



SALESFORCE DATA ET IA

Utiliser Salesforce Data Cloud : Exploiter la donnée unifiée pour le Marketing et les Ventes

PUBLICS

- Directeurs et Chargés de Marketing / CRM.
- Responsables de l'Expérience Client (CX).
- Business et Data Analysts orientés "Business Intelligence".
- Directeurs Commerciaux souhaitant exploiter la donnée comportementale.

PRÉ-REQUIS

- Connaissance fonctionnelle globale de l'écosystème Salesforce (savoir naviguer dans une application Salesforce classique).
- **Aucune compétence technique (SQL, architecture, code) n'est requise.**

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Expliquer la promesse métier de Data Cloud (Customer 360) et ses cas d'usage.
- Naviguer dans l'interface de Data Cloud pour retrouver objets, segments et profils.
- Lire et interpréter un profil client unifié (Data Explorer, Profile Explorer).
- Créer des segments d'audience complexes avec l'interface glisser-déposer (no-code).
- Exploiter les métriques précalculées (Insights) pour affiner les ciblage (score d'appétence, RFM).
- Publier et activer des segments vers Salesforce Marketing Cloud, Sales Cloud ou des réseaux publicitaires.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et visuelle, 80 % de pratique : instance Salesforce préconfigurée avec un jeu de données retail/B2B réaliste. Chaque fonctionnalité est abordée à partir d'un besoin marketing ou commercial (relance de panier,



Datanaos, 13 rue Dulong, 75017 Paris
Distanciel
Site client



1 jour (7 heures)

Vos données sont unifiées, faites-les parler : exploitez Salesforce Data Cloud au quotidien pour créer des segments ciblés, comprendre vos clients à 360° et déclencher des campagnes à fort ROI, sans écrire de code.

PROGRAMME

MATIN : DÉCOUVERTE DU CUSTOMER 360 ET EXPLORATION DES DONNÉES

- Introduction : Data Cloud pour les Métiers
- Qu'est-ce que la donnée unifiée et pourquoi ça change tout pour vos campagnes ?
- Démystifier le vocabulaire : Profil Unifié, Identity Resolution, Segments, Activation.
- Prise en main de l'interface Data Cloud
- Navigation dans les onglets clés pour un profil métier.
- Gérer les tableaux de bord de suivi (combien de profils uniques avons-nous ?).
- La puissance du "Profile Explorer"
- Rechercher et consulter la fiche d'un client unique (le "Golden Record").
- Comprendre la provenance des données : ce qui vient du web, du magasin, du service client.
- Atelier pratique : Analyse du parcours d'un client VIP et identification de ses points de contact récents.

APRÈS-MIDI : SEGMENTATION VISUELLE ET ACTIVATION DES CAMPAGNES

- Le moteur de Segmentation (No-Code)
- Utilisation de l'interface "Drag and Drop" (glisser-déposer).
- Croiser des données démographiques (CRM) avec des données comportementales (Web, Email).
- Utiliser les "Calculated Insights" (métriques créées par l'IT : LTV, Score d'engagement) dans vos ciblage.
- Atelier pratique : Création d'un segment ciblant "Les clients parisiens ayant abandonné un panier de plus de 200€ dans les 48h et ayant un score d'engagement élevé".
- L'Activation : Passer à l'action
- Définir les cibles d'activation (Où envoyer ce segment ?).
- Paramétrer le rythme de publication (temps réel vs batch quotidien).
- Comprendre les cas d'usage métiers liés à l'activation (Marketing Cloud pour l'emailing, Sales Cloud pour la création de listes d'appels).



SALESFORCE DATA ET IA

Utiliser Salesforce Data Cloud : Exploiter la donnée unifiée pour le Marketing et les Ventes

fidélisation, vente croisée) ; atelier de publication d'un segment vers une plateforme d'activation.

Tarif

900 € HT par participant

Niveau

Débutant

Délai d'accès

Nous consulter

Les points forts

- **100% Métier, 0% IT** : On ne parle pas de tuyauterie technique, mais uniquement de retour sur investissement (ROI) et d'exploitation marketing/ventes.
- **Autonomie immédiate** : Dès le lendemain, les participants sont capables de créer leurs propres audiences sans ticket au support IT.
- **Pédagogie active et visuelle (80% de pratique)** : Les participants travaillent sur une instance Salesforce pré-configurée avec un jeu de données "retail/ B2B" réaliste, prêt à être exploité.
- **Approche "Use Case"** : Chaque fonctionnalité est expliquée à travers un besoin marketing ou commercial concret (ex: relance de panier, fidélisation, cross-selling).
- **Évaluation** : Exercice final consistant à définir une cible marketing complexe, la créer dans l'outil, valider sa volumétrie et préparer son activation.
- **Tremplin vers l'IA** : Comprendre l'usage de Data Cloud est la première étape idéale avant d'interagir avec les futurs agents conversationnels (Agentforce) pour le marketing.

Satisfaction des stagiaires

Pas suffisamment de sessions pour fournir une note.

Référence formation

F55

MODALITÉS D'ÉVALUATION

un exercice final : définir une cible marketing complexe, la créer dans l'outil, valider sa volumétrie et préparer son activation