



Les 4 piliers du succès de l'analytique commerciale : le sésame pour l'équipe Sales Operations

Votre équipe commerciale dispose-t-elle des données dont elle a besoin pour atteindre ses objectifs ? Vous basez-vous sur des rapports obsolètes provenant de nombreuses sources pour suivre votre progression ? La dispersion des données entraîne-t-elle des pertes d'informations ? Dans le secteur de la vente, où tout est pour hier, on ne peut pas se permettre d'attendre la fin du trimestre ou de l'année pour découvrir que les quotas n'ont pas été atteints ou que les attentes des clients n'ont pas été satisfaites. Les informations obsolètes ou incomplètes entraînent des conséquences que toutes les organisations commerciales veulent éviter.

Avec une vision claire des performances de chaque commercial et de l'équipe, il est plus simple de prendre des décisions et, si nécessaire, de changer de cap pour s'assurer que les objectifs seront atteints. Les équipes commerciales ont besoin d'une plate-forme qui rassemble les données, de toutes les sources, pour être en mesure de répondre aux questions complexes de la direction, des clients, des fournisseurs et des membres de l'équipe. Mais de nombreux commerciaux ont du mal à changer leurs habitudes, notamment leur usage des tableaux de bord Salesforce.

En résumé, les Sales Operations doivent pouvoir s'appuyer sur des analyses rapides, simples et intuitives. Une plate-forme analytique visuelle telle que Tableau vous offre une vue complète des indicateurs dont les Sales Operations ont besoin pour améliorer leurs prévisions, leur planification et leur prise de décisions en temps réel. La possibilité d'intégrer des données marketing et client est également essentielle pour comprendre les scénarios de vente et acquérir un avantage concurrentiel sans vous freiner dans votre élan et votre progression.

Alors, à quelle vitesse votre équipe commerciale pourra-t-elle maîtriser une plate-forme analytique ? Très rapidement. Avec des fonctionnalités comme les nouveaux **Dashboard Starters** de Tableau Online, vous pouvez obtenir en quelques minutes des vues unifiées et révélatrices de vos données Salesforce, Oracle Eloqua, Marketo Sales et bien plus. Elles vous serviront de tremplin vers d'autres vues des données, en fonction de ce que vous souhaitez observer.

Passez à l'action avec l'analytique

Les Sales Operations doivent connaître toutes les nuances des données de vente de leur entreprise et utiliser ces informations exploitables pour booster les performances. C'est une tâche difficile, mais tout à fait réalisable grâce à la puissance de Tableau. Découvrez comment en lisant les quatre points ci-dessous.

1. Une meilleure compréhension des données permet d'atteindre plus rapidement les objectifs de vente

Votre compréhension de vos activités se limite-t-elle à ce que contient votre outil CRM ? Et où se trouvent vos données ? Dans des feuilles de calcul, des bases de données SQL, Hadoop, Salesforce ou d'autres applications cloud ? Pour dégager des informations exploitables et prendre des décisions éclairées, vous devez comprendre toutes vos données client, marketing et commerciales. Il est également très important de pouvoir y accéder dès que vous en avez besoin, où que vous soyez.



Vos systèmes ne capturent peut-être pas toutes les transactions. La vente est souvent un travail d'équipe. Il est donc parfois difficile de savoir à qui attribuer des résultats ou de déceler des tendances avec vos ressources actuelles. Les commerciaux n'ont pas tous la même méthode quand il s'agit de saisir leurs données. Souvent, ils accumulent du retard car ils se concentrent avant tout sur la vente. À force, cela risque de générer des inexactitudes ou des erreurs d'interprétation des données.

