



LE CLUB DU
KEY ACCOUNT MANAGEMENT

HC

11ème Symposium du Key Account Management

Le RDV incontournable des professionnels
francophones du Key Account Management

9 et 10 octobre 2025

HALIFAX CONSULTING





Vincent Gely
Senior Regional Vice
President

Enterprise Sales

Être KAM/GAM dans une entreprise agentique

L'entreprise, plateforme incontournable du changement



76000

collaborateurs

25000+

En fonction Vente

\$40,9 Mrds

Prévisions de CA 2025



1% du capital

\$810M

de dons cumulés

\$13M



1% du temps

9,8M

heures de bénévolat

206 000



1% des produits

61 900

organisations à but non lucratif

878



Salesforce est net zéro

Salesforce s'engage à réduire ses émissions et à les compenser par l'achat de crédits carbone*



Source : Net zéro signifie zéro émission résiduelle nette (achat de crédits carbone équivalents à nos émissions résiduelles des scopes 1, 2 et 3 sur une base annuelle). 100 % d'énergie renouvelable signifie l'achat d'énergie renouvelable et/ou de certificats d'énergie renouvelable équivalents à l'électricité que nous utilisons à l'échelle mondiale sur une base annuelle.

Aligner nos ressources sur la complexité d'adressage des comptes



Bâtir les équipes de comptes au bon niveau de compétences et de savoir faire



Account Executives

Direct Sales Support

Functional Sales Support

Enterprise AE Commercial AE ESMB AE Enterprise Corporate Sales AE Sales Engineer Business Development Representative Sales Development Representative Product Specialist (Co-prime) Marketing & Industry Specialist Customer Success Specialist Business Sales Value

GAM
GFTS

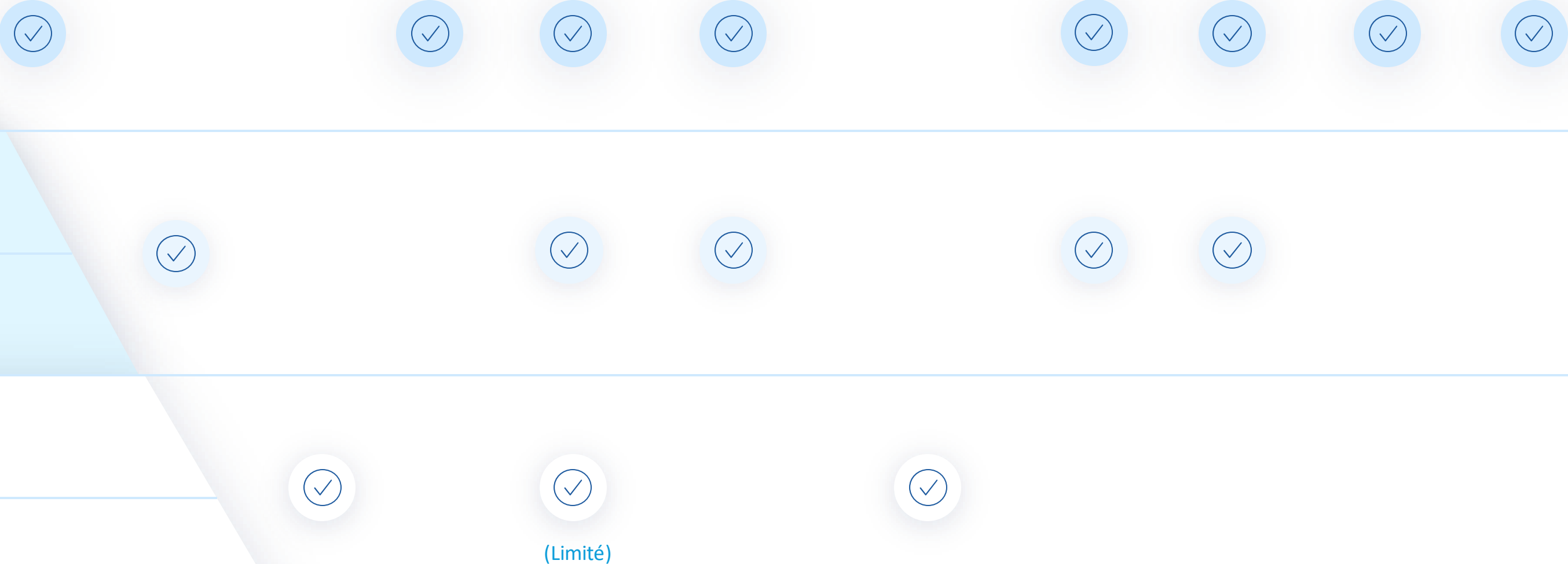
Entreprise

General
Business (GB)

Mid-medium
Market (MM)

Small and
medium market (SMB)

Emerging and
small market (ESB)



