

# ACCÉLÉRATEURS SALESFORCE : RESSOURCES ET SAVOIR-FAIRE POUR DES RÉSULTATS RAPIDES



## Introduction

La technologie structure votre société. Mais il est difficile de développer et de maintenir les compétences IT lorsque les membres de l'équipe consacrent la plupart de leur temps au service des clients et au développement de l'activité. Il arrive même que la résolution de problèmes cause des retards et ralentissent la productivité.

C'est là qu'interviennent les Accélérateurs Salesforce, des solutions adaptées aux difficultés techniques les plus courantes. Avec ces Accélérateurs, exclusivement fournis dans le cadre d'un Premier Success Plan, des spécialistes vous apportent les ressources et le savoir-faire nécessaires pour remettre rapidement votre société sur la bonne voie. Ils s'assurent que vous tiriez tout le bénéfice de votre investissement Salesforce.





## Des résultats ciblés et rapides

Mise en œuvre de produits, personnalisation de tableau de bord, bonnes pratiques, voire implémentation de conseils de conception : les Accélérateurs transforment les blocages en solutions intuitives et intelligentes, puis donnent à votre équipe les conseils, les recommandations et les outils du succès.

Chaque Accélérateur exploite plus de 15 ans d'expérience et de connaissances acquises au service des plus de 150 000 clients Salesforce dans toute leur diversité. Avec un tel niveau d'expertise, vous pouvez escompter des solutions rapides et des résultats optimums.

## Demandez un Accélérateur

Si vous avez un plan Premier Success, Premier + Success ou Signature Success, vous pouvez demander n'importe quel Accélérateur listé dans le catalogue de votre plan spécifique\*. Trouvez le catalogue de votre plan dans la bibliothèque d'Accélérateurs sur [www.salesforce.com/acceleratorlibrary](http://www.salesforce.com/acceleratorlibrary). Vous pouvez utiliser le portail d'aide et de formation pour demander un Accélérateur.

Si vous souhaitez un Accélérateur qui n'est pas compris dans le catalogue d'Accélérateurs de votre plan ou si vous avez un Standard Success Plan, vous pouvez acheter les Accélérateurs individuellement. Contactez votre chargé de compte ou votre Success Manager.

\*Soumis à disponibilité pour le lieu de livraison



# SALES CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Nettoyage automatique de Data.com	Commencez à utiliser Data.com Clean pour conserver vos données client à jour et exactes.	Accélérer le ROI.
Bien démarrer avec Sales Cloud	Découvrez comment configurer et personnaliser Sales Cloud rapidement.	Augmenter la capacité de personnalisation et accélérer le ROI.
Bien démarrer avec Salesforce pour Outlook	Comblez les lacunes entre la messagerie et la vente avec des données plus précises et une meilleure visibilité du statut des ventes en cours.	Dynamiser la productivité et conclure plus de ventes.
Démarrage rapide : Configuration de Salesforce Lightning	Dynamisez votre configuration de Lightning avec l'aide d'un expert.	Accélérer le ROI.
Éviter les enregistrements dupliqués	Alertez les utilisateurs et évitez la création de doublons, avec pour effet des coûts d'administration moindres, une meilleure qualité des données et une efficacité plus grande des représentants commerciaux.	Éliminer les efforts inutiles et améliorer la qualité des données.
Adoption Sales Cloud	Découvrez des stratégies pour favoriser l'adoption sur le long terme de Sales Cloud et optimiser l'efficacité de votre équipe de ventes.	Augmenter la productivité de vos représentants commerciaux et minimiser les coûts opérationnels.

