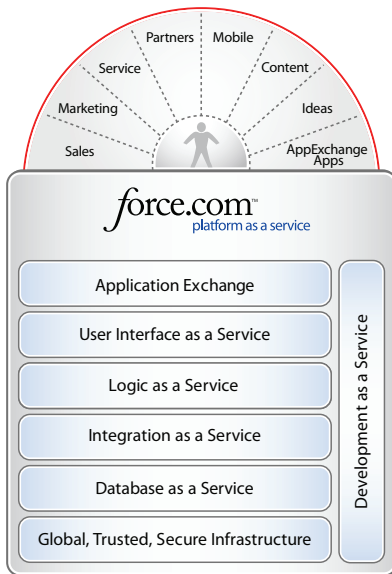


## Salesforce.com : La Réussite à la Demande



En tant que leader mondial incontestable du CRM (gestion de la relation client) à la demande et plate-forme de service, salesforce.com contribue largement au succès de ses clients. Pour cela, nous mettons à votre disposition les technologies les plus innovantes tout en facilitant au maximum le partage et la gestion des informations d'entreprise. Nos solutions associent fonctionnalités primées, capacité d'intégration éprouvée, outils de personnalisation par pointer cliquer, support au niveau mondial et la meilleure expérience utilisateur. Le résultat ? La réussite de nos clients. Avec tous ces atouts, salesforce.com a pu gagner la confiance de ses clients et a reçu les distinctions les plus prisées de l'industrie.

### Innovation Constante

Depuis notre création en 1999, nous n'avons cessé chez salesforce.com d'améliorer et de développer notre gamme de solutions à la demande. Pour la troisième année consécutive, *Inforworld* a décerné à Salesforce le prix « Technology of the Year » pour 2006 ; en 2007, salesforce.com a reçu le « Codie Award » pour la sixième année consécutive au titre de meilleure solution de CRM.

### Les Expériences Réussies de nos Clients

Salesforce.com compte 38 100 clients (au 31 octobre 2007) dans le monde entier, dont AMD, AOL, Air Products, Avis Budget Group, Corporate Express, Daiwa Securities, Dow Jones Newswires, E-LOAN, Expedia Corporate Travel, Gateway, Polycom, Ryder System, Staples, SunTrust Banks, SunGard, Time Warner Cable Business Class, Travelex et Yamaha.

### Une Vocation Internationale

Salesforce.com offre des fonctions localisées complètes, des traductions immédiates dans 15 langues et une prise en charge multidevise. Afin de servir au mieux la liste toujours plus longue de ses clients hors Amérique du Nord, salesforce.com compte des bureaux offrant la totalité des services dans plusieurs pays à travers le monde.

### Toute une Famille de Solutions

Les solutions à la demande de salesforce.com génèrent des taux d'acceptation et de réussite sans précédent de la part des utilisateurs, et ce, sans le moindre logiciel. Cela signifie que vous bénéficiez d'une accessibilité permanente où que vous soyez, de mises à jour gratuites et automatiques, d'une grande simplicité et rapidité de déploiement, de personnalisation et d'intégration, le tout sans aucun coût caché.

En plus de ses applications de CRM performantes et faciles à utiliser, salesforce.com offre une plate-forme à la demande complète permettant à toute entreprise de bénéficier de services à la demande dans l'ensemble de l'organisation. Tous les composants de la solution salesforce.com fonctionnent de concert et de façon transparente pour vous offrir toute la valeur des solutions à la demande et accroître leurs possibilités.