Présentation de notre démarche IA et agentique



L'IA Agentique est la technologie la plus incroyable que nous ayons jamais vue



Ordinateurs Personnels



Internet



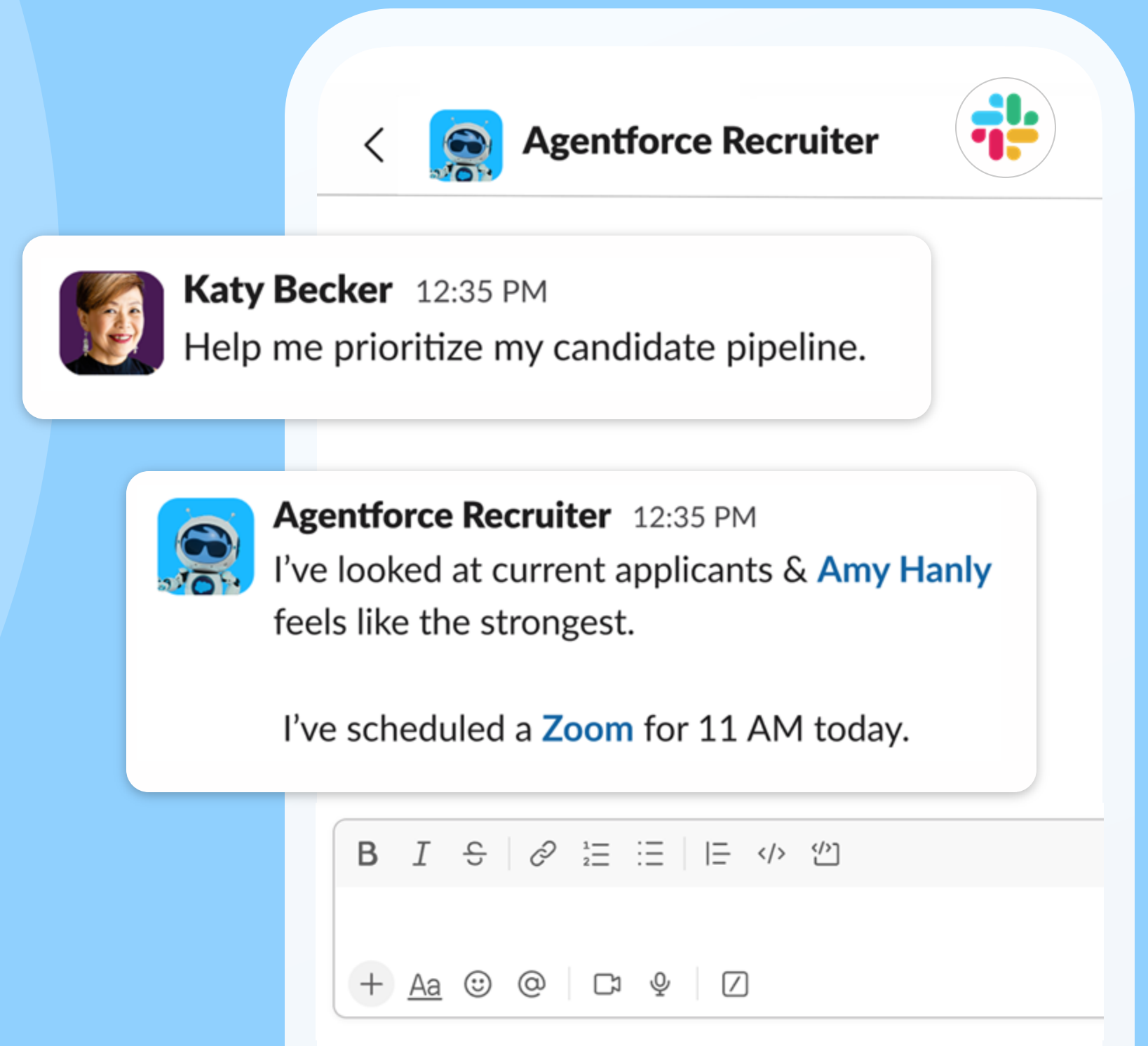
Cloud



IA Agentique

Ou comment passer du click...

...à la réflexion



The screenshot shows a chat interface for 'Agentforce Recruiter'. At the top, there is a back arrow, the agent's profile picture (a blue robot), and the name 'Agentforce Recruiter'. To the right is the Salesforce logo. The chat history includes two messages:

- Katy Becker** 12:35 PM: Help me prioritize my candidate pipeline.
- Agentforce Recruiter** 12:35 PM: I've looked at current applicants & **Amy Hanly** feels like the strongest. I've scheduled a **Zoom** for 11 AM today.

At the bottom, there is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), strikethrough (ABC), link, list, bullet list, indent, code, and link. Below the toolbar is a text input field with a plus sign, font color (Aa), emoji, mention (@), attachments, voice recording, and a send icon.

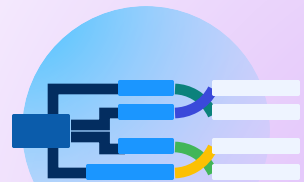
Qu'est ce qu'une Entreprise Agentique ?

Un agent IA ne se contente pas d'assister Il prend des actions.

salesforce

Chatbots

Règles fixes &
Tâches répétitives



Copilots

Assistance
intelligente et
adaptée

Hey Einstein, can you
tell me about this order?



The tracking number
is GH789AKM and it
will arrive by 9/18



Agent

Connait votre Business

Plannifie & résonne

Prend action

Passe à l'échelle



Comment un agent agit-il ?



Trust Layer

FR Niveaux de Maturité face à l'IA Générationnelle et Agentique

salesforce

Vue d'Ensemble

Forte progression, mais besoin d'accompagnement

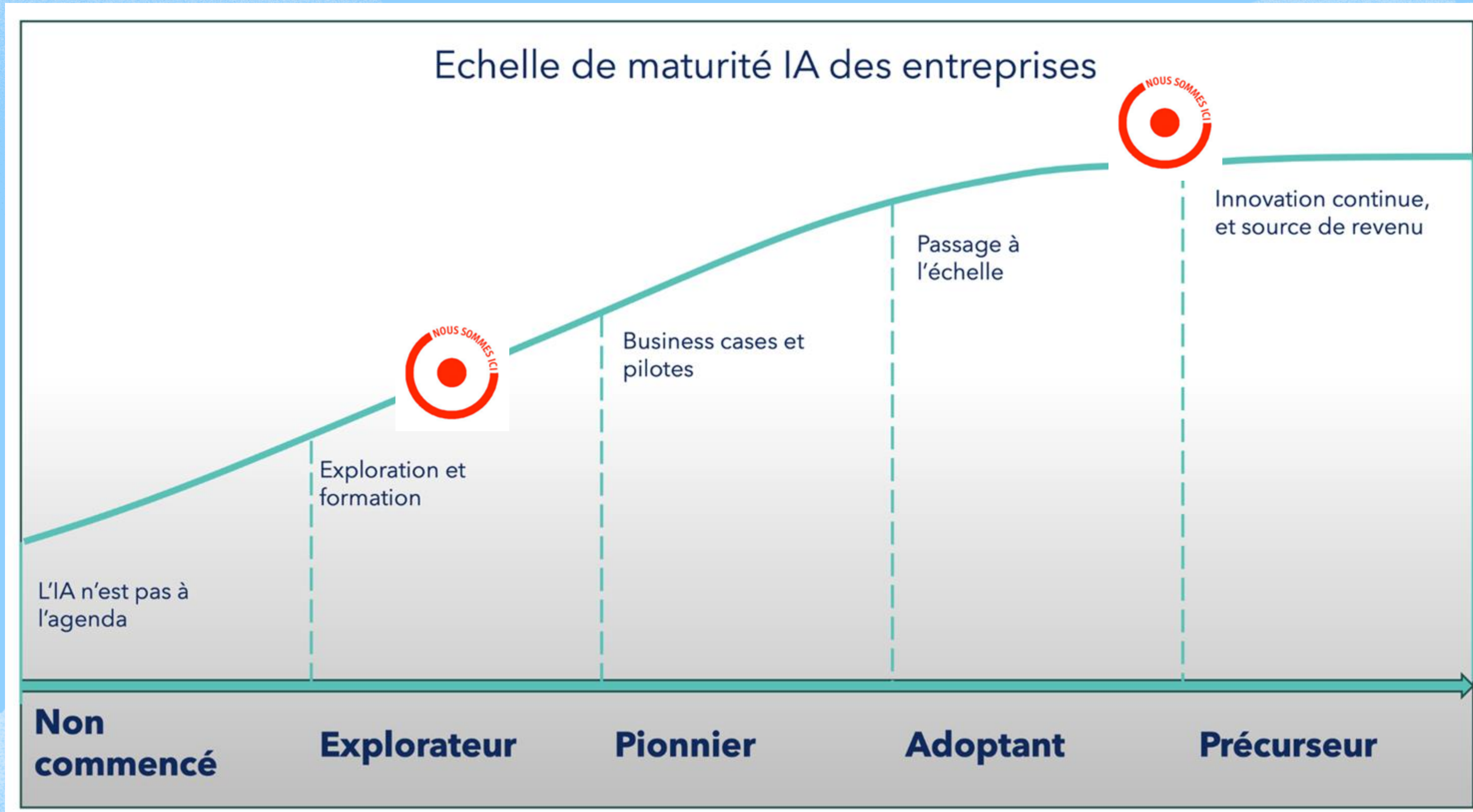
- **31%** des entreprises utilisent l'IA Générative (chiffre ayant doublé en un an, mais toujours en retard par rapport à certains pays) (Bpifrance, Aout 2025).
- **58%** des dirigeants de PME-ETI considèrent l'IA comme un enjeu de survie à moyen terme (Bpifrance).

Adoption de l'IA Agentique : Un marché émergent

- **96%** des organisations prévoient d'accroître leur utilisation des agents d'IA dans les 12 prochains mois (Cloudera, 14 pays, Sept 2025).

