

Enterprise Edition

Solution CRM personnalisable pour entreprises de toutes tailles

- ❑ Des fonctions de force de vente, de support et de marketing intégrées et solides unifient les processus de gestion commerciale
- ❑ Le système Web ne requiert aucun logiciel
- ❑ Un retour sur investissement significatif et rapide
- ❑ Un déploiement rapide sur plusieurs services et sites
- ❑ API AppExchange est simple et accélère l'intégration aux applications existantes à partir d'Oracle, SAP etc.
- ❑ Adapte les processus complexes, les workflows, les prévisions concernant les lignes de produits, la répartition du chiffre d'affaires, etc.
- ❑ Les suppléments de l'été 2006 comprennent un scénario de traitement des appels avancé ; un suivi historique des pistes ; des droits au service ; de nouvelles capacités AppExchange Mobile ; et une option de licence pour Salesforce PRM, pour une vue intégrée de tous les en cours des canaux de ventes internes et externes

« Enterprise Edition innove et bat en brèche l'idée conventionnelle selon laquelle les applications d'entreprise sont complexes, chères et difficiles à mettre en œuvre. »

— Denis Pombriant
Beagle Research Group

Simplification des processus de gestion commerciale complexes

La réussite d'une entreprise repose sur des relations durables avec les clients. C'est pourquoi salesforce.com a lancé la première solution intégrée de CRM à la demande, qui permet aux entreprises de se concentrer sur des activités visant à attirer, à développer et à fidéliser la clientèle plutôt que de gérer les technologies de logiciels. Fondé sur une plate-forme à la demande innovante, Enterprise Edition prend en charge une multitude de systèmes, transformant ainsi des processus de gestion commerciale complexes en une solution simple.

Le prix « Technology of the Year » ayant été décerné par InfoWorld à la solution de CRM pendant trois ans, salesforce.com compte aujourd'hui plus de 24 800 sociétés clientes utilisant Salesforce dans le monde entier pour augmenter leur chiffre d'affaires, réduire leurs dépenses et améliorer la satisfaction des clients. Des organisations qui ont réussi dans le monde entier et dans différents secteurs utilisent Enterprise Edition. Il s'agit de SunTrust Banks, Bell Canada, Air Products, Staples, Innovex, Avis Budget Car Rental, Hotel Nikko Tokyo et Hutchison Telecommunications Limited (Australie).

La simplicité de l'application Web assure une solide fonctionnalité

Premier produit CRM du genre, Enterprise Edition représente la formule idéale : il incarne le déploiement immédiat et le faible coût des services Web, ainsi que la fonctionnalité robuste des systèmes d'entreprise traditionnels.

Conçu pour des entreprises plus grandes et plus complexes, Enterprise Edition vous permet de simplifier vos opérations client les plus complexes grâce à une solution en ligne unique pouvant être rapidement déployée grâce à des services et des sites multiples.

Des fonctions avancées, aucun logiciel nécessaire

Enterprise Edition offre des fonctionnalités avancées d'automatisation des forces de vente, de services et de support client, et d'automatisation du marketing, qui s'intègrent même aux organisations les plus complexes. En apportant un support à divers services et processus, tels que l'automatisation des workflows, les prévisions concernant les lignes de produits, la répartition du chiffre d'affaires, entre autres, Enterprise Edition prend en charge toutes les difficultés des grandes entreprises, avec souplesse et sans investissements technologiques coûteux.

Sans acheter une seule ligne de code, vous disposez d'une solution CRM efficace et complète à moindre coût par rapport aux logiciels conventionnels. Ceci se traduit par un retour sur investissement rapide. En fait, la plupart des clients de salesforce.com obtient des retours sur investissement significatifs en deux mois. En général, nos clients annoncent des retours sur investissement d'au moins 300% au terme de la première année d'utilisation.

Accessibles partout dans le monde via un navigateur Web standard, les applications Salesforce n'exigent pas une formation importante et peuvent être mises en œuvre en quelques jours au lieu des mois ou des années nécessaires pour les logiciels CRM conventionnels. Et parce qu'elles sont si faciles à appréhender et à utiliser, les taux d'acceptation sont régulièrement supérieurs à 90%, augmentant ainsi la productivité et la rentabilité.

Exploitation de la puissance d'AppExchange

AppExchange, la puissante plate-forme de salesforce.com destinée à la création, à la personnalisation et au partage rapide et facile d'applications à la demande, fournit également un large éventail d'applications partenaires pour l'extension de Salesforce avec des solutions personnalisées venant s'ajouter à l'excellente base de CRM d'Enterprise Edition.

Avantages principaux

Enterprise Edition offre les avantages suivants :

- ❑ **L'automatisation des forces de vente** : Offre une grande visibilité à vos en-cours et permet une prévision immédiate et précise du chiffre d'affaires afin d'optimiser les revenus et de réduire les coûts d'exploitation ; adapte les efforts de collaboration qui transforment les prospects en clients rentables.
- ❑ **La gestion des relations partenaire** : Salesforce PRM, disponible à partir de l'été 2006 en tant qu'option de licence dans Enterprise Edition, s'intègre à Salesforce SFA pour une parfaite visibilité et une gestion consolidée à travers tous les canaux de ventes des partenaires externes et de ventes internes. Étendez la réussite de votre entreprise en aidant vos partenaires à réussir : Des portails entièrement personnalisables permettent aux partenaires de prendre part à des échanges commerciaux et de trouver des informations facilement.
- ❑ **Le service et le support client** : Fournit un suivi et une gestion systématiques des requêtes, vous permettant de saisir, d'acheminer et de hiérarchiser automatiquement des requêtes en fonction de règles commerciales, ce qui donne lieu à une plus grande satisfaction des clients.
- ❑ **L'automatisation du marketing** : Vous donne la possibilité de gérer des campagnes multi-canaux et de fournir des messages à jour aux équipes des ventes. La transmission automatisée des pistes, ainsi que les analyses et la création de rapports en temps réel donnent aux spécialistes marketing les outils pour évaluer les résultats et adapter les campagnes afin d'optimiser leur efficacité.

