KPI d'adoption et de performance dans Salesforce

Afin de s'assurer qu'un maximum de commerciaux tirent partie de Tilkee dans Salesforce, **il est essentiel pour le porteur du programme d'excellence commerciale de mettre en place des KPI**, ce qui peut être fait directement dans Salesforce au travers de la configuration de reports et dashboards.

Ces reports et dashboards s'appuieront à la fois sur des données remontées de Tilkee dans Salesforce (grâce à notre connecteur [disponible sur l'Appexchange](#)) ainsi que sur des données déjà présentes dans la plateforme (au sein de l'objet Opportunité par exemple).

KPI d'adoption

Ces KPI, tels que le nombre d'utilisateurs actifs ou le nombre de projets par utilisateur vont permettre de :

- Voir le degré d'utilisation (nombre d'utilisateurs) et la régularité (% de propositions commerciales envoyées via l'outil)
- Identifier les utilisateurs qui n'utilisent pas ou peu pour comprendre les raisons de cette inutilisation
- Identifier les utilisateurs réguliers afin d'échanger avec eux et de voir quels sont les bénéfices qu'ils en tirent

KPI de performance

Outre ces premiers KPI d'adoption, on pourra mettre en place parallèlement des KPI de performance comme par exemple :

- Le taux de transformation sur opportunités avec scoring >3 → Pour montrer la plus-value de prioriser les relances sur les clients intéressés. Plus on relance de manière optimisée, plus celui-ci devrait augmenter et faire monter le taux de transformation global.
- Le taux de relance automatique → Pour mesurer l'impact et les gains apportés par une relance automatique (on pourra calculer le chiffre d'affaires sur lequel cette relance a eu un impact majeur)
- La réduction de la durée du cycle de vente apportée par une relance optimisée avec Tilkee. Comme on relance au bon moment, et on arrive à joindre plus facilement les clients, on clôture plus vite nos opportunités avec Tilkee.

La mise en place de ces KPI de performance va permettre de créer un cercle vertueux pour l'adoption car en les valorisant auprès des directeurs commerciaux, ces derniers devraient pousser d'autant plus l'adoption vers leurs équipes.

[Voici une liste \(non-exhaustive\) de KPI d'adoption et de performance pouvant](#)

être mis en place dans Salesforce.