FR Niveaux de Maturité face à l'IA Générative et Agentique

salesforce



FR Les Défis Majeurs à la Montée en Maturité



Catégorie de Défis

Freins Observés en France

Technologie & Data

Manque de **socle digital** et de données fiables en temps réel.

Compétences & Culture

Nécessité d'une montée en compétences des équipes et d'un accompagnement au changement.

Gouvernance et risques

Absence de stratégie IA formelle chez 57% des entreprises.
Préoccupations liées à la cybersécurité et à la conformité (AI Act).

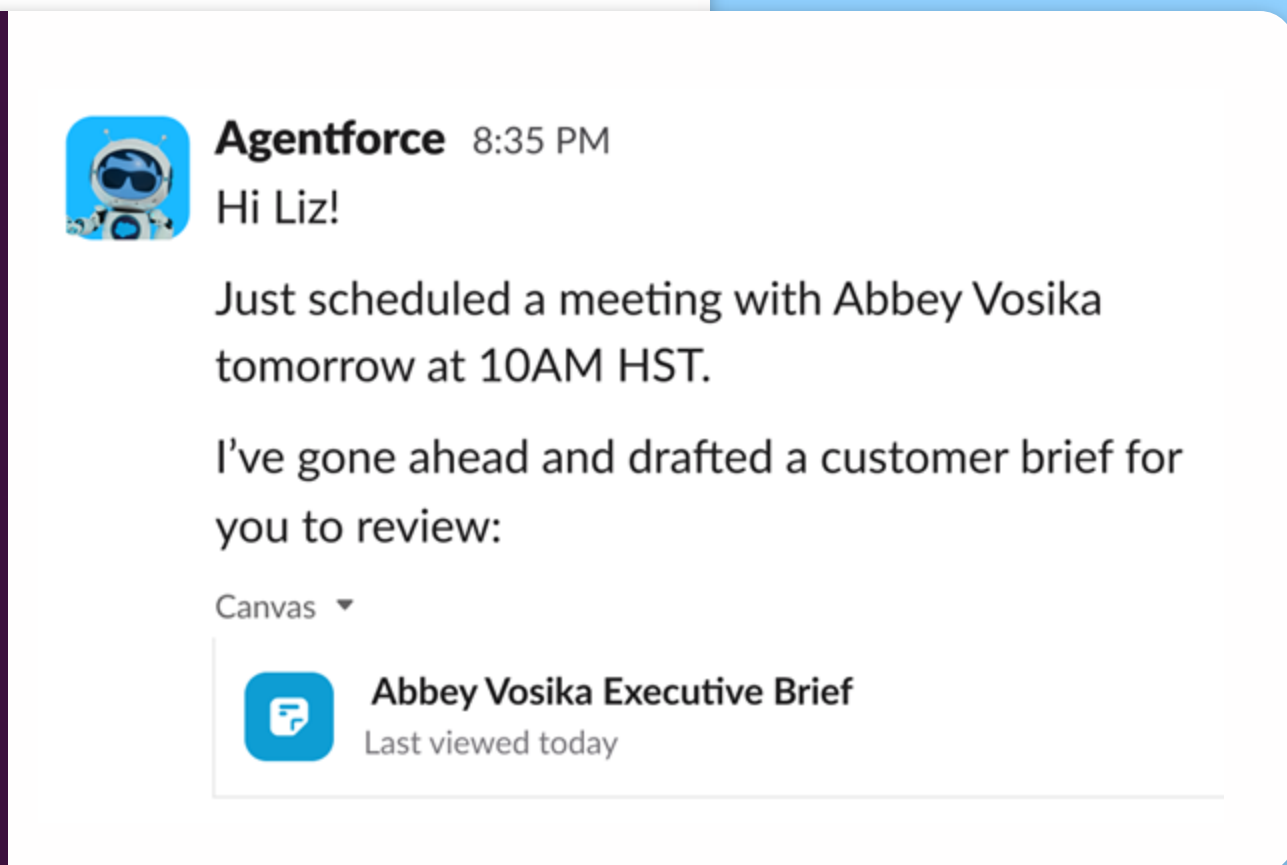
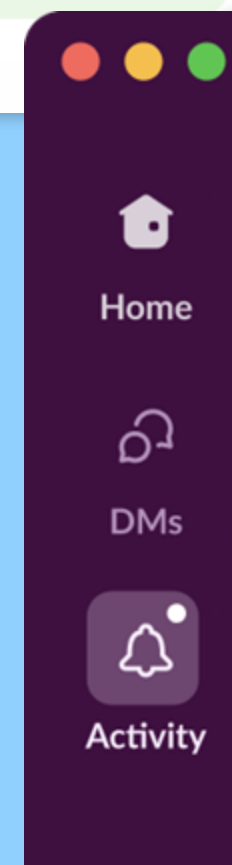
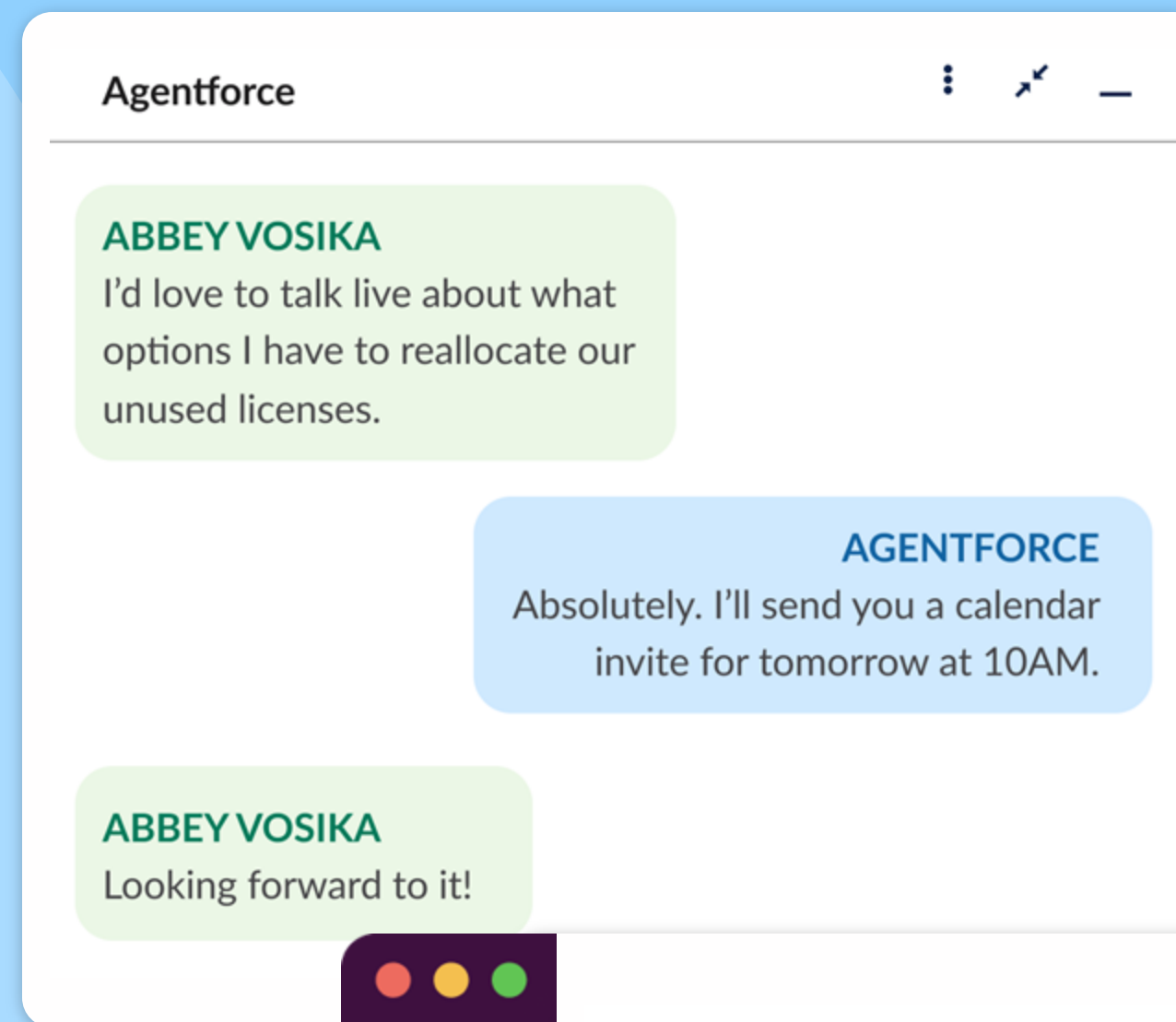
La France est dans une phase de diffusion accélérée de l'IA, mais le passage d'une maturité Exploratoire à une Intégration Stratégique passe par la consolidation des bases numériques, l'investissement dans la formation, et l'élaboration de stratégies claires et sécurisées.