- ❑ **Salesforce.** Nos applications de CRM primées ont redéfini le succès du déploiement des applications d'entreprise, que ce soit dans l'automatisation des forces de vente, le marketing, le support et le service client, la gestion des partenaires ou la gestion de contenu.
- ❑ **Force.com.** La plate-forme révolutionnaire Force.com à la demande associe une interface utilisateur intuitive, un système d'exploitation et des fonctionnalités de personnalisation et d'intégration pour votre système CRM, ainsi qu'une infrastructure pour le développement et le déploiement des nouvelles applications à l'échelle de l'entreprise.
- ❑ **AppExchange.** L'offre d'AppExchange inclut plus de 700 applications et composants pré-intégrés, de la gestion des dépenses au recrutement, en passant par les achats ; le tout prêt à être installé dans Salesforce. C'est à notre brillante communauté de clients, de développeurs et de partenaires que nous devons toutes ces innovations.
- ❑ **Successforce.** Grâce à salesforce.com, des milliers de clients à travers le monde bénéficient d'un CRM efficace et s'ouvrent ainsi les portes du succès. Pour consolider ce succès, nous proposons toute une gamme de services, de programmes et de ressources en ligne conçus pour les clients, quels que soient leur niveau et l'étape de mise en œuvre.

« Grâce à Salesforce, AMD bénéficie d'une plate-forme mondiale de CRM qui offre un très bon retour sur investissement sans que ce soit au détriment d'aucune fonctionnalité. Les tableaux de bord des dirigeants offrent un accès immédiat à toutes les données nécessaires pour évaluer et diriger nos affaires à travers le monde. »

— AMD



### Salesforce SFA

L'automatisation des forces de vente Salesforce SFA aide les entreprises à accroître la productivité de leurs ventes, à augmenter la visibilité et les revenus grâce à une application abordable et facile à déployer qui permet une gestion efficace des commerciaux et des processus.

### Salesforce Partners

Salesforce Partners, la solution à la demande de gestion des relations partenaires de Salesforce.com pour gérer vos canaux de distribution indirects, est intégrée de façon transparente à Salesforce SFA afin d'apporter une visibilité inégalée à l'ensemble de l'en-cours des ventes de votre entreprise en rapport avec les canaux directs et indirects.

### Salesforce Service & Support

Quel que soit le service dont vous avez la charge, service client, support produit, service après-vente, télémarketing/télévente, commandes ou assistance informatique, Salesforce associe les fonctions de services multi-canaux complètes et les avantages de notre technologie à la demande dont vous avez besoin.

### Salesforce Marketing

Salesforce Marketing propose un marketing en boucle fermée et une intégration dans Google AdWords qui permet aux équipes d'exécuter, de gérer et d'analyser les campagnes multi-canaux très rapidement, de lier le chiffre d'affaires aux différents programmes de marketing et d'effectuer des ajustements en temps réel.

### Salesforce Ideas

Salesforce Ideas réinvente la façon dont les organisations recueillent des idées auprès de leurs communautés en aidant les entreprises à créer leurs propres sites Web de communautés, afin de collaborer directement avec leurs partenaires, leurs employés ou avec d'autres groupes dans le cadre de forums en ligne interactifs.

### Salesforce Content

En plus de la gestion des données client, les équipes peuvent utiliser Salesforce pour partager un contenu non structuré tel que des documents, feuilles de calcul, présentations, vidéos, etc.

### Salesforce Mobile

Pour une meilleure productivité en déplacement, Force.com Mobile offre toutes les applications de CRM de Salesforce, d'AppExchange et des applications personnalisées pour une grande variété de périphériques mobiles.



Au cours des dernières années, des milliers d'entreprises ont adopté les applications à la demande lorsqu'elles se sont rendues compte que le succès du CRM ne reposait pas sur l'achat et l'entretien de logiciels ou de matériels coûteux. Misant sur cet engouement mondial pour le développement et l'innovation en matière d'applications à la demande, l'offre AppExchange de Salesforce.com (www.appexchange.com) vous offre un large réseau d'applications et de services prêts à l'emploi dans votre entreprise, le tout via Internet.

En outre, l'offre en ligne d'AppExchange de plus de 700 applications développées par la communauté de partenaires, de développeurs et de clients de Salesforce.com fournit une grande variété d'outils : applications pour les domaines des finances et des ressources humaines, solutions conçues spécialement pour votre industrie ou liées au CRM, ou encore outils et composants de productivité. Désormais, toute entreprise peut gérer la totalité de ses activités à la demande.

AppExchange est générateur de succès pour toute la communauté de Salesforce.com.