# SALES CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Conception de la console Sales Cloud	Donnez à votre équipe commerciale une interface consolidée pour accéder à une multitude d'informations pertinentes depuis un seul écran.	Donner à vos représentants commerciaux les moyens de vendre mieux et plus rapidement.
Tableau de bord Sales Cloud	Un tableau de bord personnalisé permettant de prendre des décisions en temps réel, de développer le pipeline de ventes et de raccourcir les cycles de vente.	Obtenir une visibilité en temps réel sur les opportunités.
Conception de poste de travail Sales Cloud Lightning	Identifiez le meilleur cas d'utilisation de processus de vente et configurez l'espace de travail d'opportunités pour profiter au maximum de Lightning.	Augmenter la productivité de vos représentants commerciaux et accélérer le ROI.
L'art du possible avec Sales Cloud Lightning	Découvrez comment exploiter tout le potentiel de Lightning pour permettre à votre équipe de vendre plus rapidement et plus intelligemment.	Aidez les clients à profiter de Sales Cloud basé sur Lightning Experience.
Tableau de bord marketing Sales Cloud	Un tableau de bord conçu pour générer des pistes marketing mieux qualifiées, suivre les KPI et le ROI de la campagne.	Gérer efficacement les pistes et les campagnes avec vos informations.
Aperçu sur le suivi d'activités	Découvrez comment analyser les informations dans Sales Cloud pour aider votre équipe à remporter des affaires.	Augmenter vos perspectives commerciales.
Gestion du changement : améliorer la productivité de vos commerciaux	Aidez vos commerciaux à utiliser Sales Cloud plus efficacement grâce à des stratégies de conduite du changement.	Accélérer le ROI.

## SERVICE CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Fil de requête pour la console	Fil de requête configuré pour la console et aide à l'identification des principaux cas d'utilisation	Doper la productivité de vos agents.
Évaluation du CTI Salesforce	Étude de l'architecture de téléphonie en place, conseils sur l'intégration du CTI Salesforce, recommandations des bonnes pratiques et études des principaux cas d'utilisation.	Augmenter la productivité des agents.
Heures d'ouverture Service Cloud pour l'escalade des requêtes	Adaptez vos processus d'escalade des requêtes à vos heures d'ouverture.	Diminuer les coûts d'exploitation.
Configuration des actions de requêtes Service Cloud	Automatisez les processus de service clés pour réduire les délais de réponse et augmenter l'efficacité des agents.	Augmenter la productivité et réduire les coûts.
Automatisation de l'attribution de requête Service Cloud	Évaluez le processus d'attribution des requêtes en place et proposer des piste d'optimisation.	Renforcer la satisfaction de vos clients et minimiser les coûts opérationnels.
Gestion des escalades de requête Service Cloud	Tirez parti de Service Cloud pour automatiser l'escalade des requêtes et interagissez de façon plus proactive avec vos clients.	Améliorer le taux de satisfaction de vos clients et accélérer votre développement.
Conception de la console Service Cloud	Une interface Service Cloud personnalisée qui permet à vos agents d'accéder rapidement aux données et aux outils de résolution de requête.	Renforcer l'efficacité et la productivité de vos agents.
Tableau de bord Service Cloud	Un nouveau tableau de bord conçu pour votre activité et réalisé à partir des indicateurs souhaités.	Augmenter la satisfaction client et l'efficacité avec l'accès en temps réel aux indicateurs principaux du service et support client.

## SERVICE CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Les fondamentaux de la planification de Service Cloud Knowledge	Aidez vos agents à trouver plus rapidement des réponses.	Accélérer le ROI.
Démarrage rapide : Live Agent de Service Cloud	Commencez à utiliser Live Agent pour offrir à vos clients un support en ligne immédiat.	Accélérer le ROI.
Conception de Macros Service Cloud	Recommandations de mise en œuvre et conseils techniques sur la configuration des macros.	Améliorer le temps de résolution des requêtes et la productivité des agents.
Des Macros Service Cloud pour le nettoyage des files d'attente	Découvrez des bonnes pratiques pour organiser les files d'attente et améliorer l'efficacité du centre de services grâce aux macros en masse.	Améliorer l'efficacité des agents, réduire les temps de réponse et diminuer les coûts d'exploitation.
Conception de Service Cloud Omni-Channel	Découvrez comment utiliser la fonctionnalité Service Cloud Omni-Channel pour router les requêtes appropriées aux bons agents.	Diminuer les coûts d'exploitation.
Service Cloud réattribue les requêtes avec l'escalade des requêtes	Améliorez l'efficacité des représentants de service grâce à la réattribution et à l'escalade des requêtes.	Accélérer le ROI.
Démarrage rapide : LiveMessage de Service Cloud	Découvrez comment configurer et utiliser LiveMessage de Service Cloud pour offrir un service client plus intelligent via la messagerie mobile.	Accélérer le ROI.
Démarrage rapide : Service Cloud	Démarrez sur Service Cloud avec l'aide d'experts Salesforce.	Accélérer le ROI.