Les entreprises agentiques sont Conversationnelles & centrées sur l'IA

Une interface multimodale, native de l'IA, à travers chaque application, canal et workflow

Transformez chaque conversation en action, sans changer d'interface





Les entreprises agentiques

Augmentent chaque employé

En déplaçant l'attention du travail répétitif vers l'impact commercial.

En exécutant des flux de travail de bout en bout avec une seule conversation.

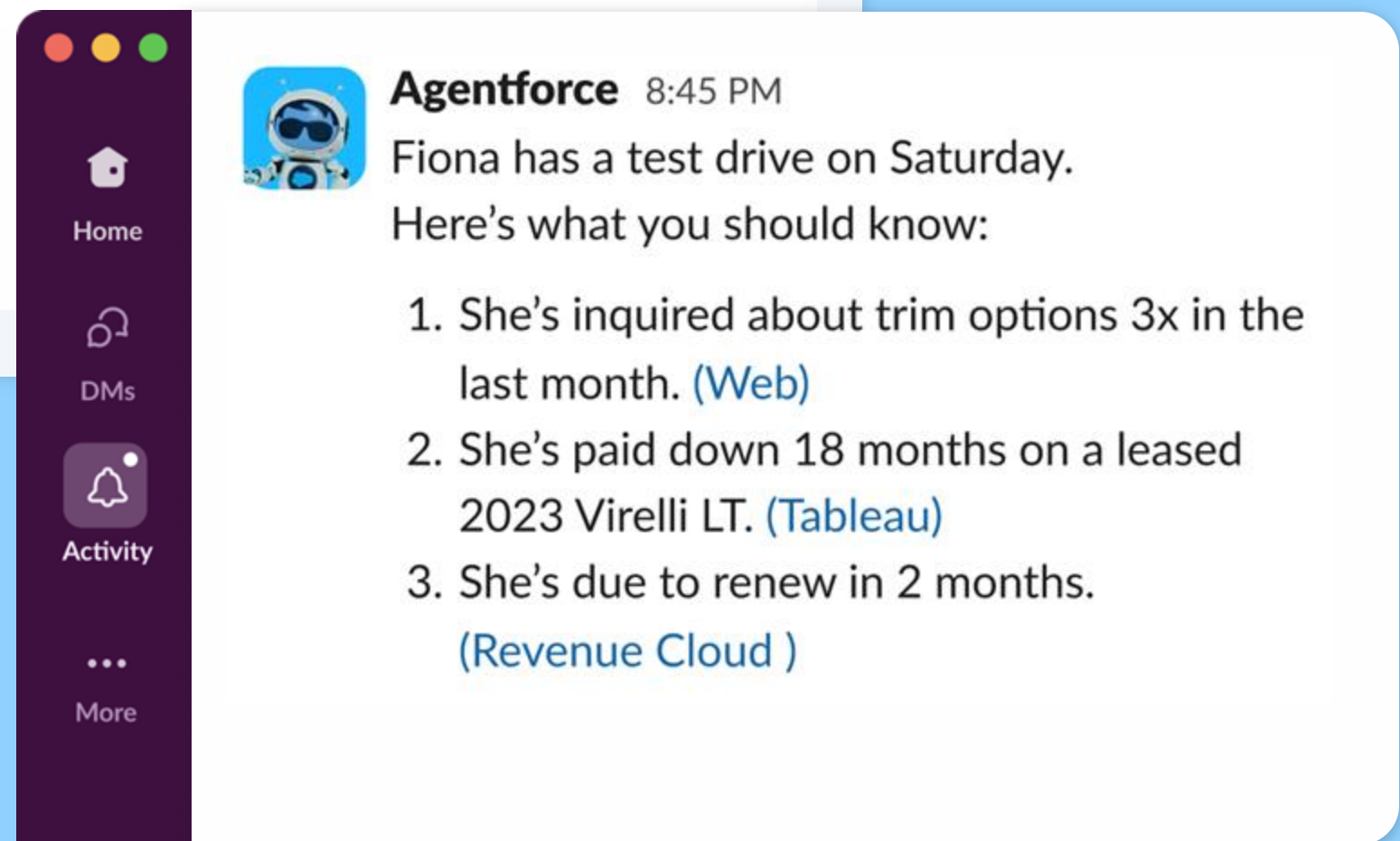
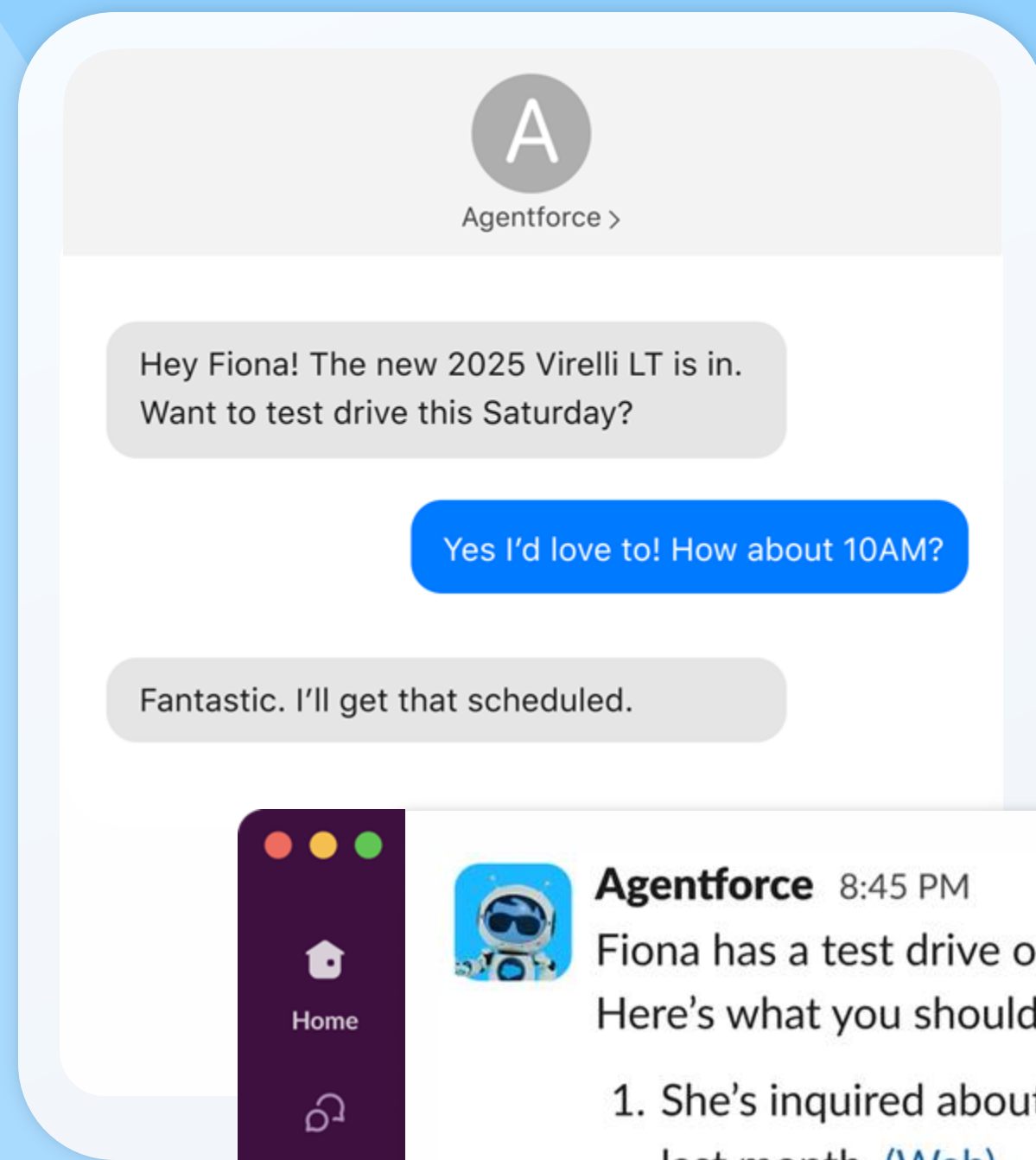
The screenshot shows a Slack interface with a dark purple sidebar on the left containing icons for Home, DMs, Activity, and More. The main chat area shows a conversation between Patrick Raghavan and Agentforce Recruiter. Patrick's message at 1:42 PM says: "Hey @Agentforce Recruiter! I'd like to make an offer to Sarah Hill." Agentforce Recruiter's response at 1:42 PM says: "Got it - here's what I've done." Below the text are three items: a Workday icon with "Employee record in Workday", a DocuSign icon with "Generated contract with DocuSign", and a Salesforce icon with "Sent email to Sarah Hill". At the bottom of the message, it asks "Want me to notify the hiring manager?" with "Yes" and "No" buttons.

