

## QLIKVIEW POUR SALESFORCE

### EXPLOITER RAPIDEMENT ET FACILEMENT LES DONNÉES ISSUES DE VOTRE CRM

QlikView simplifie l'intégration de la Business Discovery à une Plate-forme PaaS (Platform as a Service) éprouvée de CRM, pour des tableaux de bord, des analyses et des rapports conduits par l'utilisateur. Les applications de BI traditionnelles, même lorsqu'elles sont pré-intégrées pour être téléchargées et utilisées avec Salesforce, demeurent complexes pour la mise à disposition d'informations pertinentes et en temps voulu. QlikView pour Salesforce est une solution d'analyse décisionnelle qui fournit aux utilisateurs de Salesforce une visibilité complète sur leurs données CRM, pour une prise de décision plus rapide et mieux informée.

### TRANSFORMER SES DONNÉES SALESFORCE EN INFORMATIONS OPÉRATIONNELLES

Les utilisateurs de Salesforce veulent une technologie simple, facile à utiliser, qu'ils puissent contrôler sans dépendre de l'IT. QlikView pour Salesforce élimine la complexité de votre analyse CRM, pour apporter une visibilité sans précédent sur toutes vos données de CRM en un clic, en vous donnant les moyens de prendre des décisions plus intelligentes pour améliorer les performances de l'entreprise et la satisfaction client. QlikView améliore la valeur de Salesforce en donnant aux utilisateurs les moyens de consulter de manière visuelle l'ensemble de leurs données, dans un nombre illimité de dimensions, et d'analyser l'information dans toutes les directions, en descendant jusqu'au niveau transactionnel.

À la différence de la BI traditionnelle, QlikView fonctionne comme l'esprit humain, par associations et connexion de données issues de différentes sources, en quelques clics seulement. Les systèmes qui équipent les sociétés étant extrêmement diversifiés, QlikView offre une alternative en reliant les données de Salesforce et d'autres systèmes pour la réalisation d'analyses, de tableaux de bord et

[qlikview.com](http://qlikview.com)

### POINTS CLÉS DE QLIKVIEW

En une solution unique, QlikView permet de bénéficier des avantages suivants :

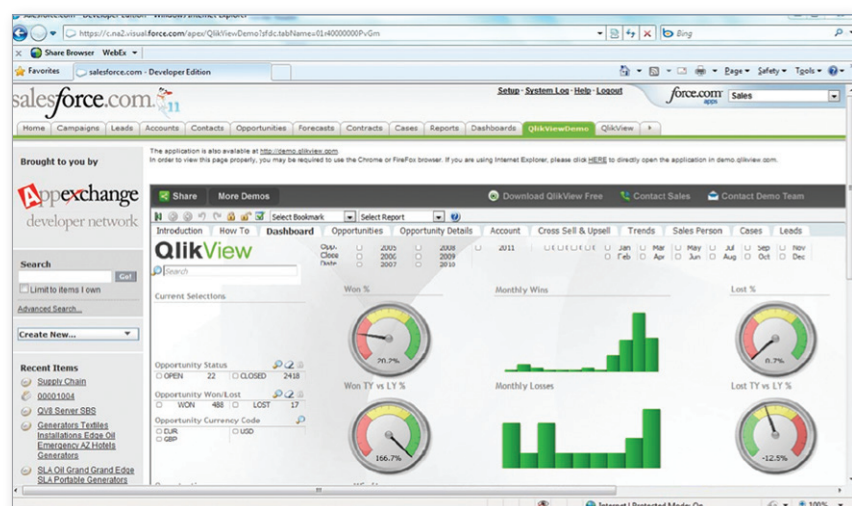
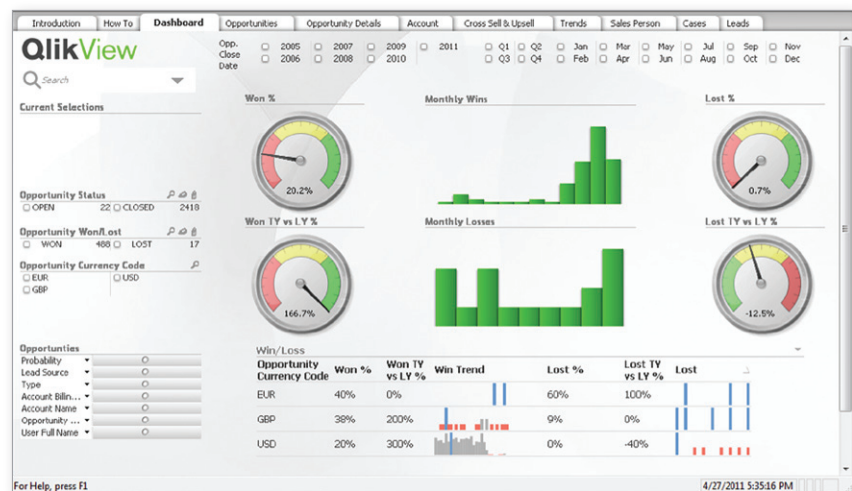
- Élaborez des analyses, rapports et tableaux de bord extrêmement puissants. Permettez aux utilisateurs de disposer de visualisations à la fois complètes et interactives. Intégrez de manière transparente la totalité des données disponibles de n'importe quel système, avec un accès hiérarchique en seulement quelques clics.
- Déployez et administrez des applications grâce à une accessibilité universelle. Déployez auprès de dizaines ou de milliers d'utilisateurs des applications complètes clients, mobiles ou encore pour navigateurs. Touchez vos collaborateurs, quel que soit le support qu'ils utilisent dans le cadre de leur travail.
- Analysez les données en moins de temps qu'il n'en faut pour le dire. Explorez les informations de manière intuitive, plutôt que de manière hiérarchique. Ne négligez aucun détail pour obtenir des réponses instantanément. Générez des perspectives pour passer à l'action.
- Collaborez par le biais d'applications et de résultats partagés. Partagez des documents et des favoris QlikView, des rapports PDF, ainsi que des graphiques et des diagrammes. Intégrez QlikView directement à des applications Web et de bureau pour obtenir une productivité inégalée.
- Tirez profit d'une sécurité à la fois intégrée, flexible et puissante. Effectuez une intégration à une infrastructure de sécurité existante pour une signature unique, la connexion et l'audit, la sécurité granulaire ainsi que l'administration déléguée.