# MARKETING CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Démarrage rapide : Advertising Studio	Développez des audiences dans Advertising Studio pour amplifier la portée de vos campagnes.	Accélérer le ROI.
Configuration et automatisation de l'import de données	Remplissage automatisé d'une extension de données (table) unique alimentée par un import d'Automation Studio.	Accroître vos campagnes marketing avec des imports de données externes.
Configuration et automatisation de la segmentation des e-mails	Une campagne d'emailing basée sur une segmentation d'abonnés nouvelle ou existante, spécifique aux besoins de votre entreprise.	Mener des campagnes marketing automatisées encore plus efficaces.
Base Journey Builder	Un parcours standard pour servir de modèle à la création de parcours personnalisés.	Automatiser les campagnes qui correspondent le mieux au cycle de vie de vos clients.
Optimisation de Marketing Cloud Connect	Appliquez les bonnes pratiques pour connecter Marketing Cloud à Sales Cloud et Service Cloud, fidélisez vos abonnés et boostez l'efficacité de vos campagnes.	Améliorer la qualité des données, réduire les coûts et diminuer les coûts d'exploitation.
Présentation des fonctionnalités des données Marketing Cloud	Améliorez la structure de vos données Marketing Cloud.	Accélérer le ROI.
Listes vs. extensions de données Marketing Cloud	Découvrez comment mieux gérer vos abonnés et leurs données.	Augmenter vos perspectives commerciales.
Guide de démarrage sur l'évaluation de l'opinion client dans Social Studio	Découvrir comment affiner vos mesures de satisfaction et déterminer avec précision les sentiments de vos clients envers votre entreprise.	Améliorer vos connaissances client et accélérer le ROI.

## MARKETING CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Bien démarrer avec Social Studio de Marketing Cloud	Démarrez votre programme de marketing social.	Diminuer les coûts d'exploitation.
Configuration et automatisation des rapports	Un modèle de rapport Marketing Cloud à configurer et à automatiser pour répondre à vos exigences spécifiques.	Approfondir plus rapidement la compréhension de vos campagnes marketing.
Configuration de l'écoute et de l'analyse des réseaux sociaux	Exploitez les capacités de Marketing Cloud pour surveiller tous les échanges pertinents sur les réseaux sociaux et obtenir ainsi les informations dont vous avez besoin pour réussir.	Augmenter votre visibilité utile dans les KPI marketing et booster l'efficacité de la campagne.
Configuration d'extraits de suivi standard	Configurez, automatisez et exportez vos données de suivi : vous augmenterez vos connaissances des campagnes marketing et améliorerez votre efficacité opérationnelle.	Améliorer les connaissances sur les campagnes marketing et booster l'acquisition de clients.
Déclenchement d'e-mails pour l'API SOAP	Automatisez les e-mails de routine pour amplifier l'efficacité de votre communication et réduire les tâches manuelles.	Diminuer les coûts d'exploitation et augmenter votre chiffre d'affaires.

\*Disponible uniquement pour les clients Marketing Cloud Premier ou Premier+

# APP CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Contrôles d'accès et outils de conformité réglementaire Salesforce Shield	Découvrez comment utiliser les contrôles d'accès utilisateurs et données Salesforce pour empêcher toute utilisation inappropriée ou accès à des éléments de données spécifiques.	Renforcer la sécurité, le stockage et la capacité de traitement des données et diminuer les coûts d'exploitation.
Évaluation de l'automatisation des processus métier	Découvrez des bonnes pratiques pour automatiser des processus et les mapper à vos besoins métier.	Réduire les coûts, augmenter l'efficacité des employés et améliorer l'efficacité des processus.
Configuration de l'automatisation des processus en utilisant la plateforme Salesforce	Automatisez les principaux processus métier pour réduire le temps consacré aux tâches manuelles qui suivent des chaînes logiques.	Réduire les coûts et augmenter l'efficacité des employés.
Harmonisation des données de référence client	Établissez un cadre de travail pour mieux gérer vos données clients et optimiser leur valeur pour votre entreprise.	Améliorer la productivité informatique, réduire les coûts et augmenter votre chiffre d'affaires.
Conception d'un centre d'excellence	Accompagnement de la conception d'un centre d'excellence pour mieux gérer votre environnement Salesforce.	Établir un centre d'excellence pour mieux gérer votre environnement Salesforce.
Les fondamentaux de la gouvernance	Optimisez la performance de votre implémentation Salesforce. Nos spécialistes vérifient les domaines clés pour évaluer l'état de santé général de votre instance et fournissent une analyse des problèmes éventuels, ainsi que des recommandations pour les résoudre.	Réduire es coûts, diminuer les coûts d'exploitation.
Présentation du cycle de vie du développement Salesforce	Renforcez vos processus de développement Salesforce.	Réduire les coûts.