The screenshot shows an email interface with the following content: "From: Matt D. Smith", "To: Sarah Hill", "Contract enclosed - welcome to Acme Corp, Sarah", "April 30, 2025 at 1:43 am", and "We're excited to welcome you to the Acme Corp family! Keep reading for your full employee agreement."

Les entreprises agentiques

Pilotent chaque décision à l'aide de données fiables

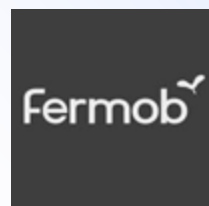
Chaque Application et chaque Agent fonctionnent sur la même base de données vivante, fiable et riche en Metadonnées



Quelques exemples d'Entreprises Agentiques

salesforce

Traitement des demandes d'entretien et de réparation



Résoudre les cas liés aux déplacements professionnels



Automatiser l'assistance pendant la haute saison



Augmenter la fidélisation des abonnés



Prise de rendez-vous



Naviguer dans les événements



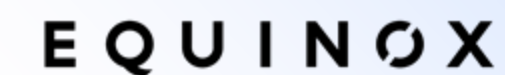
Qualifier les pistes d'affaires



Recommander des produits



Étoffer l'offre des services de conciergerie



Actions de rétention client



Adecco connecte chaque candidat à sa prochaine carrière grâce à Agentforce



THE ADECCO GROUP

Adecco AKKODIS LHH

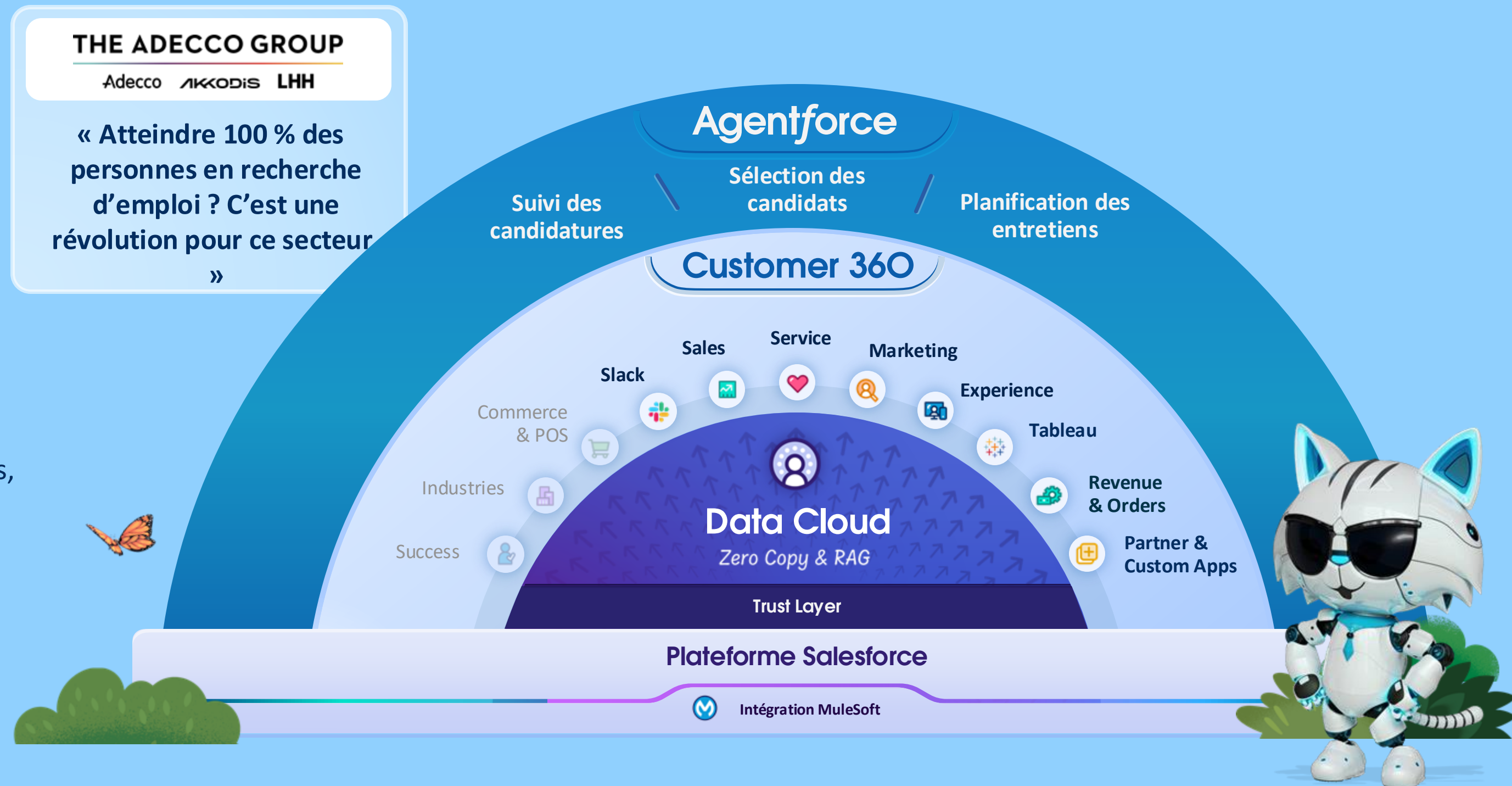
« Atteindre 100 % des personnes en recherche d'emploi ? C'est une révolution pour ce secteur »

Le défi

Avec 300 millions de candidats soumettant leur CV chaque année, les recruteurs sont débordés et les candidats se sentent négligés.

