

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape.

# WAVE ANALYTICS RÉVOLUTIONNE LA VENTE

CAS D'UTILISATION DANS LES SECTEURS DES SERVICES  
FINANCIERS ET HIGH-TECH



## Wave Analytics révolutionne la vente

Les réseaux sociaux, la mobilité, le cloud et les capacités analytiques qui en découlent ont transformé totalement la manière de vendre des entreprises. Les clients recherchent avant tout des parcours personnalisés qui leur fournissent ce dont ils ont besoin, à n'importe quel endroit et à n'importe quel moment. Les opportunités sont gigantesques et ces évolutions vont à toute allure. Et chaque industrie rencontre ses propres particularités.

Introduction .....	2
Services financiers .....	5
High-tech .....	7
Conclusion .....	10

# INTRODUCTION



Wave Analytics de Salesforce propulse votre activité ainsi que vos ventes dans une autre dimension. Wave vous donne les moyens de traduire les données des ventes en actions grâce à des données exploitables en quelques clics, des tableaux de bord et des visualisations personnalisables de la donnée. Finis les systèmes obsolètes et les processus chronophages : découvrez une nouvelle façon de vendre avec Wave Analytics.

- ✓ Pour tout terminal : poste de travail et mobile
- ✓ Toute méthode : visite guidée ou autonome
- ✓ Tous types de données : structurées ou semi-structurées

Dans cet e-book, vous découvrirez comment Wave Analytics révolutionne la vente dans deux secteurs d'activité : services financiers et high-tech.



# SERVICES FINANCIERS



# ENVIRONNEMENT

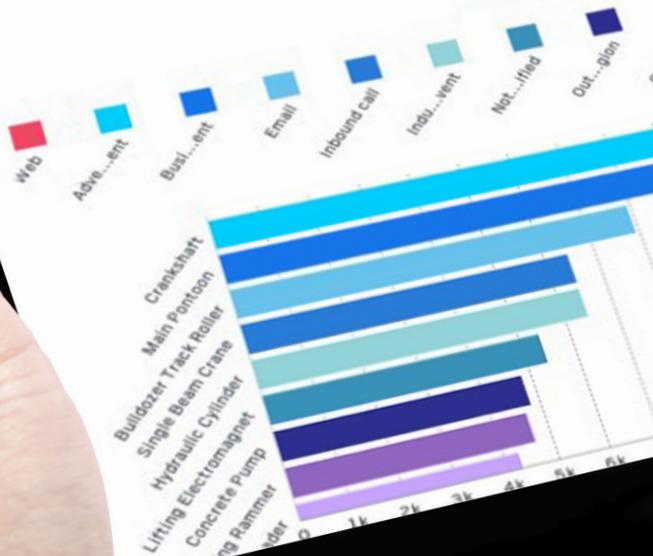
What deals should I focus on?  
If you're approaching quarter-end, it makes sense to focus on the

Qualification  
\$7,688,800

Prospecting  
\$6,238,000

Proposal/Quote  
\$8,579,700

Let's also look at which Lead Sources and Products have sold well in the open deals:



Les services financiers sont en pleine évolution et plus connectés que jamais. Les compagnies d'assurance veulent fournir le meilleur rapport qualité-prix, les banques commerciales sont plus réactives aux marchés, et les banques de détail travaillent à mieux comprendre leurs clients et à apporter de la valeur ajoutée grâce à de nouveaux instruments ou services bancaires.

Dans ce secteur particulièrement vaste, un point commun subsiste : le besoin d'informations. Les responsables de service et des ventes travaillent à impliquer les clients alors que tout change en permanence. Dans ce secteur dynamique, on ne peut plus analyser les données des clients avec une simple calculatrice.

Découvrons comment une banque commerciale a utilisé Wave Analytics.