Tableau en conditions réelles : MillerCoors découvre de nouvelles opportunités de vente grâce à une vue des données en temps réel

Cumulant plus de 450 ans de savoir brassicole, MillerCoors est un producteur de bières populaires basé aux États-Unis. Il est notamment connu pour ses bières, telles que Miller, Coors, Blue Moon, et aussi pour ses cidres et boissons gazeuses artisanales. Pour démarcher les bars et les restaurants, ses commerciaux étaient toujours en déplacement. Hélas, prisonniers d'une culture de reporting basé sur Excel, ils n'avaient pas les moyens de déterminer la fiabilité de leurs rapports. Il leur arrivait ainsi de passer à côté d'opportunités lucratives, car ils ne disposaient pas des outils adéquats pour les repérer.

En seulement trois mois, MillerCoors est passé d'un projet pilote Tableau à un déploiement d'entreprise pour 300 commerciaux. Avec Tableau, l'équipe commerciale a maintenant une excellente visibilité sur l'ensemble de la clientèle et peut exploiter les opportunités qui se présentent. Un commercial de MillerCoors peut, sur un appareil mobile, trouver un tableau de bord en quelques minutes. La communication avec le client s'en trouve simplifiée, ce qui lui donne un avantage concurrentiel important. Avant Tableau, il fallait extraire les données manuellement dans un nombre astronomique de rapports Excel et souvent passer le week-end à essayer de les comprendre. L'équipe publie maintenant ses tableaux de bord des ventes sur Tableau Online pour une meilleure visibilité, mais aussi pour favoriser la collaboration et créer un esprit de saine concurrence entre les centaines de commerciaux.

En intensifiant l'usage de Tableau comme source unique d'informations fiables, MillerCoors identifie des opportunités et vend davantage de produits.

2. Une source unique d'informations fiables mettra tous les membres de votre équipe sur la même longueur d'onde

Comment peut-on parvenir à une cohésion d'équipe quand tout le monde s'appuie sur des chiffres et des sources différentes ? Disposer d'une source unique d'informations fiables a des avantages indéniables. Grâce à cette source, que vous créez lorsque vous avez de la visibilité sur toutes vos données, les responsables et les membres de l'équipe partagent la même vue d'ensemble et se sentent tous autant investis les uns que les autres. De plus, en unifiant les données de vente, de marketing, et d'engagement client, vous pouvez dégager des informations, accélérer la prise de décisions et mieux vous démarquer de la concurrence.



Les responsables commerciaux qui adoptent une source unique d'informations fiables doivent relever des défis supplémentaires, car les données de vente sont intrinsèquement complexes. Pour dégager des informations exploitables, les organisations commerciales doivent pouvoir analyser des indicateurs essentiels comme les territoires, les estimations de la taille du marché, les quotas, ainsi que les données démographiques et d'engagement relatives aux clients. Il est possible d'intégrer des données éparpillées dans Salesforce, mais cette opération, souvent longue et fastidieuse, ne permet pas d'effectuer le type d'analyses rapides que réclament les responsables commerciaux. Afin de prendre rapidement des décisions métier stratégiques, aussi bien à court qu'à long terme, les responsables commerciaux ont besoin d'une plate-forme suffisamment flexible pour pouvoir analyser des informations complexes provenant de plusieurs sources, et les agréger en une vue de tableau de bord unique.

Tableau en conditions réelles : LinkedIn décèle des informations exploitables et des opportunités grâce à la transparence des données

LinkedIn est un exemple d'entreprise qui avait besoin d'une plate-forme robuste et évolutive pour dégager des informations exploitables à partir de ses données de vente. Son équipe d'analytique métier a adopté Tableau Server pour centraliser plusieurs pétaoctets de données client. Grâce aux tableaux de bord, elle peut suivre les performances et anticiper le taux d'attrition, ce qui aboutit à un cycle de vente plus proactif et à une augmentation des recettes.

Avant d'utiliser Tableau, LinkedIn stockait ses données de vente dans des bases de données internes, Google Analytics, Salesforce.com et des outils tiers. Ensuite, un analyste traitait chaque jour les demandes de plus de 500 commerciaux. En conséquence, il fallait parfois attendre 6 mois pour obtenir un rapport, et les commerciaux restaient dans le flou quant à leurs performances et à l'état des relations client.