La réponse

Agentforce gère le tri des candidatures, planifie les entretiens et permet aux recruteurs d'interagir avec chaque candidat en apportant une touche humaine.



Une ESN européenne utilise les agents numériques pour industrialiser la prospection à long terme et améliorer ses équipes de vente

salesforce

Identifier de nouvelles opportunités

Agent SDR

Analysez les données clients, détectez les signaux d'intention et personnalisez vos communications à grande échelle pour susciter des conversations constructives.

Profils de compte enrichis

Détection des ventes croisées et incitatives

Orchestration de campagnes à grande échelle

- ↑ Volume de pipeline qualifié
- ↓ Temps de prospection
- ↑ Valeur vie client

Obtenir les informations pertinentes pour rendre les ventes plus pertinentes et efficaces.

Compagnon commercial

Assister les commerciaux dans la saisie des données, préparer des notes intelligentes sur les comptes et les contacts, et leur rappeler les réunions importantes et les suivis à effectuer.

Capture intelligente des données

Informations et résumés en temps réel

Rappels de réunions et de tâches

- ↑ Qualité des données
- ↑ Taux de victoire
- ↓ Temps d'administration

Améliorer les compétences des équipes afin de promouvoir de nouvelles offres à forte valeur ajoutée

Coach commercial

Proposez un accompagnement personnalisé pour la gestion des objections, l'amélioration des argumentaires et la stratégie commerciale, afin de vous assurer de tirer le meilleur parti de chaque opportunité.

Accordeur

Informations basées sur l'IA

Traitement des objections en temps réel

- ↑ Taux de succès
- ↑ Productivité des représentants
- ↑ Qualité des interactions avec les clients

Rationalisez le processus d'appel d'offres et remportez des contrats plus intelligemment

Agent AO

Automatisez le processus de proposition, en garantissant la conformité, la rentabilité et l'alignement stratégique avec les objectifs commerciaux.

Génération intelligente de propositions

Alignement stratégique des prix

Réutilisation centralisée des connaissances

- ↑ Taux de succès
- ↓ Délai de réponse à l'appel d'offres
- ↓ Coût par proposition

**Ce que nous avons
bâti**
Paysage agentique



Nous sommes le client 0

Nous prototypons le chemin pour nos clients, repoussant les limites de nos produits et augmentant notre innovation.



Guidés par les valeurs de notre entreprise

- **Confiance** : Nous joignons le geste à la parole. Nous sommes les premiers à tester, lancer et utiliser nos produits en interne.
- **Succès client** : En tant que Client 0, nous nous imposons les normes les plus élevées au nom de nos clients.
- **Innovation** : En tant que praticiens, nous innovons et repoussons constamment les limites pour avoir un impact significatif sur l'entreprise.

IA et agents touchent tous les aspects de l'entreprise

salesforce

Nous optimisons nos Ventes

Ventes

Automatise et rationalise les processus de conversion des prospects en clients pour les vendeurs.

BDR

Automatise le pipeline 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce à des questions-réponses sur les produits, la prise de rendez-vous et les e-mails.

Coach commercial

Fournit un encadrement à chaque représentant commercial

Ingénieur solutions

Soutient les activités pour les SE mondiaux, y compris l'assistance à la démonstration

Nous privilégions la qualité de Service

Aide Salesforce

Accélère la résolution des cas 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Renouvellements

Automatise les tâches liées à la gestion des comptes et aux renouvellements.

Succès du compte

Libère les équipes chargées de la réussite des comptes afin qu'elles puissent se concentrer sur l'engagement stratégique des clients.

Succès du cloud

Aide les ingénieurs support et les gestionnaires d'incidents à résoudre les cas plus rapidement.

Nous construisons de manière dynamique nos opérations Marketing

Site web

Stimulez le pipeline marketing en qualifiant les prospects, en les mettant en relation avec les commerciaux et en leur proposant des offres numériques afin de les convertir en clients.

Départ du sentier

Guide les apprenants vers le contenu Trailhead le plus pertinent.

Événements

Gère la découverte des événements, l'inscription, la préparation de l'agenda, l'assistance sur place et le suivi des événements pour les participants aux événements mondiaux.

Nous conduisons l' Efficacité

Employé

Simplifie l'accès aux connaissances, automatise les tâches et favorise le développement de carrière.

Assistance informatique

Fournit une assistance instantanée sans intervention humaine pour les demandes de service informatique.

Directeur

Soutient les responsables en fournissant des données pertinentes et en analysant le sentiment des employés.

Ingénierie

Fournit des informations proactives et encourage les actions visant à améliorer la productivité des développeurs.

Prestation de services

Assure la réussite de la gestion des programmes

Audit

Automatise certaines tâches d'audit, génère des informations et assiste les auditeurs.

Mais avant cela

Formation des équipes commerciales

De l'incitation... et de la coercition

salesforce

The screenshot displays the Salesforce Trailhead user interface. At the top, the navigation bar includes 'Trailhead', 'Aujourd'hui', 'Apprendre', 'Communauté', 'Évolution de carrière', 'Certifications', and 'Aide'. Below this, a secondary navigation bar lists 'Produits', 'Secteurs', 'Clients', 'Events', 'Ressources', 'Assistance', and 'Société', along with a search bar 'Rechercher dans Trailhead' and user profile icons.

The main content area is divided into two columns. The left column features a user profile for 'Vincent' with a greeting 'Bonjour Vincent !'. It shows a progress bar for 'Ranger' (71,350 points) and 'Double Star Ranger' (28,650 points needed). Below this, a challenge is displayed: '1 semaine(s) consécutive(s)' with instructions to interact with the Trailblazer Community and a 'Maintenez votre série sur sa lancée !' prompt.

The right column is titled 'Attribué à moi' and lists assigned learning paths:

- Pitch the Agentic Enterprise (FR)**: A private path about Agentic Enterprise value propositions, assigned by Product Marketing, with a 45-minute duration and a deadline of 14 Oct. 2025.
- Use Our Customer Zero Story to Become a Trusted Advisor (FR)**: A private path about delivering a winning Customer Zero demo, assigned by Corporate Marketing, with a 45-minute duration and a deadline of 14 Oct. 2025.
- Unlock Agentic Sales with Sales Cloud (FR)**: A private path about pitching Unlimited Edition Agentforce features, assigned by Product Marketing, with a 1h 25min duration and a deadline of 31 Oct. 2025.
- Discover FY26 Q3 & Q4 Agentforce Innovations (FR)**: A private path about Agentforce innovations and pricing, assigned by Product Marketing, with a 1h 25min duration and a deadline of 31 Oct. 2025.