## APP CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Configuration et personnalisation de Lightning	Adoptez rapidement Lightning. Découvrez comment maîtriser Lightning, déployez-le auprès de quelques utilisateurs, échangez sur les bonnes pratiques.	Réduire les coûts, minimiser les coûts opérationnels.
Stratégie des Org	Un plan stratégique et de migration de haut niveau (si nécessaire) qui s'appuie sur votre culture d'entreprise et vos moteurs de croissance.	Accélérer le ROI, réduire les coûts.
Démarrage rapide : gestion des environnements	Découvrez comment utiliser vos sandbox pour mieux gérer les releases d'applications.	Accélérer le ROI.
Démarrage rapide : Sauvegarde et gestion des données Salesforce	Protégez vos données Salesforce.	Diminuer les coûts d'exploitation.
Gestion de la qualité des données Salesforce	Simplifiez votre système de gestion de la qualité des données	Augmenter vos perspectives commerciales.
Présentation et sélection des modèles d'intégration Salesforce	Intégrez Salesforce de façon optimale aux autres systèmes de l'entreprise et améliorez la productivité de vos équipes avec une vue à 360° de vos clients.	Prendre des décisions stratégiques plus rapidement et accélérer la croissance de l'entreprise.
Check-up de votre instance Salesforce	Informations sur la santé globale de la plateforme, notamment sur la configuration, le code Apex et les limites.	Obtenir des informations cruciales sur la santé de votre système et les moyens de l'améliorer.

## APP CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Conception de sandbox	Un environnement sandbox efficace pour soutenir les différentes équipes de développement.	Utiliser les sandbox pour des déploiements rapides et efficaces.
Fiche d'évaluation de l'utilisation de Salesforce	Découvrez comment mesurer l'adoption et l'utilisation de Salesforce dans votre organisation et relevez des défis spécifiques.	Optimiser votre investissement Salesforce et minimiser les coûts opérationnels.
Adoption Salesforce1 Mobile pour les ventes	Atteignez vos objectifs d'adoption Salesforce1 en suivant des critères mesurables.	Réduire les coûts.
Adoption de l'application mobile Salesforce1	Une vue d'ensemble de vos cas d'utilisation de Salesforce1 avec des objectifs pour l'entreprise mesurables et un procédé d'adoption pour l'ensemble de votre entreprise.	Augmenter la productivité des employés.
Conception de l'application mobile Salesforce1	Maquette personnalisée pour votre application afin d'augmenter la productivité de vos équipes en déplacement.	Réaliser d'énormes gains de productivité avec un temps de développement réduit au minimum.
Personnalisation de Salesforce1 Mobile	Personnaliser votre expérience mobile aux couleurs de votre entreprise.	Diminuer les coûts d'exploitation.
Kit de démarrage mobile Salesforce1 pour les commerciaux terrain	Apprenez à vos représentants commerciaux comment utiliser efficacement Salesforce1 pour améliorer leurs expériences sur le terrain.	Augmenter la productivité de vos représentants commerciaux et accélérer le ROI.
Conception de l'expérience utilisateur sur l'application mobile Salesforce1	Améliorez les performances de votre équipe en rehaussant l'expérience mobile de vos employés et en optimisant les processus métier pour les interactions mobiles.	Améliorer la satisfaction des employés et la productivité tout en augmentant le ROI.

## APP CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Capture des retours utilisateurs mobiles à l'aide de Salesforce1	Recueillez les précieux retours des utilisateurs avec un mécanisme personnalisé afin de concevoir une meilleure expérience utilisateur sur la solution mobile.	Obtenir des informations utiles à l'entreprise et augmenter la productivité des utilisateurs mobiles tout en diminuant au minimum les coûts d'exploitation.
Production de vidéo pour Salesforce1 Mobile	Produisez une démonstration de votre application en vidéo afin de réduire le temps de formation du personnel tout en renforçant l'adoption et la satisfaction.	Améliorer l'efficacité des employés et diminuer les coûts d'exploitation.
Évaluation de Visualforce pour l'application mobile Salesforce1	Accompagnement de l'implémentation d'une page Visualforce dans votre application, avec éléments de code et stratégies de personnalisation pour accélérer la réalisation de votre application.	Optimiser la personnalisation de Visualforce sur les appareils mobiles.
Engagement sur l'authentification unique	Découvrez comment simplifier la connexion et la sécuriser.	Augmenter vos perspectives commerciales.
Plans Summit	Établissez un plan d'action avec l'aide d'un expert Salesforce et atteignez vos objectifs.	Optimiser le ROI.