Aujourd'hui, 90 % de la force de vente de LinkedIn accède à Tableau Server toutes les semaines. Maintenant qu'elle peut suivre les performances globales des ventes et approfondir l'analyse pour comprendre l'expérience client sous-jacente, l'équipe commerciale peut savoir à quel moment les clients se mettent à utiliser davantage le produit. Ainsi, elle peut les contacter de manière proactive pour leur parler des opportunités potentielles ou d'engagement produit. En conséquence, les dépenses globales ont une chance d'augmenter, et l'activité sur le compte risque moins de baisser.

3. La visualisation interactive vous aide à aller plus loin

Comme le montrent les exemples présentés plus haut, les tableaux de bord sont importants, car ils permettent à tout le monde de voir les mêmes données. Rapides à créer et faciles à utiliser, ils transmettent un message clair aux commerciaux qui ne se demandent plus comment lire et interpréter les informations.

Face aux tableaux de bord, les feuilles de calcul et rapports traditionnels ne font pas le poids. En effet, leur création et leur mise à jour nécessitent du temps et des efforts considérables. Par ailleurs, ils ne fournissent pas autant d'informations exploitables que les visualisations interactives. Les visualisations interactives



améliorent les tâches analytiques de base telles que le filtrage des vues, l'ajustement des paramètres et les calculs rapides. Elles vous permettent également d'examiner les informations sous-jacentes grâce aux sélections intuitives dans le tableau de bord et de transformer vos données en informations exploitables.

Au lieu de passer du temps à essayer de comprendre des ensembles de données, les commerciaux peuvent désormais se concentrer sur les contrats à conclure, les problèmes à résoudre et les décisions à prendre. L'interactivité avec les visualisations Tableau a permis à l'entreprise Oldcastle de transformer ses données en de puissantes sources de connaissance qu'elle utilise pour prendre rapidement des décisions métier importantes afin de mieux servir ses clients.

Tableau en conditions réelles : En surveillant ses 78 000 SKU, Oldcastle garde une bonne vue d'ensemble de la situation et identifie des opportunités de vente

Oldcastle est l'un des plus importants fabricants de produits et de matériaux de construction. Avec 20 divisions et 206 sites en Amérique du Nord, Oldcastle a connu son premier succès avec Tableau en transformant un rapport mensuel de 500 pages en un tableau de bord accessible pour tous les employés de l'entreprise.

L'inventaire créé par l'équipe commerciale d'Oldcastle contient plus de 78 000 SKU. Il est donc essentiel de pouvoir identifier les pertes, surveiller les marges et saisir les opportunités rapidement et facilement. Mais adapter une solution à l'intégralité de la force de vente n'était pas si simple. Oldcastle peut désormais ajouter les données ERP et Salesforce dans Tableau. Ainsi, l'équipe commerciale a accès à toutes les données et peut les comprendre aisément.

Qu'il s'agisse des responsables commerciaux ou des membres de l'équipe de vente, tout le monde consulte les tableaux de bord Tableau pour suivre les quotas quotidiennement et mensuellement. Avoir accès aux informations exploitables fournies par les énormes quantités de données client est à la fois stimulant et utile, car cela permet aux commerciaux de mieux servir les clients.

Paul Lisborg, responsable BI, explique : « Désormais, un commercial qui consulte son tableau de bord peut voir ce qu'il a vendu la veille, ses performances du mois et ses résultats depuis le début de l'année. Il peut ensuite explorer les données pour observer les comportements des clients, ce qu'ils achètent et quelle sont les marges sur ces articles. »

4. Les tableaux de bord facilitent la collaboration au sein de l'équipe

L'analytique en libre-service est presque incontournable pour les organisations commerciales d'aujourd'hui, qui s'appuient sur l'information. Elles doivent pouvoir convertir rapidement les informations exploitables en décisions. C'en est fini de compter sur l'IT pour créer, personnaliser et publier des tableaux de bord des ventes. Ces tableaux de bord en libre-service sont des outils précieux pour les managers



d'équipe de vente qui veulent organiser des réunions d'évaluation du pipeline, et les responsables commerciaux qui veulent définir avec le département Finance la stratégie de l'année suivante. Tableau aide les équipes commerciales modernes à placer les données au cœur de toutes les discussions importantes pour étayer la collaboration en temps réel et les prises de décisions stratégiques.

