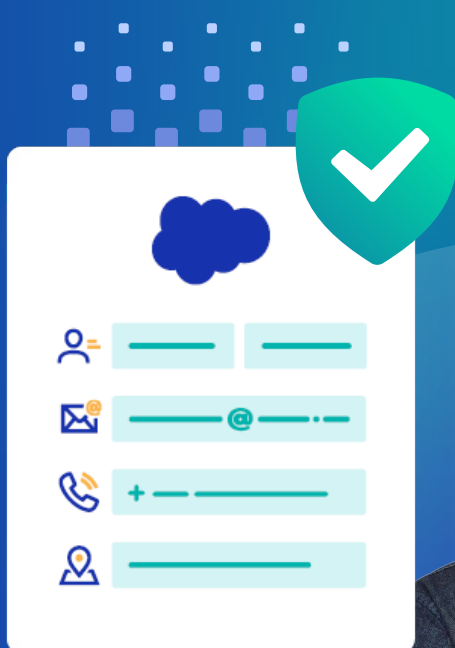


SALESFORCE ET DATA QUALITY

Comment administrer Salesforce avec une meilleure qualité de donnée augmente la satisfaction de vos utilisateurs



INTRODUCTION

Vous administrez le CRM Salesforce de votre entreprise ? Vous recevez sans doute de nombreuses sollicitations de la part des métiers !

L'administrateur Salesforce est bien souvent l'interlocuteur vers qui se tournent les utilisateurs de la donnée CRM quand les problèmes surgissent. Parmi les dysfonctionnements, beaucoup découlent d'un manque de qualité ou de la présence de doublons dans leurs référentiels.

Rapports faussés, adresses postales erronées compromettant les livraisons, emails mal délivrés, fiches client perdues (sans doute mal fusionnées...) ou en multiples exemplaires : si les métiers vous parlent de ces cas de figure, alors la qualité et l'unification des données client laissent à désirer.

Toutefois, administrer le CRM Salesforce ne consiste pas à intervenir sur la donnée elle-même ! Aux métiers d'alimenter les flux dans le système par une donnée fiable.

Quand les métiers n'ont ni la main, ni les outils pour qualifier et unifier les données CRM, comment les aider à exploiter de la donnée fiable dans les processus métier qui les animent au quotidien ?

Dans cet ebook, DQE vous donne les bonnes pratiques de la gouvernance de la donnée pour concilier l'administration technique d'un outil CRM avec les besoins des métiers en data quality.





La Data Quality **en renfort** de l'administration de Salesforce

Le CRM ne peut pas faire de miracle et propage la mauvaise qualité des données dans vos différents systèmes !

Offrir aux opérationnels des données fiables, donc qualifiées et unifiées selon des règles précisément adaptées à leurs missions, s'appuie sur un mot d'ordre :

Définir les règles du jeu en amont, avec les métiers !

Pour y parvenir, voici 2 best practices prioritaires.

BEST PRACTICE N° 1

Inclure la Data Quality dans la gouvernance des données

Dans toute entreprise, les informations de contact des clients sont exposées à de nombreuses failles dans les processus eux-mêmes générant des données erronées. Erreurs humaines de saisie, changement de coordonnées, import de bases de mauvaise qualité... L'enregistrement de mauvaises données n'épargne aucun référentiel client !

C'est pourquoi la gouvernance des données s'impose comme le prérequis à une bonne gestion de la qualité et de la fiabilité des données dans le CRM.

Que se passe-t-il quand la data gouvernance n'est pas au rendez-vous ?

En l'absence de normes et processus clairs, les métiers butent sur des incohérences dans les données. Ils peuvent difficilement segmenter et personnaliser les communications, le reporting et les analyses sont faussés, en particulier par la présence de doublons. Lorsque les responsabilités et les contrôles sur les données ne sont pas clairs, le risque de non-conformité aux réglementations guette !

Une data gouvernance lacunaire sur le front de la Data Quality coûte cher !