## QLIKVIEW POUR SALESFORCE

Dirigeants, analystes, équipes de ventes, spécialistes marketing, collaborateurs de centre d'appels et services informatiques ont recours à la flexibilité et à la simplicité d'utilisation sans équivalent de QlikView, pour une visibilité claire des processus client et CRM, permettant :

- D'améliorer la précision des prévisions de ventes
- D'identifier les opportunités de ventes croisées et de montées en gamme
- De centrer plus efficacement le service et les prestations d'assistance client
- De suivre les campagnes de marketing
- De mener des analyses des historiques et des tendances
- De réduire les coûts d'assistance informatique

de rapports visuels. Il est possible d'accéder facilement à QlikView pour Salesforce dans Salesforce, à partir d'un onglet personnalisé ou sous la forme de graphiques et de tableaux QlikView intégrés dans d'autres onglets Salesforce. QlikView pour Salesforce peut être immédiatement intégré dans une application QlikView via un connecteur de données natif, ce qui offre une visibilité exceptionnelle sur l'ensemble des données de votre entreprise. QlikView peut être développé en quelques heures. De par le monde, des milliers d'utilisateurs, de tous les secteurs, se sont tournés vers QlikView pour disposer, en temps utile, des perspectives qui leur permettent d'améliorer leurs performances en matière de ventes, marketing et service client.



## TRAVAILLER PLUS INTELLIGEMMENT AVEC SALESFORCE

### ANALYSE POUR LA DIRECTION

Les analyses basées sur la BI traditionnelle nécessitent d'anticiper chaque question, puis d'attendre des jours et des semaines que l'IT construise l'analyse. QlikView fonctionne de manière intuitive, de sorte que les dirigeants peuvent modifier une analyse « à la volée » et suivre leur cheminement de pensées, pour des réponses immédiates à des questions souvent complexes. QlikView apporte toutes les capacités de la BI (KPI, tableau de bord, analyse prospective, scénarios « what-if », etc.) à partir de Salesforce, rapidement et au gré de la réflexion.