- ❑ **Les clients** accèdent immédiatement à une grande variété d'applications et de composants qu'ils peuvent parcourir, tester, installer, personnaliser et exécuter facilement via notre famille d'applications primées Salesforce.
- ❑ **Les développeurs** du monde entier peuvent rejoindre la communauté toujours grandissante de développement des solutions à la demande afin de créer de nouvelles solutions sur la plate-forme Force.com et les présenter au marché.
- ❑ **Les partenaires (fournisseurs indépendants de logiciels)** peuvent s'appuyer sur AppExchange pour offrir simplement et efficacement de nouvelles solutions innovantes au plus large public au monde : les abonnés aux applications à la demande.



### Force.com Builder

L'application révolutionnaire de type pointer cliquer Force.com Builder de salesforce.com fournit des outils permettant de personnaliser des applications à la demande ou d'en créer de nouvelles en quelques minutes sans aucune programmation. Et pour couronner le tout, les personnalisations effectuées à l'aide de Force.com Builder sont conservées après les mises à jour, ce qui permet d'éliminer les charges de maintenance inhérentes aux logiciels sur site traditionnels.

### API des services Web Force.com

Avec l'API des services Web Force.com, les entreprises peuvent facilement intégrer le CRM à leurs autres applications d'entreprise en s'appuyant sur les normes ouvertes de services Web. Comptant pour plus de 50 % des transactions totales de salesforce.com, l'API Force.com est un des services Web d'entreprise les plus utilisés.

### Force.com Database

Force.com Database est un puissant système de stockage de données qui gère les informations et les relations entre les données qui transitent par vos applications à la demande. Définissez votre modèle de données grâce à une interface intuitive de type pointer cliquer. Accédez aux données par programme grâce à une interface de type SQL. Le modèle à la demande signifie que vous n'avez jamais à vous inquiéter de l'activation, de la sauvegarde ou de la récupération de la base de données.

### Langage de Programmation à la Demande Apex

Apex est un outil très puissant qui participe à l'élaboration de la nouvelle génération d'applications d'entreprise. Avec Apex, les développeurs et les fournisseurs tiers seront en mesure d'utiliser exactement les mêmes outils que ceux dont se sert l'équipe de développement salesforce.com pour élaborer nos produits CRM. Ces nouvelles applications étant par définition exécutées sur la plate-forme Force.com, les développeurs n'auront plus à se préoccuper des problèmes liés aux applications côté client.



### Conseil Successforce

Les services de conseil Successforce reposent sur l'utilisation intensive d'applications d'entreprise et de CRM à la demande, à l'origine de plusieurs milliers d'expériences réussies. Nos experts Successforce vous donnent des conseils stratégiques et pratiques qui vous permettent d'optimiser votre réussite.

### Formation Successforce

Les services de formation Successforce vous fournissent toutes les connaissances dont vous avez besoin pour utiliser Salesforce avec succès. Grâce à nos programmes de formation complets, l'apprentissage est facile, pratique, et adapté à vos défis commerciaux et aux différents rôles des utilisateurs.

### Support Successforce

Nos clients nous ont indiqué que les compétences en matière de support et d'administration sont essentielles pour promouvoir l'adoption de la solution par l'utilisateur et pour gérer une solution performante. Nos offres de support de premier ordre réduisent le temps non productif, optimisent les avantages commerciaux et accélèrent le succès.

### Successforce.com

Tous les clients salesforce.com ont accès, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à une mine d'informations, de conseils, d'astuces et de meilleures pratiques sur [www.successforce.com](http://www.successforce.com). Cette ressource en ligne très prisée regorge d'informations utiles, quels que soit le rôle des utilisateurs, les étapes de mise en œuvre, les sujets relatifs au CRM et les niveaux d'expérience.

### La communauté Successforce

Forte de centaines de milliers d'abonnés, la communauté des utilisateurs salesforce.com compte parmi les familles de solutions à la demande les plus vastes et les plus passionnées au monde. Successforce exploite au mieux cet engouement en aidant les clients à se connecter entre eux afin que tous puissent partager des exemples de réussite.