Tableau en conditions réelles : Toute l'équipe commerciale de Brown-Forman boostée grâce à la transparence des données

Selon Tim Nall, directeur des systèmes d'information chez Brown-Forman, l'une des dix plus grandes entreprises de spiritueux au monde, la communication est la clé pour déterminer les meilleures pratiques et augmenter les ventes. Les équipes ont besoin d'informations exploitables sur les prix et les livraisons pour gérer au mieux les unités de gestion des stocks (SKU).

En optimisant leurs investissements technologiques existants dans le stockage des données et l'analytique, les équipes de Brown-Forman perfectionnent leurs capacités collaboratives. « Dans le cadre d'une stratégie internationale, il est important que tous les acteurs puissent accéder à ces informations et les comprendre. Grâce à notre entrepôt de données logique, que l'on combine à Tableau, les utilisateurs peuvent facilement collaborer et accéder à toutes ces informations », explique Tim.

Que vos données soient affichées en temps réel ou qu'elles fassent l'objet d'actualisations fréquentes, Tableau Server simplifie également la publication des tableaux de bord des ventes. Avec l'authentification unique, les employés de Brown-Forman peuvent accéder aux tableaux de bord en un clic, depuis un ordinateur de bureau ou un appareil mobile. Les tableaux de bord peuvent également être intégrés directement à votre CRM.

À mesure que vous gagnerez de l'expérience et apprendrez à identifier les besoins de votre équipe en surveillant les vues de tableau de bord utilisées sur Tableau Server, vous découvrirez, comme Brown-Forman, ce qui fonctionne ou ce qui ne fonctionne pas. Vous pourrez alors travailler en équipe pour affiner les tableaux de bord et augmenter vos chances de succès.

Approfondissez l'analyse

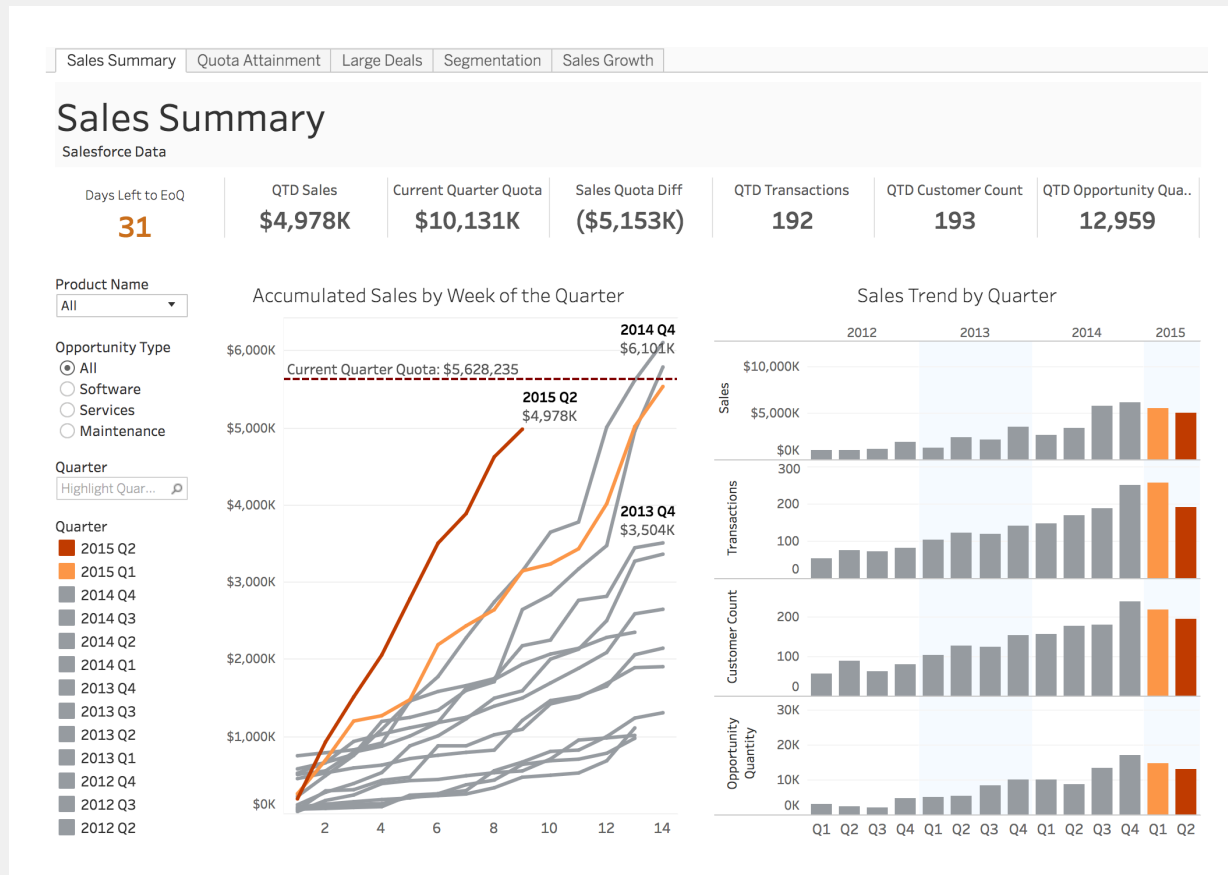
Des tableaux de bord efficaces pour avoir une vision d'ensemble et les détails