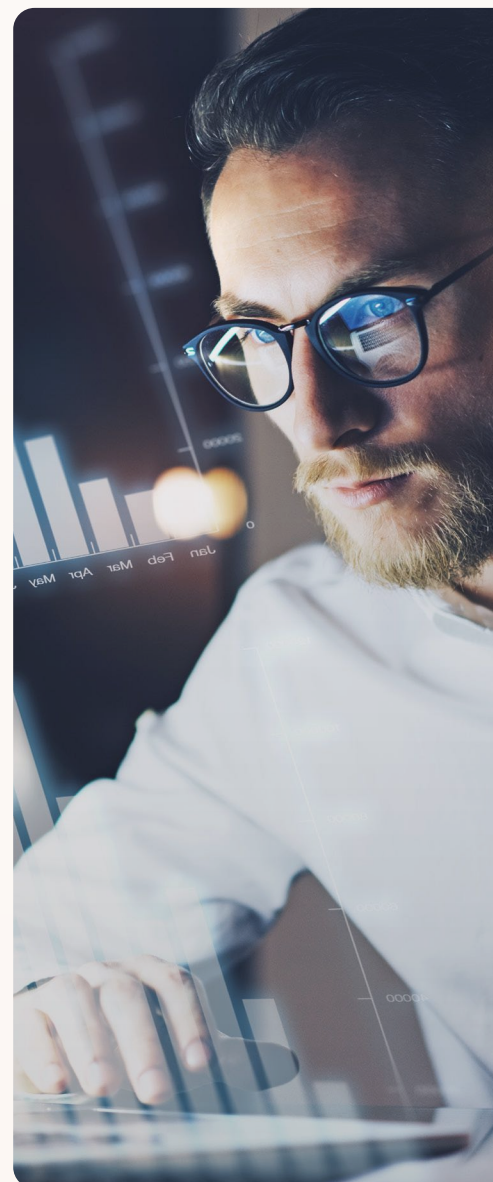
Elle se compte en pertes financières dues à des erreurs de données, en productivité et en efficacité des équipes dégradées, en risques juridiques et réglementaires, en perte de confiance des clients...

Définissez les règles avec les métiers

Seules des règles de data gouvernance pensées par et pour les métiers vous assure un paramétrage et une administration de Salesforce adaptés aux usages quotidiens. La Data Quality ne fait pas exception.

Les arbitrages vont notamment concerner :

- **la saisie et la gestion des données dans la plateforme** – selon quelles normes, quels processus ?
- **les responsabilités et les contrôles** – quelles métadonnées sont prioritaires ? Quelles autorisations pour quels utilisateurs ?
- **les règles de fusion** – comment se définit un compte ? Un contact ? Que fusionner ou conserver en l'état ?



Traduisez les règles dans l'administration de Salesforce

Travaillez avec les métiers pour passer de la règle de gouvernance à la règle d'administration du CRM.

Par exemple :

Votre entreprise connecte un outil de marketing automation à son CRM Salesforce.

Vous utilisez peut-être plusieurs plateformes – par exemple Marketing Cloud et Sales Cloud.

Quelle source de données est prioritaire ?

Confirmez avec les métiers les règles pour regrouper et synchroniser les données dans le référentiel Salesforce selon l'ordre de priorité par source. Ces règles fondamentales de data gouvernance servent de socle à une unification pertinente des données.

Vos comptes clients couvrent plusieurs contacts avec des coordonnées communes

Comment éviter de sur-fusionner ou surcommuniquer ?

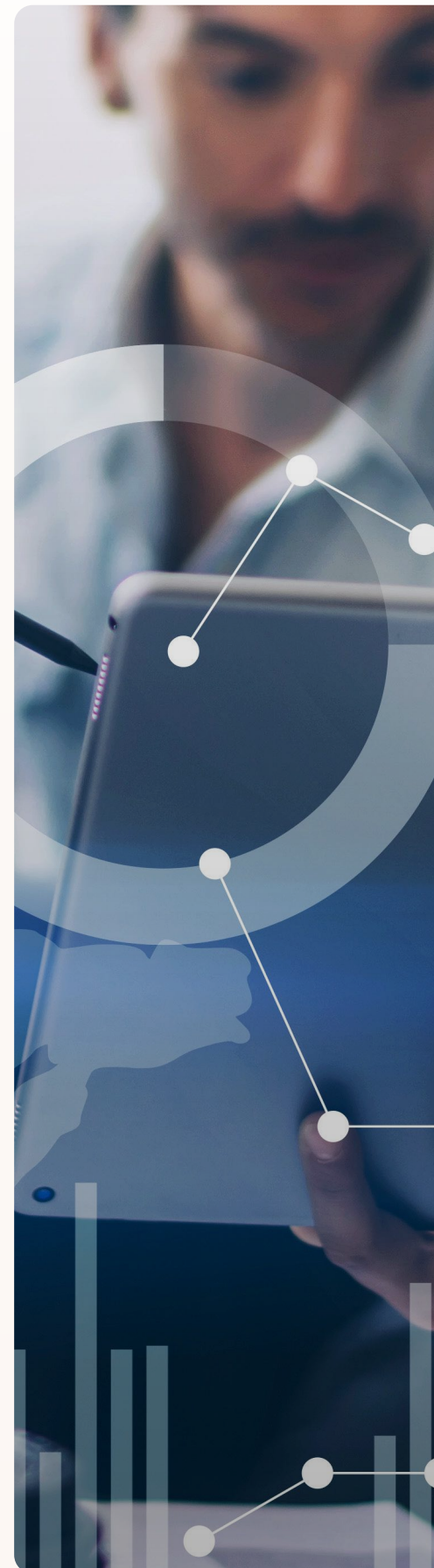
Par exemple :

Dans les cabinets médicaux : un numéro de téléphone et une adresse email génériques servent à plusieurs professionnels de santé.

