

Salesforce Community Cloud

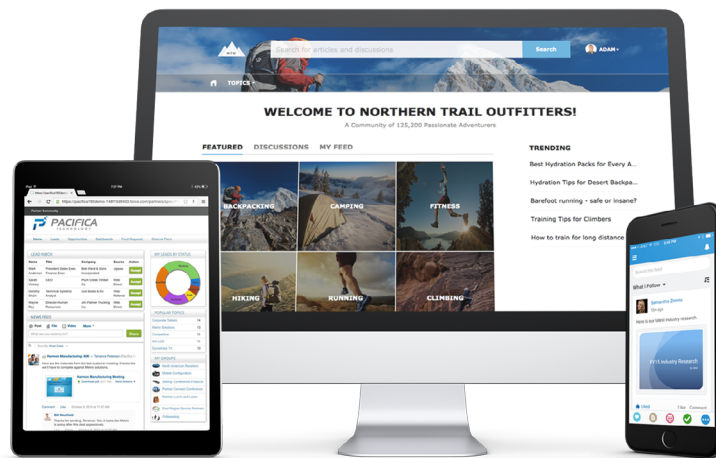


Unsere Geschäftswelt verändert sich in rasendem Tempo. Der langfristige Erfolg von Unternehmen hängt heute maßgeblich von der Interaktion und Abstimmung zwischen Kunden, Partnern und Mitarbeitern ab. Wiederverkäufer und Fachhändler fördern den Umsatz, Agenturen sind für das Marketing zuständig und die Kundenzufriedenheit entscheidet über nachhaltiges Wachstum oder Stagnation.

Kunden stehen heute mehr Informationen zur Verfügung als jemals zuvor. Soziale Netzwerke bieten eine öffentliche Plattform, über die Benutzer ihre Meinung äußern können. Gleichzeitig wird damit der persönliche Kontakt mit Ihrem Unternehmen gefördert und eine engere Bindung an Ihre Marke erreicht.

Über soziale Netzwerke erkennen Kunden außerdem ganz einfach, welche Unternehmen besonderen Wert auf die Beziehungen zu ihren Kunden legen – und welche nicht. Kunden erwarten schnelle Antworten auf ihre Fragen, möchten Erfahrungen mit anderen Kunden teilen und gemeinsam mit anderen an der Lösung von Problemen arbeiten. Und wenn Sie Ihren Kunden dies nicht bieten können, finden sie problemlos ein anderes Unternehmen, das nur zu gerne auf ihre Anforderungen eingeht.

Die Formen der Interaktion werden gerade komplett neu definiert. Unternehmen, die immer noch versuchen, über unflexible Portale ohne Funktionen zur Zusammenarbeit mit ihren Kunden und Partnern in Kontakt zu treten, oder ihre Diskussionsforen nicht mit ihren geschäftlichen Abläufen verknüpfen, werden schnell zurückbleiben. Moderne Kunden sind schnell frustriert, wenn sie mit diesen veralteten Technologien konfrontiert werden. Denn der Kunde von heute nutzt seine neu entdeckte Macht, um der Marktentwicklung eine neue Richtung zu geben und erwartet, dass die Unternehmen Schritt halten.



Die Salesforce Community Cloud setzt neue Maßstäbe für Online-Community-Plattformen. Jeder Berührungspunkt mit dem Kunden – von Vertrieb und Marketing bis hin zu Kundenservice und Distribution – wird neu definiert und eröffnet Ihnen die Möglichkeit, eine reibungslose und besser vernetzte Kundenbeziehung aufzubauen. Vernetzung rund um die Uhr.

Vorteile der Salesforce Community Cloud:

Überragender Kundenservice

Mit der Community Cloud können Sie Ihren Kunden eine Reihe von personalisierten und interaktiven Serviceoptionen bieten – von einer effizienten Selbstbedienungs-Community bis hin zu einer Community mit Rundumservice für Kunden mit Premium-Supportverträgen. So werden Kundenvorgänge schneller bearbeitet, weniger Supportanfragen gehen per Telefon ein und die allgemeine Kundenzufriedenheit steigt.