Une fois que tout le monde voit les mêmes données, chacun peut utiliser les tableaux de bord pour poser ses propres questions et trouver facilement les réponses, au lieu de s'appuyer sur des sources différentes potentiellement inexactes ou incomplètes.



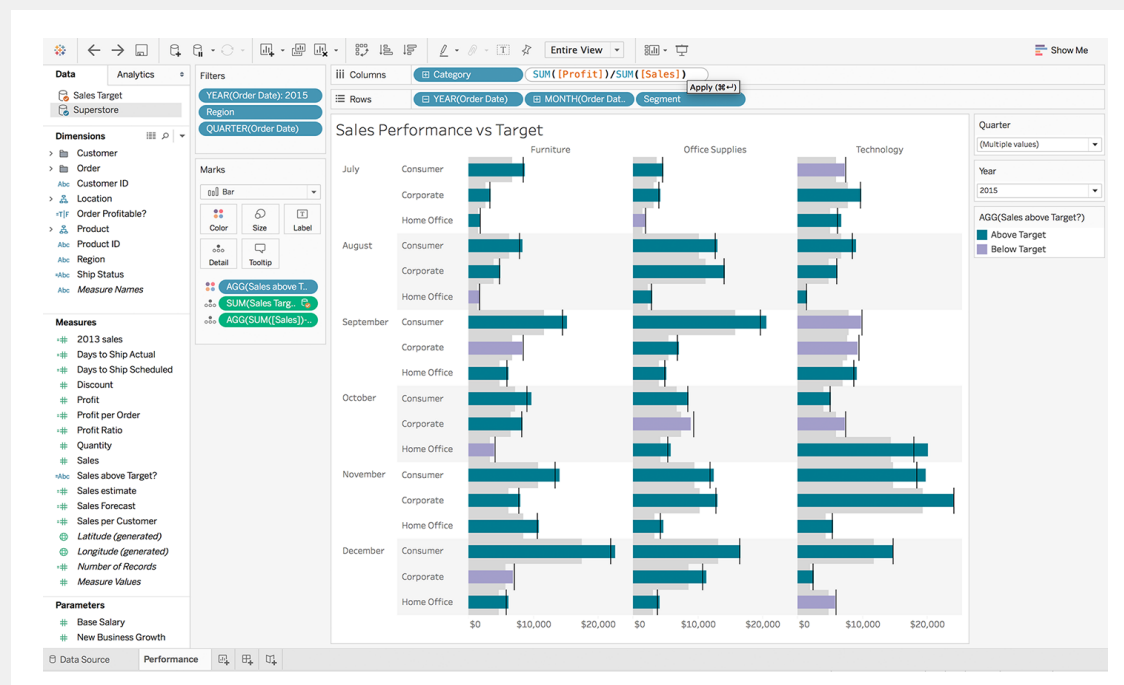
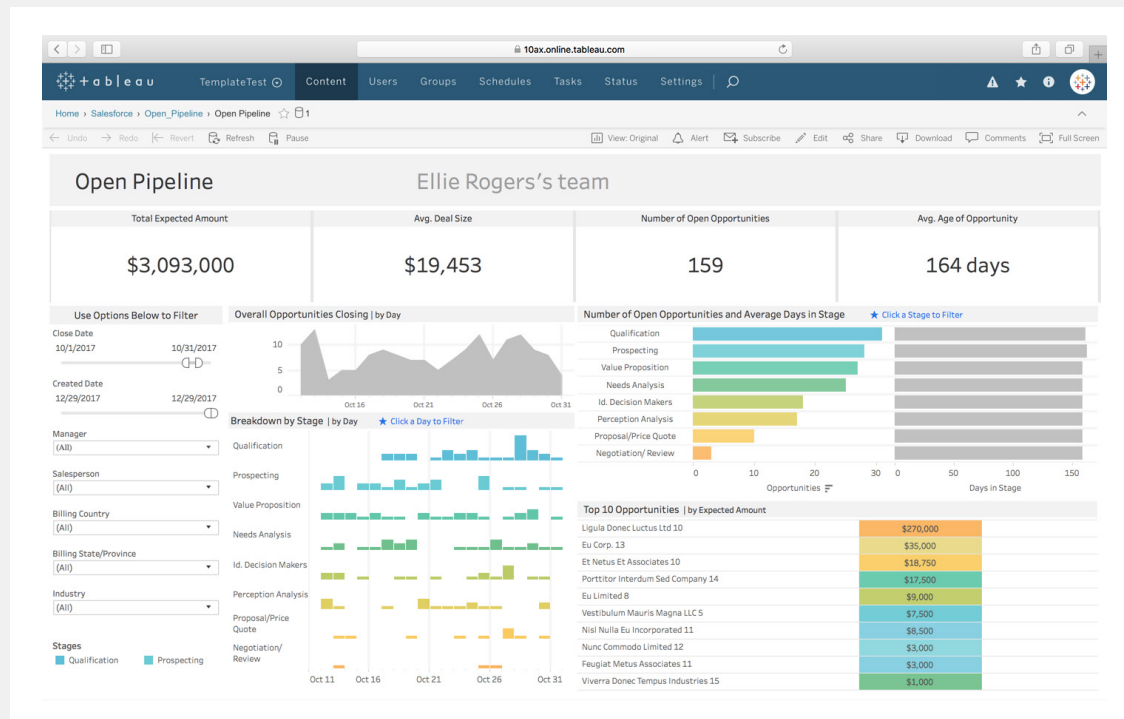
Écart par rapport au quota

Pour gérer efficacement une équipe commerciale, il faut comprendre les tendances et connaître la situation globale à tout moment. Malheureusement, rassembler toutes les données peut être difficile, surtout avec des équipes nombreuses ou très dispersées. Dans ce tableau de bord, vous pouvez voir ce qui manque, par produit et par type d'opportunité, pour atteindre le quota. Les données précédentes donnent plus de contexte et indiquent les tendances de l'avenir. Grâce à Tableau, vous pouvez réduire le nombre d'inconnues en matière de gestion des ventes.