Vos métiers vous expliqueront les paramétrages attendus pour ne pas considérer qu'il s'agit de doublons à fusionner, mais bien d'infirmiers ou de médecins distincts, et donc conserver l'ensemble des intervenants.

Chez les fournisseurs d'énergie : derrière une même adresse postale figurent plusieurs membres d'un même foyer – et chacun dispose de sa fiche contact.

Vos métiers vous expliqueront les paramétrages attendus pour éviter d'envoyer deux fois la même promotion ou la même facture à la même adresse.



BEST PRACTICE N°2

Choisir la bonne solution de Data Quality

Traiter la qualité et l'unification des données n'est pas la vocation du CRM Salesforce.

En effet, Salesforce fournit le logiciel et la technologie pour manipuler la donnée client selon des processus métier de la relation client. C'est pourquoi ses fonctionnalités de Data Quality sont secondaires et ne répondent pas à tous les cas de figure. Par exemple en termes de dédoublonnage, Salesforce permet d'identifier les doublons uniquement s'ils présentent une exactitude parfaite sur un seul critère – en général le nom du client ou l'adresse mail.

De plus, le CRM ne détient pas non plus la puissance de traitement requise pour unifier des bases très volumineuses de plusieurs dizaines de millions de contacts.

Vous devez « augmenter » votre CRM Salesforce avec une solution de Data Quality de pointe !



Parmi les critères pour faire le bon choix d'une solution de Data Quality, soyez particulièrement attentif aux caractéristiques suivantes :



Déduplication/fusion fine

Votre solution de Data Quality doit savoir identifier les doublons selon des clés de rapprochement adaptées à votre contexte et personnalisées pour votre entreprise. Les notions de flou et de contenu contextuel doivent être prises en charge. L'unification des doublons s'effectue également sur mesure, assurant de ne perdre aucun client, voire de conserver délibérément des doublons quand un client nécessite d'être présent en base via plusieurs comptes.



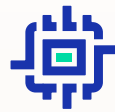
Maîtrise du temps réel

Dans l'outil CRM, l'activité sur les données est constante. Si les traitements en mode curatif permettent de l'assainir à un instant T, il reste à éviter en temps réel l'entrée en base des données erronées et la création de doublons. C'est pourquoi la meilleure solution de Data Quality doit assurer le contrôle instantané des entrées de données et l'identification en temps réel de l'existence d'un client dans la base.



Puissance de traitement illimitée

Votre solution de Data Quality doit pouvoir traiter des volumes jusqu'à plusieurs millions de données. C'est un prérequis pour ne pas submerger les processus, notamment dans les traitements de dédoublonnage !



Intégration native dans le CRM

Optez idéalement pour une solution qui offre une intégration native à Salesforce, une compatibilité technologique dans le respect de la sécurité des données et un accès depuis l'interface Salesforce habituelle des utilisateurs. Vous évitez ainsi des paramétrages d'appels d'API dans les différents formulaires de Salesforce qui génèrent de nombreuses erreurs de développement. Vous simplifiez aussi les process de rapatriement de la donnée traitée vers la base CRM et permettez à vos utilisateurs d'adresser directement la base de données dans Salesforce sans réintégration complexe de leurs données.



Pas de traitements réalisés en mode « blackbox »

En tant qu'administrateur Salesforce ou utilisateurs métier, vous devez pouvoir prendre la main sur les règles de qualification et d'unification des données. La solution de Data Quality doit donc s'accompagner d'une prise en main aisée pour favoriser l'autonomie dans l'usage. L'accompagnement de l'éditeur de Data Qualité est à ce titre crucial !

A photograph of a man and a woman in an office setting. The man, with a beard and glasses, is seated at a desk, focused on his laptop. The woman, with curly hair, stands beside him, looking at the screen. The scene is dimly lit with warm, ambient light from the background.

Répondez aux métiers avec la Data Quality



Vos métiers vous ont déjà fait part de ces cas de figure ? La Data Quality vous apporte la réponse !

Un client appelle le SAV pour une réclamation car le produit livré n'est pas celui commandé sur le portail de la marque.