Illustrations

Accompagnement des GAM. Un adressage de leurs comptes totalement réformé



“WHAT IF” : *Imaginez comment les agents pourraient bouleverser le modèle commercial des clients et l'industrie.*

Livrables

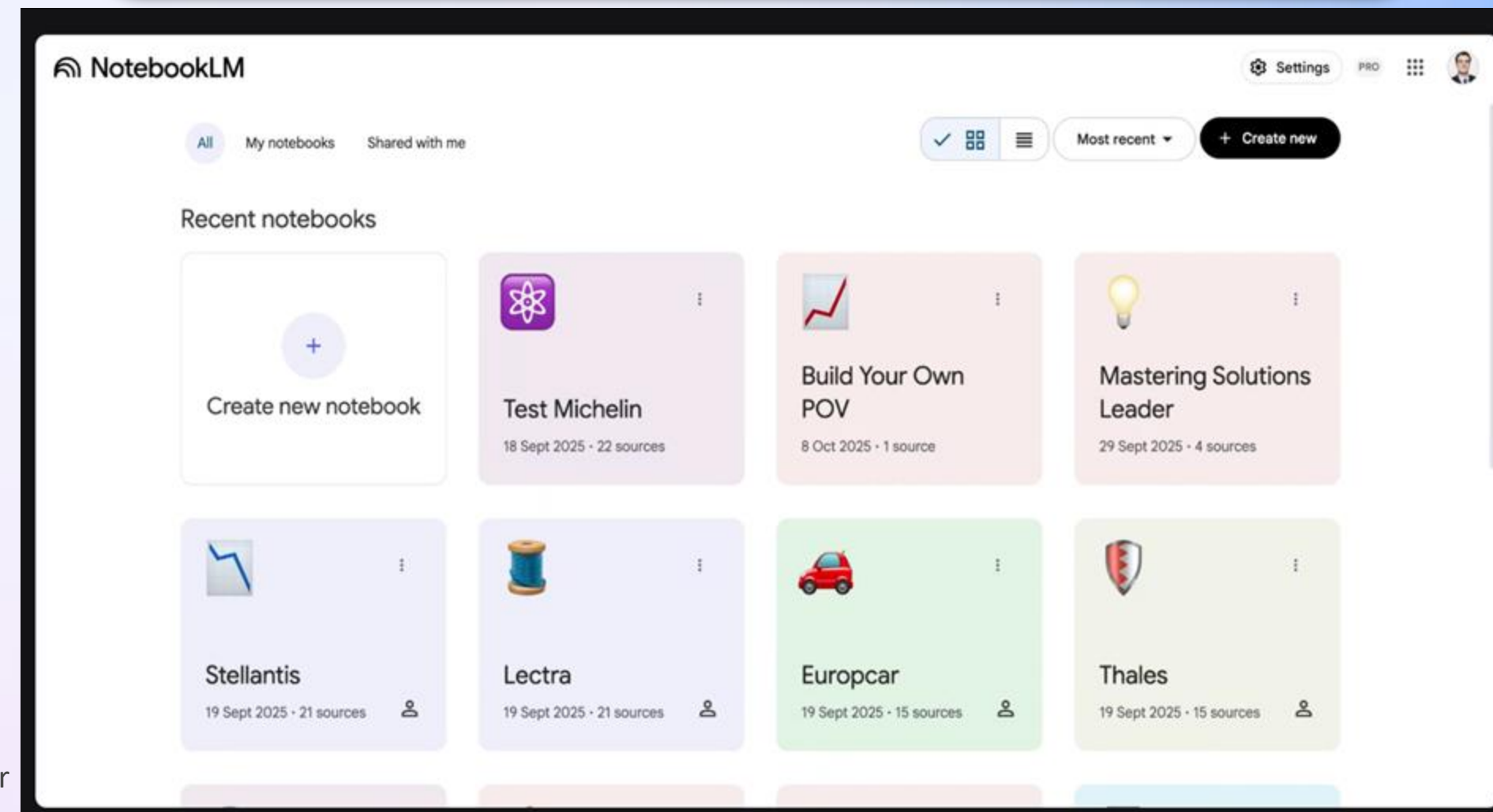
Scénario / exemples de disruption dans l'industrie



Vision



Boite à outils



Methodologie

- Utilisez un modèle de message et adaptez le scénario de perturbation/menace en fonction des informations dont vous disposez sur le compte.
- Inclure la possibilité d'enrichir les offres des clients avec Salesforce, et pas seulement pour leur usage interne.
- Atelier avec l'équipe élargie pour élaborer conjointement une vision initiale, qui sera affinée au fur et à mesure de l'avancement du guide pratique.

Illustrations

salesforce

Mais l'IA ne fait pas tout, et nous apprenons en marchant

Quick REX

salesforce

4 principales difficultés / zones de risques rencontrées dans notre cas

01

La tentation de faire un **PoV 100% généré par un LLM**

Les LLM sont très créatifs, mais les **inputs de l'AE et du SE** sont clés pour faire un contenu **concret** et adapté au **contexte**

02

La tentation de faire un **PoV sans input client / contextualisation - qui ne reflète pas toutes les spécificités / toutes les BUs**

03

Partir dans un flot d'itérations / **s'éparpiller / débattre** sur les scénarios pendant des heures...

Se fixer une **date de début, de fin, un point de passage avec RVP / AVP**

04

Montrer des uses cases que nous ne savons pas encore faire / dépasser la **zone de confort Sales & Service**

It's only a POV, a starter - lot of existing work to get inspired from



Client 0 : Cas d'utilisation agentiques à plus large échelle



Nous améliorons l'**expérience des employés**

Employé
Simplifie l'accès aux connaissances des employés, les tâches courantes et le développement de carrière.

Assistance informatique
Fournit une assistance instantanée sans intervention humaine pour les demandes au service informatique.

Assistance RH
Favorise la résolution des cas RH en examinant des cas similaires et en proposant les prochaines étapes à suivre.

Manager
Améliore l'efficacité des responsables en fournissant des données et en analysant le sentiment des employés.

Nous donnons des **super pouvoirs à nos vendeurs**

Ventes
Automatise et rationalise les processus de conversion des prospects en chiffre d'affaires

SDR
Automatise le pipeline 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce à des questions-réponses sur les produits, la prise de rendez-vous, les e-mails

Coach commercial
Fournit un accompagnement aux commerciaux à travers : des jeux de rôle, la gestion des objections et la négociation.

Ingénieur solutions
Soutient les activités

Nous rationalisons notre **engagement externe**

Aide Salesforce
Accélère la résolution des cas 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour 60 millions de visiteurs annuels

Salesforce.com
Fournit une assistance produit conversationnelle 24 h/24, 7 j/7, en transférant les demandes au service commercial. .

Événements
Fournit des idées de sessions, la gestion de l'ordre du jour et la navigation sur le lieu des événements.

Communauté des partenaires
Assiste ses partenaires grâce à un service de questions-réponses disponible 24 h/24 et 7 j/7

Nous améliorons l'**efficacité opérationnelle**

Ingénierie
Fournit des informations proactives et encourage les actions visant à stimuler la productivité des développeurs.