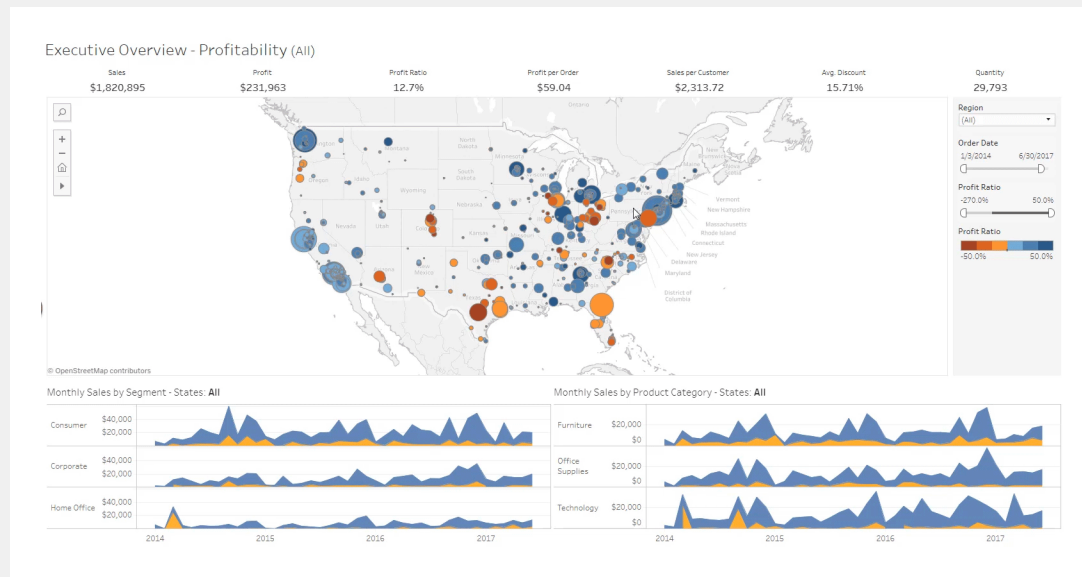
Pipeline et performances générales

Comprendre les performances de vente historiques est l'une des clés pour établir des prévisions plus précises. Avec Tableau, les analyses comparatives, comme le calcul de la croissance d'une année sur l'autre, peuvent être effectuées très simplement en une fois. Vous pouvez consulter vos performances sur la durée, de manière cumulée, et pour chaque groupe. Vous pouvez également fusionner des données Salesforce avec des données produit pour comprendre les tendances et les nouvelles opportunités par région.