- ❑ **Les rapports et analyses :** Les rapports standard ou personnalisés fournissent un aperçu utile de l'état de vos relations avec les clients et, en définitive, de votre entreprise. Avec l'interface intuitive de Salesforce, tout membre de votre organisation peut créer de nouveaux rapports instantanément.
- ❑ **Une infrastructure en ligne sécurisée et évolutive :** Accès en temps réel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, partout dans le monde via un navigateur Web standard, avec des économies d'échelle permettant de prendre en charge des centaines de milliers d'utilisateurs et une sécurité qui dépasse les normes de performances, de fiabilité et de sécurité les plus strictes.
- ❑ **L'API AppExchange :** Intégrez Enterprise Edition à vos applications existantes en utilisant des interfaces XML et SOAP standard, ou connectez le serveur d'intégration TIBCO de salesforce.com entre Salesforce et les anciennes applications.
- ❑ **Un support AppExchange Mobile hors ligne et facultatif :** Les fonctions hors ligne et sans fil via des périphériques BlackBerry, des assistants numériques personnels et des ordinateurs portables déconnectés augmentent la productivité des professionnels itinérants. Le personnel en déplacement peut effectuer des mises à jour facilement, si bien que toute l'entreprise dispose en permanence des informations les plus récentes.
- ❑ **Des outils avancés pour un déploiement à grande échelle :** Gérez facilement un déploiement, même le plus grand et le plus complexe. La console administrateur fournit aux administrateurs et au personnel informatique des outils de déploiement et de gestion de milliers d'utilisateurs, tout en donnant plus de contrôle modulaire sur les autorisations de chaque utilisateur.
- ❑ **Une personnalisation facile :** Avec AppExchange, vous pouvez personnaliser Salesforce en créant des sous-applications personnalisées et en renommant les sous-applications existantes. Les équipes informatiques peuvent utiliser des outils visant à développer facilement Salesforce ou à créer et fournir de nouvelles applications. Avec Enterprise Edition, vous pouvez avoir un total de 200 objets personnalisés (contre 50 dans Professional Edition) et de 25 onglets personnalisés (contre 10 dans Professional Edition).
- ❑ **Le développement des possibilités :** AppExchange (www.appexchange.com) vous donne accès à des centaines d'applications utiles qui accroissent la valeur de votre investissement CRM.

Autres nouveautés de la version Summer'06 :

- ❑ **Les droits au service :** Permettent de déterminer le niveau de service auquel les clients ont droit, de voir s'ils remplissent bien leurs engagements au niveau des services, et de mieux gérer la qualité de service.
- ❑ **Le scénario de traitement des appels avancé :** Les agents reçoivent des scripts de branchement, une formation basée sur des questions/réponses et une notation des réponses pour aider à valider les pistes, les produits et services de ventes additionnelles et croisées, et à résoudre ou hiérarchiser des requêtes.
- ❑ **Suivi historique des pistes :** Fournit un aperçu de l'amélioration du workflow et des processus de l'entreprise ; les représentants sont mieux informés de l'historique d'une piste et les entreprises peuvent vérifier et suivre les modifications effectuées dans le temps.
- ❑ **Salesforce Connector pour SAP R/3 :** Disponible sur demande pour les clients d'Enterprise Edition, Salesforce Connector pour SAP R/3 intègre rapidement vos informations Salesforce avec des enregistrements SAP afin de consolider les données CRM et principales dans un seul emplacement.

Mise en route d'une force d'entreprise CRM personnalisable

Enterprise Edition donne aux entreprises de toute taille la puissance et la flexibilité d'une solution CRM d'entreprise sur mesure avec la disponibilité immédiate et la valeur ajoutée d'une solution à la demande. Pour passer à l'étape suivante du succès CRM, accédez, grâce à votre navigateur Web, au site www.salesforce.com/fr pour visiter notre centre de démonstration, en savoir plus sur les clients qui réussissent avec Enterprise Edition, ou demander des informations à un représentant salesforce.com.

Pour plus d'informations

Contactez votre responsable de compte pour savoir comment accélérer votre réussite CRM.

France
54-56 Avenue Hoche
75008 Paris
France
+ 33 (0)1 56 60 56 60
www.salesforce.com/fr

États-Unis
The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA 94105
États-Unis
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Amérique Latine
Alfonso Napoles Gandara 50
4th floor, Col. Santa Fe
Mexico
Mexico 01012
+52-55-9171-1882
www.salesforce.com

Japon
Ebisu Business Tower 18F
1-19-19 Ebisu, Shibuya-ku
Tokyo, 150-0013
Japon
+81-3-5793-8301
www.salesforce.com/jp

Asie/Pacifique
Suntec Tower Two
9 Tamasek Tower
Singapour, 038989
+65-6302-5700
www.salesforce.com/au

Europe, Moyen-Orient & Afrique
Ch. de la Dent d'Oche 1B
1024 Ecublens
Suisse
+353-1-2723-500
www.salesforce.com