Approvisionnement
Suivi du statut des relations publiques, intégration des fournisseurs et réponses aux questions fréquentes

Audit
Automatise certaines tâches d'audit, génère des informations et assiste les auditeurs.

Données
Fournit une interface unifiée pour tous les besoins en matière de données, de rapports et d'analyses.

Services
Assure la réussite de la gestion des programmes en automatisant les tâches routinières.



Notre stratégie Agents: Comment nous l'avons construite



Nous avons élargi notre champ d'action en identifiant les principales personas, en nous basant sur le potentiel, la faisabilité et le ROI



« En répartissant les tâches à accomplir entre ce que l'IA fait le mieux et ce que les humains font le mieux, une entreprise peut évoluer à une vitesse sans précédent

et tirer pleinement parti de la puissance de l'automatisation intelligente.

Joe Inzerillo
Vice-président exécutif et directeur numérique



Priorisation des agents

Agents prioritaires pour les personas les plus importants

Priorisation des personas

Personnages identifiés comme ayant le plus grand potentiel d'augmentation

Regroupement de personas

Regrouper les familles d'emplois ayant des besoins d'augmentation similaires en groupes de profils distincts.

Analyse des familles d'emplois

Identification des principales opportunités d'augmentation

Étude menée par GenAI



Certaines de nos personnalités les plus influentes

- Vendeurs
- Ingénierie
- Solution
- Services professionnels
- Service clientèle
- Tous les employés

Un coup d'oeil sur notre approche ROI



salesforce

Chaque agent de notre portefeuille a une valeur qui correspond à un ou plusieurs piliers de notre stratégie.

Simplifier

Les agents réduisent la complexité, améliorent l'assistance et aident les gens à rester concentrés et productifs.

Ex : amélioration en pourcentage des scores de satisfaction des clients ou des employés.

Passer à l'échelle

Les agents automatisent les tâches traditionnellement effectuées par des humains, rationalisant ainsi les processus et éliminant les frictions au sein de l'entreprise.

Ex : heures économisées par mois

Croître

Les agents mènent à bien les tâches liées à la croissance, telles que la génération de prospects, l'accélération du suivi et l'intensification de l'engagement tout au long du processus.

Ex : augmentation en % du taux de succès, CA incrémental

Les mesures du retour sur investissement reposent sur une compréhension approfondie de l'état actuel des processus gérés par des humains et sur la mesure des indicateurs de référence.

Nous avons optimisé les processus avant l'agentification.



« Les agents ne vont pas corriger vos mauvais processus. Vous devez vous charger de la déduplication et de la documentation.

Nathalie Scardino
Président et directeur des ressources humaines



Notre processus de promotion avant

Données réparties sur 5 systèmes

Les responsables devaient suivre les promotions dans 4 endroits

Le formulaire de nomination était long et fastidieux

Avec l'agent gestionnaire

Toutes les données consolidées par l'agent

Un seul endroit pour les questions-réponses des gestionnaires

Formulaire de candidature simplifié



Étude de cas : la rationalisation des promotions avant l'ajout d'agents a considérablement renforcé notre impact.

70 % processus de promotion géré par l'agent gestionnaire

60 % moins de temps consacré par les responsables aux promotions

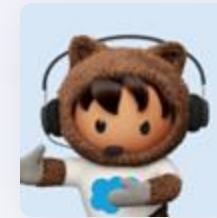
Slack est la fenêtre vers l'entreprise agentique

Salesforce économise déjà des milliers d'heures et des millions de dollars en réunissant les humains et Agentforce dans Slack.

salesforce



Assistance
informatique



Employé



Expert en chaînes



Agent
commercial



Agent
d'assistance



Agent
gestionnaire



90 % des employés utilisent des agents dans Slack.

Et ensuite ?



Client 0 : Cas d'utilisation agentiques : Premiers résultats



Nous améliorons l'**expérience des employés**

Employé
Simplifie l'accès aux connaissances des employés, les tâches courantes et le développement de carrière.
240 000 conversations et ce n'est pas fini

Assistance informatique
Fournit une assistance instantanée sans intervention humaine pour les demandes au service informatique.
40 % des problèmes informatiques résolus de manière indépendante

Assistance RH
Favorise la résolution des cas RH en examinant des cas similaires et en proposant les prochaines étapes à suivre.
52 000 appels à l'action et 4 500 heures économisées

Manager
Améliore l'efficacité des responsables en fournissant des données et en analysant le sentiment des employés.
70 % des promotions gérées par un agent

Nous donnons des **super pouvoirs à nos vendeurs**

Ventes
Automatise et rationalise les processus de conversion des prospects en chiffre d'affaires
203 000 heures économisées chaque année

SDR
Automatise le pipeline 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce à des questions-réponses sur les produits, la prise de rendez-vous, les e-mails
2 millions de dollars de pipe généré

Coach commercial
Fournit un accompagnement aux commerciaux à travers : des jeux de rôle, la gestion des objections et la négociation.
Augmentation de 10 % du taux de réussite

Ingénieur solutions
Soutient les activités
100 000 heures économisées pour Demo Assist

Nous rationalisons notre **engagement externe**

Aide Salesforce
Accélère la résolution des cas 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour 60 millions de visiteurs annuels
1,5 million de conversations et ce n'est pas fini

Salesforce.com
Fournit une assistance produit conversationnelle 24 h/24, 7 j/7, en transférant les demandes au service commercial.
8 000 prospects influencés par mois

Événements
Fournit des idées de sessions, la gestion de l'ordre du jour et la navigation sur le lieu des événements.
23 000 questions clients adressées

Communauté des partenaires
Assiste ses partenaires grâce à un service de questions-réponses disponible 24 h/24 et 7 j/7
Réalise de manière autonome à 98 % l'activation de PF d'essai

Nous conduisons l'**efficacité opérationnelle**

Ingénierie
Fournit des informations proactives et encourage les actions visant à stimuler la productivité des développeurs.
275 000 heures économisées par les équipes de développement

Approvisionnement
Suivi du statut des relations publiques, intégration des fournisseurs et réponses aux questions fréquentes
80 % des questions courantes ont reçu une réponse

Audit
Automatise certaines tâches d'audit, génère des informations et assiste les auditeurs.
Gains d'efficacité prévus de 5 %

Données
Fournit une interface unifiée pour tous les besoins en matière de données, de rapports et d'analyses.
7 % d'amélioration de l'efficacité

Services
Assure la réussite de la gestion des programmes en automatisant les tâches routinières.
2,6 k heures économisées par mois selon les prévisions





Cinq leçons apprises au cours de notre parcours

Commencez petit, et allez vite

Privilégiez la qualité à la quantité, en donnant la priorité aux cas d'utilisation présentant des problèmes clairs et des résultats concrets.

Testez, ajustez, répétez

Ne vous arrêtez pas à la mise en service : testez et ajustez en permanence pour optimiser l'agent.

Les bonnes données sont de l'or

Nettoyez et centralisez vos données pour gagner en précision, vous adapter rapidement et évoluer en toute confiance.

Mesurez la valeur et l'impact

Suivez le retour sur investissement et l'impact commercial pour vous assurer que vos investissements génèrent une valeur réelle.

Adopter de nouvelles façons de travailler

Gérer les agents comme des membres de l'équipe et renforcer le partenariat entre l'informatique et les métiers pour une transformation durable.

Thank You

