Architects

Collaborez avec des experts Salesforce pour aligner votre stratégie informatique à vos objectifs marketing. Nous vous aidons à élaborer et mettre en place une stratégie de marketing numérique complète.

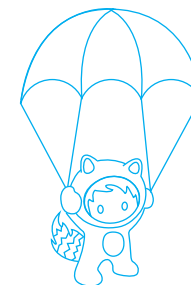
Gérez plus facilement vos actions marketing.

Marketing Cloud Services

Obtenez l'aide de spécialistes du secteur. Nous vous aidons à élaborer des parcours, mettre en place une stratégie d'e-mail marketing, gérer les réseaux sociaux, concevoir des annonces et collecter et analyser des données.

Signature Success Plan

Appuyez-vous sur l'expérience de nos experts pour booster rapidement votre ROI marketing. Vous avez en plus une équipe dédiée à votre disposition chargée de garder un œil sur votre Marketing Cloud et répondre aux incidents de sévérité 1 sous 15 minutes. Vous n'aurez plus à vous préoccuper des éventuelles interruptions de votre service.

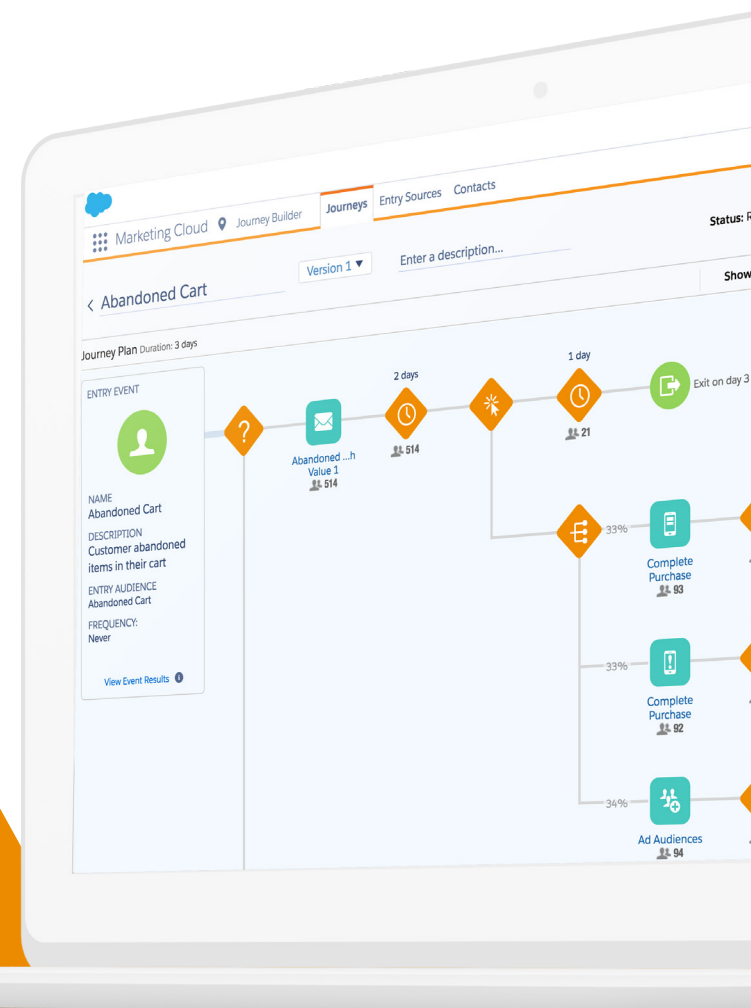
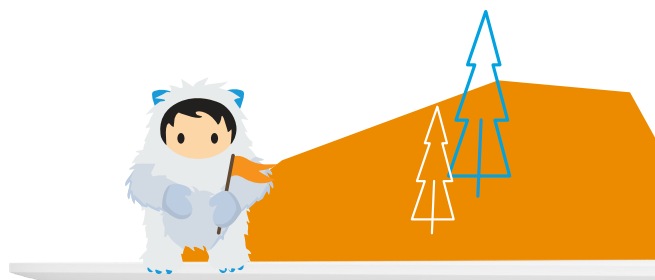


Découvrez comment Cloud Services a aidé une société de transport à exploiter les données Marketing Cloud pour booster les ventes et échanger avec ses clients.

Cartrawler améliore son ROI de campagne grâce aux Accélérateurs Marketing Cloud

Depuis près de trois ans, Cartrawler utilise Marketing Cloud de Salesforce pour coordonner ses campagnes e-mail B2C et ses communications clients. Malgré le succès apparent de l'entreprise, Cartrawler savait qu'elle pouvait faire encore mieux. Résolue à optimiser le potentiel de Marketing Cloud, Cartrawler ne savait pas par où commencer.