Le conseiller SAV ne voit pas depuis le CRM qu'une précédente fiche client existe dans le système d'information du portail Web. Il n'a pas l'information de l'historique du client et a toutes les chances de créer un doublon lors de l'appel.

À TRAITER

Sources multiples de données et effets silos

RÉPONSE DE LA DATA QUALITY

L'unification de données qualifiées et dédoublonnées

En qualifiant les données de contact de vos clients depuis les formulaires dans tous les points de collecte et en les unifiant, vous vous appuyez sur une base pleinement opérationnelle dans Salesforce, avec des données vérifiées, existantes et joignables, rationalisées en une seule fiche par client dans le CRM. La vue 360° du client permet de connaître directement son historique, de récupérer ses données de contact sans réitérer la saisie, et de lui répondre sans délai avec pertinence.

Vos conseillers en magasin ou en ligne perdent trop de temps à saisir les coordonnées des clients au détriment de l'écoute et de la relation client. Les utilisateurs en interne recourent parfois à des stratégies de contournement en saisissant de fausses données de contact pour valider plus vite les formulaires. Le taux d'abandon sur vos formulaires en ligne est alarmant, les clients et prospects ne vont pas au bout de la saisie.

À TRAITER

Des difficultés de saisie des données

RÉPONSE DE LA DATA QUALITY :

Le contrôle et l'aide à la saisie en temps réel.

À tout point de collecte, un contrôle dynamique intégré aux formulaires identifie immédiatement les erreurs de saisie, vérifie en temps réel la contactabilité des adresses email et des numéros de téléphone, normalise les adresses postales selon les référentiels officiels des services postaux et enrichit les données légales d'entreprise à partir de la raison sociale ou du SIRET. Pour les utilisateurs de Salesforce, la création d'une fiche est réduite à une simple formalité.



Votre service marketing constate des taux de délivrabilité insatisfaisant à la diffusion de communications.

Votre service e-commerce doit gérer la réexpédition de nombreux plis non délivrés.

Les clients se plaignent et vérifier auprès d'eux la bonne adresse postale s'avère fastidieux.

À TRAITER

Des données erronées dans le référentiel client

RÉPONSE DE LA DATA QUALITY

Le redressement des données de contact client dans un traitement curatif de la base

Si la collecte des données doit être qualifiée en temps réel pour ne pas propager de données erronées en base, il importe également d'assainir le stock. Les paramétrages de Data Quality permettent de vérifier la validité et la joignabilité des données de contact client email, téléphone, adresse postale dans le référentiel clients. Les utilisateurs peuvent ainsi nettoyer les données erronées telles que numéros de téléphone inactifs, emails mal saisis ou devenus invalides, adresses postales obsolètes si le contact a déménagé.

Les forces de vente ne peuvent pas bénéficier d'une vision claire du potentiel de chaque client car le chiffre d'affaires associé est divisé sur plusieurs doublons. Le service client ne comptabilise pas le même nombre de points de fidélité que les clients car les données sont disséminées entre plusieurs fiches contact pour une même personne. Les services CRM et marketing peuvent difficilement segmenter la clientèle faute de pouvoir distinguer un acheteur régulier d'un nouveau venu à cause d'une énième fiche client créée récemment à son nom.

À TRAITER

Présence de doublons dans le référentiel client

RÉPONSE DE LA DATA QUALITY

Le dédoublonnage dynamique

Les fonctions de dédoublonnage dynamique permettent de repérer les fiches qui concernent le même client, puis réconcilient les données qu'elles contiennent en fonction des master data à retenir, telles que définies avec les métiers. L'utilisateur de Salesforce dispose ainsi d'une seule fiche parent qui fusionne les éléments validés précédemment dans les doublons. Grâce à ce Golden Record fiable et qualifié, il peut tirer pleinement parti des données client.

Et demain ?

Anticipez l'essor de l'IA générative !

Une prochaine problématique prévisible pour les utilisateurs des données CRM : des résultats faussés générés par l'IA générative !