### ANALYSE DES VENTES

La demande évolue, et les opportunités d'exploiter les variations du marché nécessitent une vue en temps réel de la clientèle, des comportements d'achat, du mix de produits, des performances des ventes et des tendances. Le fait de savoir quels canaux, commerciaux, clients, produits, services génèrent de bons résultats –ou non– offre un avantage concurrentiel considérable si les données cachées dans Salesforce et d'autres systèmes sont pleinement exploitées. QlikView pour Salesforce apporte aux équipes de ventes la visibilité requise pour des alignements de produits et de stratégies de vente au bon moment et avec une précision accrue, afin d'améliorer les marges, d'augmenter les revenus et de construire une relation clients plus rentable

### ANALYSE MARKETING ET INTERNET

Internet élargit le marché et permet de collecter des données client qui améliorent la segmentation, le ciblage, les programmes de fidélisation, les campagnes marketing, etc. Le défi consiste à accéder, au moment opportun, à des données opérationnelles pour tirer parti au mieux des opportunités. En utilisant QlikView pour intégrer et analyser des données à partir de Salesforce (y compris à partir de Chatter) et d'autres sources, les spécialistes du marketing peuvent identifier rapidement les tendances de la demande et les comportements des clients en divers lieux géographiques ; ajuster les offres de produits, les prix et le message par canal ou par région ; et partager plus facilement les données au sein de l'entreprise et avec ses partenaires.

## **ANALYSE DE SERVICES ET D'ASSISTANCE**

Alors que le service et l'assistance sont désormais les mesures de la place centrale conférée aux clients dans les divers secteurs, l'analyse de l'offre et de la fourniture de services est essentielle au succès de l'entreprise. Grâce à QlikView, les managers du service et de l'assistance améliorent leur visibilité sur le groupage de services, la qualité de service, le temps de résolution des incidents, la valeur perçue et la rentabilité des contrats de garantie et d'entretien, les performances des agents d'entretien, etc., pour élargir et fidéliser la clientèle.

## **ANALYSE DE GESTION DE PARTENAIRE**

Les défis liés au recrutement et à la motivation de partenaires productifs requièrent des programmes de gestion de relation partenaire (PRM) efficaces, reposant sur le recrutement, la collaboration, le partage de l'information et la capacité à planifier, mettre en œuvre, suivre et mesurer des initiatives conjointes. L'analyse QlikView des données Salesforce, souvent associées à des données issues de systèmes des partenaires, permet aux managers de PRM de développer, gérer et optimiser les relations partenaires rentables, et de réduire le risque lié aux partenaires non rentables.

Réussir à donner une visibilité sur les données CRM à la vitesse de l'activité ne dépend pas seulement de Salesforce, mais de la prise des bonnes décisions par les utilisateurs eux-mêmes. Les plus grands groupes mondiaux utilisent QlikView pour accéder facilement à leurs données Salesforce et les analyser visuellement afin de disposer, en temps opportun, d'un aperçu de la clientèle et des tendances, pour une meilleure prise de décisions, une amélioration de la performance et un avantage concurrentiel.

## FONCTIONNEMENT DU CONNECTEUR

QlikView pour Salesforce est un connecteur natif de QlikView. Les développeurs QlikView peuvent ainsi accéder de façon transparente et intuitive aux données de Salesforce. En tant qu'adaptateur complémentaire, ce connecteur basé sur fichier .dll permet de consulter tous les champs personnalisés et standard au niveau d'un déploiement de Salesforce, y compris les données Chatter et les données archivées. Comme c'est un connecteur natif, l'accès aux données et leur chargement dans une application QlikView sont extrêmement rapides.

```

11
12 // =====
13 // WEB SERVICE CONNECTION
14 // =====
15
16 CUSTOMCONNECT TO "Provider=SalesForceDLL.dll;F21;UserId=$(SF_Username);Password=$(SF_Password);";
17 //CUSTOM CONNECT TO "Provider=SalesForceDLL.dll;F21;XUserId=VfQKFVNOBDbCDAFOMLaWGbFNfBdcSRdNNLAB;X

```

The 'Create Select Statement' dialog box is shown with the following details:

- Data Source:** F21;
- Database:** (empty dropdown)
- Owner:** (empty dropdown)
- Buttons:** Connect..., Driver..., Support...
- Database Tables:**
  - ☒ Tables
  - ☒ Views
  - ☐ Synonyms
  - ☒ System Tables
  - ☐ Aliases
- Fields:** Text Order
  - AccountNumber
  - Active\_\_c
  - AnnualRevenue
  - BillingCity
  - BillingCountry
- ☐ Show Icon for Key Fields
- Script:**

```

SLASerialNumber__c,
NumberOfLocations__c,
SLA__c,
CustomerPriority__c,
UpsellOpportunity__c,
Active__c;
SQL SELECT *
FROM Account;

```
- Options:**
  - ☒ Column
  - ☐ Row
  - ☐ Structured
  - ☒ Preceding Load
- Buttons:** Add, OK, Cancel, Help