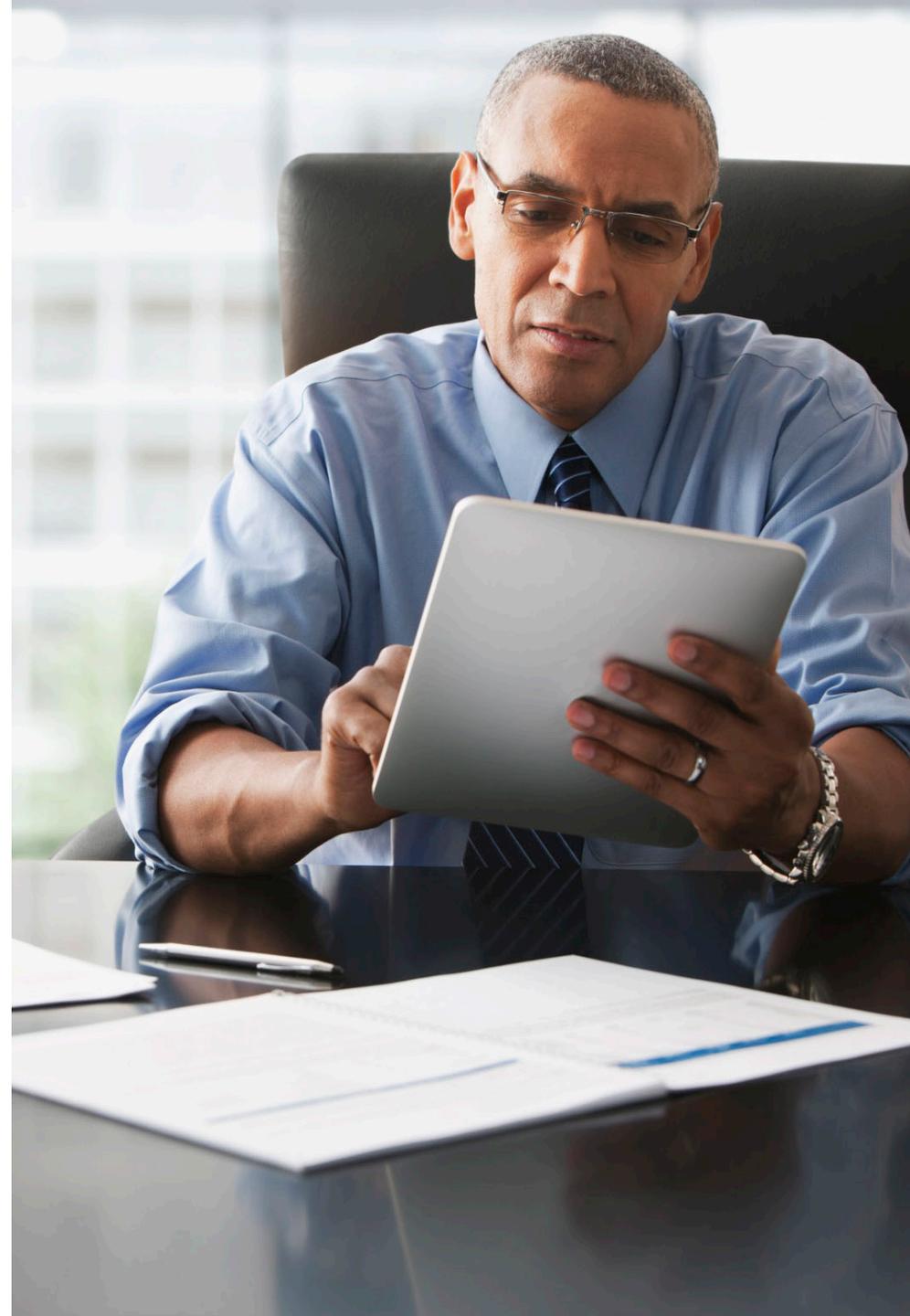
## GE CAPITAL : DES CONSTRUCTEURS, PAS DES BANQUIERS

GE Capital est une société internationale de services financiers qui prête à toute une gamme d'entreprises, des entreprises moyennes à celles figurant au classement Fortune 500. Grâce à ces prêts, les entreprises optimisent et investissent dans leurs activités, elles financent par exemple leur parc automobile avec un crédit-bail, des chariots élévateurs et des avions d'affaires.

Si GE Capital compte de nombreuses multinationales dans son portefeuille client, il s'avère difficile d'obtenir une vision unique, globale et complète de chacune d'entre elles. Les responsables des relations internationales avaient du mal à dresser un panorama unique. Ils devaient souvent attendre des mises à jour. GE Capital souhaitait permettre à ses collaborateurs d'engager une conversation avec leurs clients décisionnaires, de manière construite et appuyée sur la donnée.