Mehr Umsatz durch Zusammenarbeit mit Partnern

Partner erhalten mit der Community Cloud eine sichere Umgebung zur Verwaltung von Leads und Vertriebsprojekten. Darüber hinaus können sie enger mit Channel-Managern zusammenarbeiten und gemeinsam an Aufträgen arbeiten. Durch die Beteiligung an einer Community vertiefen Partner ihre Produkt- und Branchenkenntnisse und lernen Best Practices kennen. So erzielen Sie eine höhere Erfolgsquote bei Vertriebspartnern, beschleunigen Geschäftsabschlüsse auf Partnerseite und steigern das Engagement Ihrer Partner.

Effektiveres Marketing

Mitarbeiter sind heutzutage mobiler und erwarten, dass die Systeme ihrer Unternehmen genauso einfach zugänglich und intuitiv sind wie die Anwendungen, die sie privat verwenden. Mitarbeiter lassen sich viel einfacher motivieren, wenn Unternehmen Mitarbeiter-Communities (Intranets) mit benutzerdefiniertem Branding erstellen, die auch auf Mobilgeräten aufgerufen werden können. Sie brauchen den Zugang zu Daten, Expertenwissen und Spezialisten – und können so effizienter und erfolgreicher arbeiten.

Mit der Salesforce Community Cloud können Sie sämtliche geschäftlichen Berührungspunkte neu gestalten, indem Sie Ihre Unternehmensdaten mit Elementen sozialer Medien zentral in einer Community kombinieren. Mit der Community Cloud können Sie im Handumdrehen eine erstklassige Lösung zur Verfügung stellen, die alle Vorteile der marktführenden Cloud Computing-Plattform in sich vereint.

Integration der Unternehmensprozesse

Über die Community Cloud können Teammitglieder zusammenarbeiten und zum Beispiel Dateien gemeinsam nutzen, Leads qualifizieren und Supportanfragen bearbeiten.

Feed zur vernetzten Zusammenarbeit

Verfolgen Sie die Aktivitäten der für Sie wichtigsten Personen und Gruppen und vernetzen Sie sich mit ihnen. Über Echtzeit-Feeds arbeiten Ihre Teams bei dynamischen Abläufen wie Verkaufsabschlüssen, Kundenvorgängen und Marketingkampagnen zusammen.

Branding/individuelle Anpassung

Gestalten Sie Ihre Community individuell mit eigenen Markenelementen und Inhalten. So erhält die Community Cloud ein ganz ähnliches Erscheinungsbild wie Ihre Unternehmenswebsite.

Mobilität

Die Community Cloud unterstützt Mobilgeräte und ist somit überall und auf allen Geräten verfügbar. Die elegante und intuitive Benutzeroberfläche ermöglicht in Kombination mit den leistungsstarken Funktionen von Salesforce auch auf Mobilgeräten effizientes Arbeiten.

Vernetzte Informationen

Die Vorschläge und Inhalte, die Benutzern in der Community Cloud angezeigt werden, orientieren sich an ihren jeweiligen Interessen und Verhaltensweisen. So fühlen sich die Mitglieder einer Community direkt angesprochen und engagieren sich stärker.

Vorlagen

Unternehmen können mit den bereitgestellten Vorlagen, die ohne Programmieraufwand angepasst werden können, im Handumdrehen eine Community einrichten.

Anerkennung

Community Manager können die aktive Teilnahme in der Community fördern, indem sie Anreize wie Levels und Badges mit benutzerdefinierten Symbolen sowie ein Punktesystem schaffen.

Einheitliche Plattform

Benutzer können verschiedenen Communities angehören und dank Single Sign-On problemlos zwischen diesen wechseln. Die Plattform unterstützt eine unbegrenzte Anzahl an Communities.

Exklusiv mit Salesforce

Mit Technologie von gestern können Sie keine herausragenden Lösungen für Kunden von heute liefern. Salesforce stellt die einzige revolutionäre Community-Plattform zur Verfügung, mit der Sie der Konkurrenz einen Schritt voraus sind und eine innovative User Experience bieten können.

Weitere Informationen
Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie im Vertrieb erfolgreicher werden können, setzen Sie sich mit Ihrem Kundenbeauftragten in Verbindung.

Salesforce.com Germany GmbH
Erika-Mann-Str. 63, 80636 München
Deutschland
Telefon: DE 0800 1822338
AT 0800 292027
CH 00800 7253 3333

Weltweite Niederlassungen
Lateinamerika +1-415-536-4606
Japan +81-3-5785-8201
Asien/Pazifikregion +65-6302-5700
EMEA +41-21-6953700