## COMMUNITY CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Adoption de Chatter pour les collaborateurs	Configuration de Chatter en fonction de vos besoins pour que vos employés puissent accéder aux ressources nécessaires et prendre ainsi des décisions plus rapidement.	Accélérer la transformation sociale de votre entreprise.
Customer Community : L'art du possible	Améliorez le service client avec les communautés.	Accélérer le ROI.
Gestion du Customer Community	Découvrez des bonnes pratiques et établissez des plans concrets pour une meilleure adoption et un meilleur engagement dans votre Customer Community.	Augmenter l'engagement et réduire les coûts.
Customer Community Planning	Obtenez l'accompagnement dont vous avez besoin pour planifier et élaborer une communauté efficace.	Accélérer le ROI.
Démarrage rapide : Customer Community	Découvrez les bonnes pratiques pour construire rapidement une communauté de service client en ligne à vos couleurs.	Dynamiser l'engagement de vos clients et accélérer le ROI.
Lightning Partner Community : Démarrage rapide	Apprenez comment utiliser Community Builder Lightning pour créer une communauté de partenaires.	Accélérer le ROI.
Partner Community : L'art du Possible	Optimisez rapidement le canal partenaire avec les Partner Communities.	Accélérer le ROI.

## COMMUNITY CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Gestion du Partner Community	Découvrez des bonnes pratiques et établissez des plans concrets pour une meilleure adoption et un meilleur engagement dans votre Partner Community.	Augmenter l'engagement et réduire les coûts.
Partner Community Planning	Rédigez la feuille de route de votre communauté de partenaires.	Accélérer le ROI.
Audit de migration de votre Legacy Portal vers Community Cloud	Préparez-vous à migrer le portail de vos clients, partenaires ou collaborateurs vers Lightning Community.	Diminuer les coûts d'exploitation.
Lightning Community pour les collaborateurs : L'art du possible	Découvrez comment développer ou optimiser votre communauté de collaborateurs sur Lightning.	Diminuer les coûts d'exploitation.



## ANALYTICS CLOUD

Accélérateur	Implémentation	Résultats pour l'entreprise
Importer des données dans Wave Analytics	Développez une stratégie pour allier facilement Salesforce à des données externes afin de garantir la qualité et la précision de vos rapports.	Améliorer la qualité des données, prendre des décisions plus éclairées et diminuer les coûts d'exploitation.
Kit de démarrage Sales Wave	Découvrez des bonnes pratiques pour paramétrer rapidement Sales Wave Analytics afin d'influencer de façon positive votre entreprise.	Réduire les coûts opérationnels, améliorer l'efficacité du reporting commercial et augmenter vos perspectives commerciales.
Kit de démarrage Service Wave	Installez Service Wave et lancez-vous.	Accélérer le ROI.
Configuration de la sécurité des données Wave Analytics	Empêchez l'accès depuis l'extérieur à vos données, mais offrez un accès adapté à votre équipe.	Augmenter la productivité informatique et réduire les coûts.
Intégration de Wave Analytics dans Salesforce	Connectez Wave Analytics à votre implémentation Salesforce pour donner à votre équipe une vision claire de vos données.	Accélérer le ROI.
Configuration et orientation de la plateforme Wave Analytics	Boostez votre configuration de Wave Analytics avec l'aide d'un expert.	Augmenter vos perspectives commerciales.
Kit de démarrage pour Wave Analytics	Vous connaissez la puissance de Wave Analytics, mais vous avez besoin d'aide pour révéler tout son potentiel.	Augmenter vos perspectives commerciales.
L'engagement des applications Wave Analytics	Personnalisez rapidement vos applications Wave avec l'aide d'un expert Salesforce.	Diminuer les coûts d'exploitation.

The Salesforce logo, consisting of three overlapping blue circles, is positioned to the left of the text.

salesforce cloud services

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [salesforce.com/accelerators](https://salesforce.com/accelerators)  
ou appelez un expert dès aujourd'hui au 1-800-667-6389