« Quand mon responsable me demandait si notre base de données clients augmentait ou diminuait et de combien, je redoutais cette question, car je ne n'avais pas de réponse appropriée à l'époque, » déclare Glen Lewis, directeur de la relation client chez Cartrawler. « Nous étions convaincus du potentiel de Marketing Cloud mais nous ne l'avions pas configuré correctement pour certains indicateurs, ce qui nous a empêchés de trouver les réponses à nos questions. »



Une relation personnalisée

Cartrawler a décidé d'opter pour Premier Success Plan. Le Success Manager de la société a étudié les besoins de Cartrawler et a développé une stratégie claire et performante à long terme.

Le Success Manager a conseillé à Cartrawler de suivre les Accélérateurs Marketing Cloud : des engagements uniques et ciblés visant à aider les clients à atteindre des objectifs précis sur leurs plateformes. Les Accélérateurs ont été animés par un spécialiste Success en Accélérateurs, un expert Salesforce ayant les compétences pour émettre des recommandations adaptées et apporter une assistance à la mise en œuvre.

Au final, Cartrawler a opté pour trois Accélérateurs différents. Le premier les a aidés à améliorer la configuration et la gestion des rapports, le deuxième à extraire les informations et le dernier à segmenter les e-mails.

« Au début, nous avions des doutes sur la pertinence des Accélérateurs recommandés, car notre spécialiste nous a proposé des Accélérateurs traitant d'outils que nous utilisions déjà. Mais en fait, nous avons découvert des fonctionnalités qui nous étaient inconnues. C'est à ce moment-là que nous avons saisi la valeur ajoutée de l'Accélérateur, » explique Glen Lowis. « Notre spécialiste d'Accélérateurs nous a montré comment améliorer nos processus d'automatisation. Nous connaissions ces outils, mais nous ne savions pas comment les utiliser efficacement. »

Gérez l'évolution et la croissance

Grâce à ces Accélérateurs, Cartrawler a approfondi ses connaissances de sa base clients, a amélioré ses interactions et a boosté son ROI. L'équipe Salesforce était constamment à leurs côtés pour répondre à leurs questions.

« Notre Success Manager et notre spécialiste d'Accélérateurs nous ont accompagnés tout au long de la mise en place des Accélérateurs Marketing Cloud, ils ont été formidables, » déclare Glen Lowis. Depuis, Cartrawler a amélioré la précision et l'agilité de ses campagnes par e-mail. Au cours de l'activation de l'Accélérateur Segmentation des e-mails, ils ont appris comment envoyer des e-mails plus directs et personnalisés. Les taux de clics d'e-mails ont augmenté de 2 % pour les campagnes génériques et de 10 % pour les campagnes ciblées.

« Nous avons vu 10 % des réservations de voiture lors de la période de test initiale résulter d'une simple campagne d'e-mails élaborée grâce à ce que nous avons appris de notre Accélérateur sur la segmentation des e-mails, » a confié Glen Lowis.

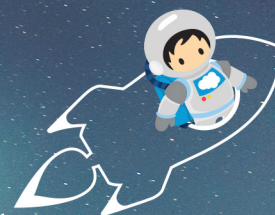
Maîtrisant tous les rouages de sa base de données clients, Cartrawler peut désormais se concentrer sur ses objectifs stratégiques à long terme.

« Nous avons vu 10 % des réservations de voiture lors de la période de test initiale résulter d'une simple campagne d'e-mails élaborée grâce à ce que nous avons appris de notre Accélérateur sur la segmentation des e-mails. »

GLEN LOWE,
DIRECTEUR DE LA RELATION CLIENT,
CARTRAWLER

ÉTAPE 4

Préparez-vous à
atteindre vos objectifs.



Continuez votre chemin vers la réussite.

Les offres Cloud Services vous permettent d'exploiter toute la puissance de Salesforce pour atteindre vos principaux objectifs au sein de vos différents services (service informatique, ventes, service client, marketing). Nous vous offrons un support, des ressources et des conseils d'experts pour vous épanouir dans cette ère du client.

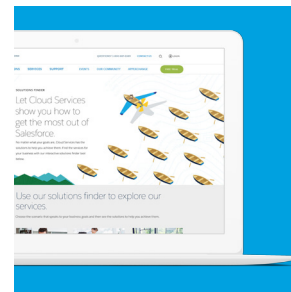
Prêt à continuer sur votre lancée ?

Consultez ces ressources sur les offres Cloud Services.



Découvrez en un clin d'œil comment Cloud Services vous permettra de tirer pleinement parti de Salesforce.

[VISIONNER LA VIDÉO](#)



Trouvez les services qui vous aideront à atteindre vos objectifs via la fonction recherche de solutions Cloud Services.

[EN SAVOIR PLUS](#)

Des questions ? Appelez-nous.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner dans votre parcours Salesforce. Contactez votre chargé de compte ou appelez le [+1-844-275-4239](tel:+18442754239) pour en savoir plus sur les avantages Cloud Services.