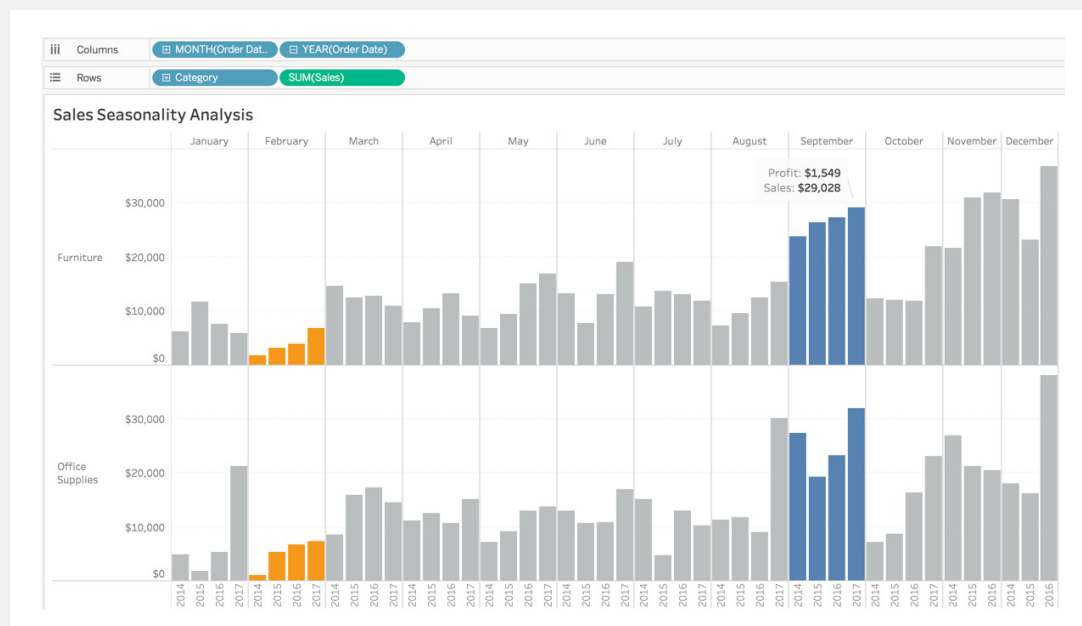


Surveillez la rentabilité

Une vente ne génère pas toujours de profit. L'équipe Sales Operations a pour mission d'aider votre équipe à trouver les contrats les plus intéressants, c'est-à-dire ceux qui feront augmenter votre bénéfice net, pas ceux qui entraîneront des coûts ingérables. Ce tableau de bord montre les ventes et les bénéfices par segment, par gamme de produits et par région, ce qui permet aux responsables commerciaux d'identifier rapidement les activités de vente non rentables et d'agir immédiatement en conséquence.



Utiliser des éléments visuels pour observer les tendances saisonnières vous donne la possibilité de prévoir et de planifier vos activités correctement. Vous pouvez également prendre des décisions en analysant les résultats des trimestres peu satisfaisants, des baisses estivales et des hausses de fin d'année. En voyant les mêmes mois civils les uns à côté des autres, il est facile de déceler les tendances cycliques qui influencent les hausses et les baisses des ventes.



Êtes-vous prêt à maximiser le potentiel de vos données ?

Pour faire face à la concurrence, satisfaire leurs clients et déterminer l'orientation de leur prochaine initiative, les organisations commerciales ont besoin d'un flot ininterrompu de données exploitables. Pour garder une longueur d'avance dans un environnement de vente dynamique, il faut aussi penser à l'avenir. Avec une plate-forme suffisamment flexible pour analyser toutes vos données de vente, vous serez prêt à tirer parti des technologies émergentes, comme l'intelligence artificielle, le machine learning et bien plus.

Si vous utilisez déjà des tableaux de bord des ventes, comparez les informations exploitables que vous obtenez par rapport à ce que peut vous offrir Tableau. Nous vous invitons à consulter les ressources suivantes pour en savoir plus.





À propos de Tableau

Tableau vous aide à transformer vos données en informations exploitables. Découvrez les possibilités infinies de l'analytique visuelle. Créez des tableaux de bord et effectuez des analyses ad hoc en seulement quelques clics. Partagez vos documents de travail avec les personnes de votre choix et marquez les esprits. Du simple analyste observant des performances de vente spécifiques au directeur commercial s'intéressant aux performances globales du pipeline et à la possibilité d'atteindre des cibles qui correspondent aux objectifs de l'entreprise, tout le monde utilise Tableau pour voir et comprendre ses données.

Autres ressources

- [Kit de démarrage pour les Sales Operations](#) : tout ce dont vous avez besoin pour être rapidement opérationnel sur Tableau.
- [Solutions Tableau pour l'analytique dans le secteur de la vente](#) : une ressource indispensable pour comprendre comment Tableau aide les commerciaux à voir et comprendre leurs données.
- [Étude de cas sur l'analyse des ventes MillerCoors](#) : ce producteur de bières a mis en place une source unique d'informations fiables pour le reporting, ce qui lui offre plus de visibilité et lui permet donc de déceler les opportunités et d'augmenter les ventes.

Autres ressources à explorer

- [Demos produit](#)
- [Formation et didacticiels](#)
- [Communauté](#) et [assistance](#)
- [Témoignages clients](#)
- [Solutions](#)