

# Viva Sales : Microsoft va-t-il court-circuiter Salesforce ?

Comment faire émerger, sous le prisme de chaque utilisateur, la « substantifique moelle » que renferment les services Microsoft ? L'éditeur a abordé cette problématique dans le cadre de Project Cortex. Une initiative présentée fin 2019 et qui s'est traduite par la mise à disposition de modules complémentaires pour les applications de la suite Microsoft 365.

Dans le prolongement de cette démarche est née la marque Viva. Officialisée début 2021, elle est en phase commerciale depuis quelques mois. Sous son égide, Microsoft structure une « *digital workplace* en kit ». L'offre regroupe pour le moment cinq modules, autonomes et/ou intégrés à certaines apps Microsoft 365 :

- Topics (décrit comme un « Wikipédia à l'IA, il parcourt de multiples sources de données et les délivre, sous forme contextualisée, dans divers logiciels comme Outlook, SharePoint et Teams)
- Connections (portail fondé sur SharePoint, alliant un flux et un tableau de bord pour centraliser la com interne)
- Insights (*dashboard* centré sur chaque collaborateur)
- Learning (centralisation des ressources de formation)
- Goals (le plus récent, lancé en bêta [il y a quelques semaines](#), issu de l'acquisition d'Ally.io et destiné à intégrer les objectifs commerciaux dans le flux de travail)

## **Viva Sales en *front-office*, le CRM en *back-office* ?**

Rendez-vous est donné au quatrième trimestre 2022 pour la disponibilité d'un [autre module](#) : Viva Sales. « Assistant commercial », « compagnon du CRM », « pont entre les systèmes d'enregistrement et de productivité »... On nous le présente sous autant d'angles. Il s'agira en tout cas de la première application Viva spécifique à un métier : les commerciaux.

À l'image de ce que Salesforce [tente de monter](#) avec Slack, l'idée est d'automatiser la remontée des informations pertinentes dans l'environnement collaboratif. Principalement – tout du moins à en juger les illustrations qu'on nous en donne pour le moment – au sein d'Outlook et de Teams.

À la base, il y a un mécanisme d'« étiquetage » des contacts. Viva Sales crée des enregistrements dans le CRM (« toute technologie », avance Microsoft sans plus de précisions) et les met à jour à partir des interactions détectées dans les apps Office.



On peut éditer ces enregistrements avec Excel et les partager lors d'appels/réunions/discussions. Viva Sales propose par ailleurs un résumé de ces sessions. Et recommande des actions en conséquence (envoyer un document, reprogrammer un appel, mettre un contact en relation avec

un collègue...).

3/8, 12:23 AM

I'm getting ready for a meeting with a new a customer - [Inna Laar](#). I saw on Viva Sales that you have a strong connection to her and I was wondering if you have any insights and tips to share ;)



Viva Sales



**Inna Laar**

Customer

<b>Job title</b>	Operations Manager
<b>Deal name</b>	Contoso AML Deal for Relecloud
<b>Est revenue</b>	\$95,000

Edit here



Open

**Suggestions** Transcript Filter ⌵ 🔍 ⋮

---

**Call highlights** ⋮ ^

Customer contacted us because they wanted to know the status of their case

+ Add • [00:14](#) - [Show in Transcript](#) [Not a highlight](#)

---

Educated the customer that we can't proactively chase any cases where the certificate title hasn't been received

+ Add • [00:14](#) [Not a highlight](#)

---

customer needs help with the redemption statements

+ Add • [00:14](#) [Not a highlight](#)

---

[See all](#)

**Action items** ⋮ ^

Schedule a follow up for next week

+ Add • [00:14](#) 👉 [Not an action item](#)

---

I learn all email with the details, but I'll copy early in

+ Add • [00:14](#) [Not an action item](#)

---

Okay, I will copy Ellie in

+ Add • [00:14](#) [Not an action item](#)

---

[See all](#)

Illustration principale © agsandrew – Shutterstock