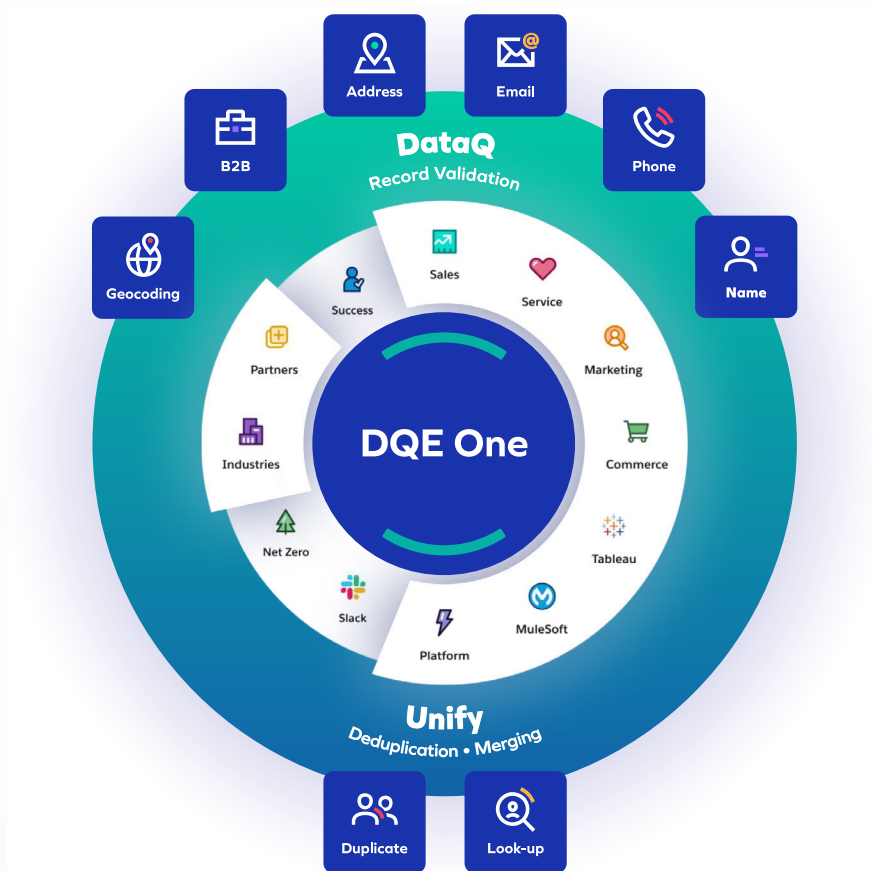
Pourquoi ?

Cette intelligence apprenante se fonde sur les données à sa disposition pour s'entraîner et répondre. Si les données client qui alimentent l'IA ne sont pas fiables, les résultats ne le seront pas davantage.

La qualité des données fiabilise les réponses de l'IA générative. Elle influence aussi directement l'explicabilité et l'interprétabilité des modèles d'IA. En effet, instiller la Data Quality dans un modèle d'IA générative améliore la capacité à fournir des explications claires sur les prédictions, à comprendre des informations précises et exploitables par les utilisateurs et renforce la confiance dans les résultats fournis par l'IA.

Quand l'IA générative utilise les données CRM, contrôler, maintenir et évaluer la qualité de ces données tout au long du cycle de vie du projet d'IA est essentiel. En administrant Salesforce, vous êtes en bonne position pour apporter une contribution précieuse aux projets d'IA de plus en plus stratégiques pour votre entreprise !





À propos de DQE

Créée en 2008 en France, DQE Software (DQE) est l'éditeur de DQE One, solution modulaire de Data Quality Management.

Nos solutions sont spécialisées dans la donnée client de contactabilité et d'identité BtoC et BtoB. DQE One contrôle la qualité des données sur les informations de type nom, prénom, e-mail, téléphone, adresse et données légales. DQE One regroupe deux gammes de produits : DataQ, solution de mise en qualité des données contacts, et Unify, solution de dédoublement.

Dans tous les secteurs, DQE aide les organisations à garantir que leurs données client sont fiables, accessibles à tous, à chaque instant. DQE One se distingue comme la solution de Data Quality la plus performante du marché, capable de gérer des bases de plusieurs dizaines de millions de contacts. Chaque année, nos traitements représentent plus de 3 milliards de requêtes dont le temps moyen de réponse est de 150 millisecondes.

DQE One s'appuie sur des moteurs et algorithmes puissants qui bénéficient de plus de 10 années de retour d'expérience. La solution s'interface avec plus de 240 bases internationales pour la partie adresses postales. Nativement, DQE One propose des connecteurs avec les solutions telles que Salesforce, Microsoft/Dynamics, Cegid, Magento, etc. Nos algorithmes fonctionnent sur l'ensemble des clouds de nos clients : Heroku, Azure, AWS ou GCP. DQE One est utilisée par de nombreux métiers (équipes CRM, Chief Data Officers, Chief Digital Officers, DSI, responsables de la relation clients), chez plus de 400 clients. Parmi eux figurent plusieurs sociétés du CAC 40 et des marques de renom telles que Groupama, EDF, BUT ou Belambra.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.dqe.tech et suivez-nous sur   