« Parce qu'il couvre tous les aspects de notre entreprise, finances, ressources humaines, gestion des commandes, applications propres à notre activité, AppExchange nous permettra d'étendre rapidement et facilement le succès généré par les solutions à la demande à toute notre organisation. »

— Cox Business Services



InfoWorld  
Prix « Technology of the Year »  
Meilleure application CRM  
2004, 2005 et 2006



Codie Awards  
Meilleure solution CRM  
2002, 2003, 2004,  
2005 et 2006



Aberdeen Group  
« What Works »  
Top Ten du CRM  
2002, 2003 et 2004

## 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

# Salesforce.com : la Réussite à la Demande

## Clients

« Salesforce nous a ouvert les voies de la communication et nous a aidé à raccourcir notre cycle de ventes. Nous pouvons, en toute simplicité, personnaliser notre CRM pour répondre aux changements de notre modèle et de nos besoins commerciaux. »

— Nokia Enterprise Solutions

« The AppExchange nous a offert une occasion unique de découvrir une série d'applications répondant à nos besoins professionnels, du recrutement au marketing. Le déploiement des sous-applications que nous avons trouvées est simple. De plus, elles nécessitent peu de formation (voire aucune) et offrent aux utilisateurs des avantages immédiats. »

— Miyachi Unitek Corporation

« Salesforce est la seule solution de CRM à la demande offrant une expertise liée aux services, et les fonctions d'entreprise, d'intégration et de personnalisation nécessaires pour gérer les difficultés de notre mise en œuvre destinée à des milliers d'utilisateurs. »

— SunTrust Banks

« Grâce à Salesforce, nous optimisons le service client et les opportunités de revenus dans toutes les régions. Le temps nécessaire à la rédaction de rapports précis et de prévisions est passé de plusieurs semaines à quelques minutes, ce qui nous permet de gérer nos affaires internationales avec beaucoup plus d'efficacité. »

— Travelex

« Nous avons besoin d'un CRM qui pourrait prendre en charge Oracle et d'autres applications afin de créer un portail mono-utilisateur. Salesforce s'est révélé être le seul CRM dont le déploiement est immédiat et qui a une capacité d'intégration totale pour satisfaire nos besoins futurs. »

— Yamaha Corporation of America

## Médias et analystes

« La seule nouveauté de taille ayant bouleversé le quotidien du logiciel d'entreprise en 2006 a été le SaaS (logiciel proposé en tant que service) qui, dans la pratique et sous la houlette de salesforce.com, a prouvé qu'un service hébergé pouvait offrir le type de fonctionnalités autrefois réservées aux géants de l'industrie logicielle. »

— InfoWorld, janvier 2007

« [La plate-forme Force.com] est la solution du futur. Elle permet à tous les types d'entreprise de créer des sous-applications à un coût plus faible et plus facilement, qu'il s'agisse de grandes ou de petites entreprises. »

— Beagle Research, dans *PC Magazine*, janvier 2006

« Le champion incontesté sur le marché des solutions CRM hébergées associe des fonctionnalités puissantes et une évolutivité sans égale. »

— InfoWorld, janvier 2006

« [Salesforce.com] surpasse tous les concurrents sur le marché des entreprises moyennes et génère une satisfaction du client inégalée. »

— *CRM Magazine*, octobre 2005

« Salesforce.com fournit les fonctions globales d'automatisation de force de vente les plus puissantes. Un ensemble impressionnant d'outils de personnalisation et d'intégration permet aux entreprises de créer une solution adaptée à leurs besoins. »

— Forrester, avril 2005

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  
+001-415-536-4606  
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  
2 rue Saint Louis  
1110 Morges  
Suisse  
+412-1-6953-700  
www.salesforce.com



Copyright ©2008, salesforce.com, inc. Tous droits réservés. Salesforce.com ainsi que le logo « no software » sont des marques déposées, et AppExchange, « Success On Demand » et « The Business Web » sont des marques de salesforce.com, inc. Toutes les autres marques citées dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

DS\_WhySFDC\_0308\_FR