

Dreamforce 2009: Salesforce présente sa feuille de route 2010

San Francisco – Surfant sur le succès de sa solution de gestion de la relation client en mode «cloud», l'éditeur Salesforce.com confirme l'enrichissement de son offre par des fonctions clairement inspirées des technologies en vogue dans l'univers Internet.

Sous le prétexte (discutable) que les consommateurs se trouveraient tous sur Twitter et Facebook... tandis que les SAP, Siebel et autres seraient installés dans l'entreprise, isolée de ces îlots virtuels par un fossé que seul Salesforce propose de franchir. Raccourci un peu rapide, et marketing un peu simpliste? Soit !

Améliorer les ventes et ignorer l'emballement marketing

Un petit rappel s'impose pour récapituler les annonces et le calendrier à venir. On retrouve donc sur l'offre *CRM Sales Cloud 2*:

– **Real Time Quotes**: il permet de communiquer automatiquement et un en clic les nouveaux tarifs des plans tarifaires avec les documents associés à tous les intéressés. Le problème récurrent des décalages tarifaires pourrait ainsi être effectivement en partie résolu.

Toutefois, cela n'empêche pas l'entreprise de profiter du déploiement de cet outil pour revoir aussi son organisation. En effet, en la matière, la fonction ne remplace pas l'organe !

– les rapports et le **Report Builder** ont été améliorés : nouveaux types de rapports, plus de possibilités de colorisation, et plus de possibilité de manipulation en consultation (drill-down –clic pour afficher un détail d'une partie de rapport-, etc.).

Néanmoins, on peut regretter ce discours marketing surfant sur le "vide webisant", qui met en avant une "utilisation à la Google Analytics", là où on devrait plutôt évoquer des outils comme Business Objects ou Qlicktech. Sinon, comment se positionner sérieusement sur l'entreprise ?...

Chez l'éditeur, on reconnaît la maladresse.

– **Cloud Scheduler**: il permet d'organiser rapidement et simplement des réunions avec des contacts, par simple drag-and-drop de contacts internes ou externes, qui reçoivent automatiquement une invitation, avec gestion automatique des réponses.

– les fonctions de gestion de contenu de **Salesforce CRM** deviennent accessibles via le téléphone mobile, avec possibilité d'envoi des documents par e-mail depuis le mobile, grâce à **Mobile Content**.

– **Salesforce for Twitter**, ne proposant rien de moins que de « transformer les utilisateurs de Twitter en clients » –ben voyons !-, de suivre en temps réel les conversations de clients ou prospects avec les flux Twitter intégrés dans leur fiche et de pouvoir intervenir, et bien entendu de savoir ce qui se dit de la société sur Twitter. No comment !

Des centres de contact enrichis, pas toujours utilement

Sur sa nouvelle version de service et support au *client Service Cloud 2*, l'éditeur en ligne rappelle ses annonces récentes : *Five-minutes Upgrades* propose une mise à jour en cinq minutes des applications du centre de contact avec possibilité d'accéder aux applications concernées en consultation pendant ce temps, Salesforce Knowledge née du rachat d'Instranet (cf. article [Salesforce acquiert Instranet](#))) apporte la brique de gestion des compétences de l'entreprise (partenaires, fournisseurs...) accessible à tous en mode multicanal, Salesforce Answers propose une interface collaborative de questions-réponses entre experts et clients (internes et externes) avec votes sur les meilleures réponses, avec Salesforce for Twitter l'entreprise peut participer aux conversations twitter et même les intégrer au cœur de son centre de contact. Enfin, Salesforce et Cisco ont passé un accord pour intégrer la plate-forme communication unifiée du second sur Service Cloud 2, afin de proposer une solution de centre de contact pour PME et grandes entreprises.

Un calendrier enfin arrêté

Si ces annonces ont récemment fait l'objet d'une communication, le calendrier a, lui, été arrêté pour la quasi-totalité d'entre elles. Ainsi, *Salesforce Knowledge* est déjà disponible (pas de prix annoncé), ainsi que *Salesforce for Twitter*, gratuit pour les clients AppExchange for Professional, Enterprise et Unlimited.

Les nouveautés concernant l'affichage et la manipulation en consultation des rapports sont des évolutions non facturées.

Real Time Quotes sera disponible en février 2010, de même que *Salesforce Answers*. Des versions pilotes sont planifiées en février pour *Five-minutes Upgrade*, *Cloud Scheduler* et *Report Builder*. Enfin, la solution de **Cisco** à la sauce Salesforce est annoncée pour le premier trimestre 2010.