### GE Capital construit un programme de client privilégié avec Analytics Cloud

C'est grâce à Wave Analytics que GE a franchi ces obstacles. La solution a permis de décloisonner l'information au sein de l'entreprise. Les cycles de vente et les taux de transformation ont enfin pu être consolidés. Pour la première fois, on accédait à une vision d'ensemble. On pouvait passer de l'analyse à l'action beaucoup plus rapidement. Des processus qui s'étiraient sur des semaines ne prennent plus que quelques heures.



HIGH-TECH



# ENVIRONNEMENT

A woman with long brown hair, wearing a grey sweater and dark blue jeans, stands in a server room. She is holding a tablet and looking at it. The room is filled with rows of black server racks. The floor is light-colored with dark lines. The background shows more server racks and cables hanging from the ceiling.

Les entreprises de tous les secteurs deviennent technologiques : elles se connectent à leurs clients grâce à des applications et fournissent des services en ligne.

De nouvelles opportunités d'impliquer les clients et de fournir des services et du support de haut niveau s'ouvrent à elles : des nouveaux moyens de toucher leurs clients ou d'optimiser leur service client... quelles que soient ces opportunités, il est vital de les repérer. Et tout commence par la donnée.

Découvrez comment Wave Analytics a transformé les ventes d'Akamai et a permis d'améliorer son service client.

## AKAMAÏ REND INTERNET RAPIDE, FIABLE ET SÉCURISÉ

Akamai est le leader des services cloud pour la diffusion, l'optimisation et la sécurisation des contenus en ligne et des applications des entreprises. Elle transforme le chaos d'internet en une plateforme professionnelle pour que les marques mondiales élaborent d'incroyables expériences client qui révolutionnent nos façons de travailler et de jouer sur internet.

Akamai vise l'excellence, mais il était difficile d'obtenir des réponses qui permettraient de fournir une qualité supérieure de service et des ventes. Et pour dynamiser et transformer l'exploitation par la donnée, Akamai a choisi Wave Analytics.

Avec Wave Analytics, Akamai peut désormais explorer l'utilisation d'un produit par le client ainsi que les performances du site web, les cas clients et les nouveautés des concurrents. Pour chaque relation client, ses collaborateurs disposent désormais d'un panorama à 360° à valoriser.



*La solution Wave porte l'analyse sur le terrain, elle donne la possibilité de poser des questions de manière interactive, de dégager ses propres tendances et réponses et d'élargir le dialogue à tous les niveaux.*

# CONCLUSION

Vos données client sont réparties dans des systèmes divers et stockées sous des formats différents. Et les anciens outils ne sont pas conçus pour les besoins d'aujourd'hui. Vos unités fonctionnelles n'arrivent pas à extraire les informations dont elles ont besoin :

- Qui sera mon prochain client important et quels segments cibler ?
- Quelle branche développer ?
- Comment obtenir de la visibilité dans mes sources de revenu ?

Vous avez du mal à extraire les bonnes réponses des bonnes données. Et si on réinventait l'analyse pour les besoins d'aujourd'hui ? Et bien, nous l'avons déjà fait. Analytics Cloud vous fournit rapidement des informations exploitables et vous propulse aux avant-postes de votre secteur d'activité.



## Des solutions pour la vente qui vont booster la productivité de votre business

Un outil CRM simple d'utilisation est indispensable pour améliorer vos ventes et bâtir un processus commercial efficace et transparent. Salesforce rassemble, dans un seul et même endroit, les informations de contact de vos clients et prospects, vos dossiers, leads et opportunités de vente... Ces données sont accessibles à tout moment, où que vous soyez.

[EN SAVOIR PLUS >](#)

32 % d'augmentation du taux de transformation

40 % d'amélioration de la productivité commerciale

32 % d'augmentation du chiffre d'affaires

Les informations communiquées dans le présent e-book sont réservées à nos clients et fournies à titre purement informatif. Salesforce ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations, textes, graphiques, liens ou autres contenus de ce document. Salesforce ne garantit en aucun cas l'obtention de résultats du fait des recommandations de cet e-book. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis, adaptés à votre situation.  
© 2015 Salesforce, Inc. Tous droits réservés.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM