

Enterprise Edition

Anpassbares CRM für Unternehmen jeder Größe

- ❑ Integrierte, stabile Funktionen für Vertrieb, Support und Marketing vereinheitlichen die Geschäftsprozesse
- ❑ Webbasiertes System ohne Softwareinstallation
- ❑ Schneller ROI
- ❑ Rasche Bereitstellung über mehrere Abteilungen und Standorte hinweg
- ❑ Das einfach einsetzbare AppExchange API beschleunigt die Integration in vorhandene Anwendungen von Oracle, SAP und anderen Anbietern
- ❑ Unterstützt komplexe Prozesse, Workflow, Erstellung von Prognosen für Produktgruppen, Umsatzzuordnung und weitere Funktionen
- ❑ Zu den neuen Funktionen für den Sommer 2006 gehören erweiterte Callscripsterstellung, Lead-Verlaufsverfolgung, Serviceleistungen, neue AppExchange Mobile-Funktionen und eine Lizenzoption für Salesforce PRM

„Die Enterprise Edition stellt die althergebrachte Erfahrung, dass Unternehmensanwendungen komplex, teuer und schwierig zu implementieren sind, auf innovative Weise infrage.“

— Denis Pombriant
Beagle Research Group

Komplexe Geschäftsprozesse einfach gemacht

Für geschäftlichen Erfolg sind langjährige Kundenbeziehungen sehr wichtig. Darum hat salesforce.com bei der Entwicklung der ersten integrierten On-Demand CRM Lösung Pionierarbeit geleistet, die es Unternehmen ermöglicht, sich auf das Gewinnen von neuen Kunden sowie das Ausbauen und Pflegen der vorhandenen Kunden zu konzentrieren, anstatt Softwaretechnologien zu verwalten. Die Enterprise Edition wurde auf Grundlage einer innovativen On-Demand Plattform entwickelt und unterstützt eine große Bandbreite an Systemen, wodurch komplexe Geschäftsprozesse in eine einfache Lösung umgewandelt werden.

Von InfoWorld wurde die Lösung bereits drei Jahre in Folge zur „Technology of the Year“ (Technologie des Jahres) im Bereich CRM gewählt. Und weltweit vertrauen bereits über 24.800 Unternehmen auf Salesforce, um ihren Umsatz zu maximieren, ihre Kosten zu senken und somit die Kundenzufriedenheit zu steigern. Erfolgreiche Organisationen in der ganzen Welt und in vielen Branchen (z. B. SunTrust Banks, Bell Canada, Air Products, Staples, Innovex, Avis Budget Car Rental, Hotel Nikko Tokyo und Hutchison Telecommunications (Australien) Limited) setzen die Enterprise Edition ein.

Die Einfachheit des Internets kombiniert mit stabiler Funktionalität

Als erstes CRM-Produkt seiner Art verbindet die Enterprise Edition die Vorteile beider Technologien: sofortige Verfügbarkeit und geringe Kosten von webbasierten Services einerseits und stabile Funktionalität herkömmlicher Unternehmenssysteme andererseits.

Die Enterprise Edition wurde für größere und komplexere Unternehmen entwickelt. Über eine einzige zentrale Online-Lösung, die sich über unterschiedliche Abteilungen und verschiedenste Standorte hinweg schnell einsetzen lässt, werden die kompliziertesten Kundenvorgänge vereinfacht.

Herausragende Leistungsfähigkeit, ohne Softwareinstallation

Die Enterprise Edition bietet die besten Funktionen für die Bereiche Vertriebsautomatisierung, Service und Support sowie Marketingautomatisierung, die sich selbst bei den komplexesten Organisationen integrieren. Durch die Unterstützung mehrerer Abteilungen und Prozesse, der Workflow-Automatisierung, der Erstellung von Prognosen für Produktgruppen, der Umsatzzuordnung und mehr unterstützt die Enterprise Edition alle Vorgänge, die in großen Unternehmen vorkommen – ohne teure Technologie-Investments.

Ohne auch nur eine einzige Zeile Programmiercode zu kaufen, erhalten Sie eine leistungsfähige, umfassende CRM-Lösung zu einem Bruchteil der Kosten von herkömmlicher Software. Dadurch lassen sich schneller Renditen erzielen. In der Tat können die meisten salesforce.com-Kunden innerhalb von zwei Monaten eine bedeutende Rendite aufweisen. Darüber hinaus berichten unsere Kunden im ersten Jahr von einer Steigerung der Rendite um 300 Prozent oder mehr.

Und da auf die Salesforce-Anwendungen über einen Standardwebbrowser von jedem beliebigen Punkt weltweit zugegriffen werden kann, ist nur ein geringer Schulungsaufwand erforderlich und sie können im Gegensatz zu herkömmlichen CRM-Lösungen, die Monate oder ganze Jahre erfordern, innerhalb von Tagen implementiert werden. Durch das einfache Erlernen und die Anwenderfreundlichkeit ist die Nutzerakzeptanz regelmäßig über 90 Prozent – das steigert die Produktivität und die Rentabilität.

Nutzen Sie die Leistung von AppExchange

Mit AppExchange, der leistungsfähigen Plattform von salesforce.com, können On-Demand Anwendungen schnell und mühelos erstellt, angepasst und gemeinsam genutzt werden. Außerdem umfasst AppExchange ein umfangreiches Verzeichnis mit Partneranwendungen, um Salesforce mit Kundenlösungen zu erweitern, die auf der leistungsstarken CRM-Basis der Enterprise Edition aufbauen.

Die wichtigsten Vorteile

Zu den Vorteilen der Enterprise Edition zählen:

- ❑ **Vertriebsautomatisierung:** sorgt für eine transparente Vertriebspipeline, indem Umsatzprognosen sofort und exakt erstellt werden können und so zur Umsatzoptimierung beitragen. Unterstützt kollektive Bemühungen, Interessenten zu rentablen Kunden zu machen.
- ❑ **Partner Relationship Management:** Salesforce PRM (in der Enterprise Edition ab Sommer 2006 als lizenzierte Option verfügbar) lässt sich in Salesforce SFA integrieren und ermöglicht so einen umfassenden Überblick über alle internen Verkäufe sowie Ihre externen Vertriebswege mit Ihren Partnern. Maximieren Sie Ihren geschäftlichen Erfolg, indem Sie Ihren Partnern zum Erfolg verhelfen: über vollständig anpassbare Portale können Ihre Partner bei allen Geschäften problemlos und nahtlos auf alle relevanten Informationen zugreifen.
- ❑ **Service und Support für Kunden:** Die systematische Verfolgung und das Management von Kundenvorgängen steigert die Kundenzufriedenheit. Alle Vorgänge werden automatisch erfasst, weitergeleitet und auf Basis von Geschäftsregeln eskaliert.
- ❑ **Marketingautomatisierung:** Gibt Ihnen die Möglichkeit, Kampagnen mit mehreren Vertriebswegen zu verwalten und aktuelle Daten an den Vertrieb weiterzugeben. Durch die automatisierte Übergabe sowie Analysen und Berichte in Echtzeit haben Marketingmitarbeiter die Tools an der Hand, um die Ergebnisse zeitnah zu bewerten und Kampagnen entsprechend effizienzsteigernd anzupassen.

- ❖ **Berichte und Analysen:** Benutzerdefinierte- oder Standard-Berichte geben einen wertvollen Überblick über den Status Ihrer Kundenbeziehungen und somit letztendlich über Ihr Unternehmen. Dank der intuitiven Oberfläche von Salesforce können ihre Mitarbeiter neue Berichte ganz nebenbei erstellen.
- ❖ **Sichere, skalierbare Online-Infrastruktur:** Zugriff rund um die Uhr in Echtzeit von jedem beliebigen Punkt weltweit über einen Standardwebbrowser mit Skalierbarkeit zur Unterstützung Hunderttausender Benutzer und Sicherheit, die die striktesten Sicherheits-, Leistungs- und Zuverlässigkeitsstandards übertrifft.
- ❖ **AppExchange API:** Integrieren Sie die Enterprise Edition mit vorhandenen Anwendungen, indem Sie standardisierte XML- und SOAP-Oberflächen verwenden bzw. den TIBCO Integration Server von salesforce.com zwischen Salesforce und bestehende Anwendungen schalten.
- ❖ **Optionalen Offline-AppExchange Mobile-Support:** Kabellose Geräte und Geräte, die offline eingesetzt werden können (BlackBerries, PDAs sowie nicht mit einem Netzwerk verbundene Laptops), steigern die Produktivität mobiler Mitarbeiter. So können z.B. Updates unterwegs problemlos durchgeführt werden, sodass Ihr gesamtes Unternehmen stets über die aktuellen Informationen verfügt.
- ❖ **Erweiterte Tools zur Einführung in großem Maßstab:** Managen Sie auch die größten und komplexesten Markteinführungen. Mit der Konsole verfügen Administratoren sowie die IT-Belegschaft über ein Werkzeug, womit die Einführung und Wartung für Tausende von Benutzern durchgeführt werden kann, während gleichzeitig eine exakte Steuerung der Zugriffsrechte einzelner Benutzer möglich ist.
- ❖ **Einfache Anpassung:** Mit AppExchange haben Sie die Möglichkeit, Salesforce schnell und einfach anzupassen. Sie können benutzerdefinierte Anwendungen erstellen oder vorhandene Anwendungen umbenennen und IT-Teams können Tools einsetzen, um Salesforce ohne großen Aufwand zu erweitern bzw. um neue Anwendungen zu entwickeln und einzuführen. Mit der Enterprise Edition können Sie insgesamt bis zu 200 benutzerdefinierte Objekte (im Vergleich zu 50 bei der Professional Edition) und 25 benutzerdefinierte Registerkarten (im Vergleich zu 10 in der Professional Edition) erstellen.
- ❖ **Viele neue Möglichkeiten:** Dank AppExchange (www.appexchange.com) erhalten Sie Zugriff auf Hunderte von nützlichen Anwendungen, die den Wert Ihrer CRM-Investition noch steigern.

Ebenfalls neu ab Sommer 2006:

- ❖ **Serviceleistungen:** Ermitteln Sie, welches Serviceniveau Ihre Kunden in Anspruch nehmen können, vollziehen Sie nach, ob sie ihre Verpflichtungen im Rahmen des Serviceniveaus wahrnehmen, und verwalten Sie ihre Servicequalität besser.
- ❖ **Erweiterte Callscripterstellung:** Agenten erhalten ein Verlaufsskript mit mehreren Szenarien, Schulungen zu Frage-Antwort-Gesprächen sowie eine Bewertung ihres Antwortverhaltens, um die Qualifikation von Leads zu unterstützen, Produkte und Services mit Up-Sell- und Cross-Sell-Möglichkeiten abzusetzen sowie Kundenvorgänge zu lösen oder zu eskalieren.
- ❖ **Lead-Verlaufsverfolgung:** Ermöglicht den Einblick und die Verbesserung der Geschäftsprozesse und des Unternehmens-Workflows. Außendienstmitarbeiter erhalten mehr Informationen zum Verlauf eines Leads und Unternehmen können Änderungen überprüfen und verfolgen, die im Laufe der Zeit gemacht wurden.
- ❖ **Salesforce Connector für SAP R/3:** Salesforce Connector für SAP R/3 wird Enterprise Edition-Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt: Ihre Salesforce-Informationen lassen sich im Handumdrehen in SAP-Datensätze integrieren, um CRM- und Datenbankdaten an einem zentralen Ort zusammenzufassen.

Erste Schritte mit anpassbarem CRM auf Unternehmensniveau

Mit der Enterprise Edition erhalten Unternehmen jeder Größenordnung die Leistung und Flexibilität einer maßgeschneiderten Unternehmens-CRM-Lösung mit der Direktheit und dem Wert von On-Demand-Produkten. Der nächste Schritt auf dem Weg zum CRM-Erfolg besteht darin, die Seite www.salesforce.com in Ihrem Webbrowser aufzurufen, um unser Democenter zu besuchen, Berichte von Kunden und ihrem Erfolg mit der Enterprise Edition zu lesen oder Informationen von einem Mitarbeiter von salesforce.com anzufordern.

Weitere Informationen:

Informieren Sie sich bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter darüber, wie wir Ihnen mit CRM zu schnellerem Erfolg verhelfen können.

Deutschland
 Elisabethstr. 91
 80797 München
 Deutschland
 + 49 (0) 89/5908-2055
www.salesforce.com/de

Nordamerika
 The Landmark @ One Market
 Suite 300
 San Francisco, CA 94105
 USA
 1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Lateinamerika
 Alfonso Napoles Gandara 50
 4th floor, Col. Santa Fe
 Mexico-City
 Mexico 01012
 +52-55-9171-1882
www.salesforce.com

Japan
 Ebisu Business Tower 18F
 1-19-19 Ebisu, Shibuya-ku
 Tokyo, 150-0013
 Japan
 +81-3-5793-8301
www.salesforce.com/jp

Asiatisch-pazifischer Raum
 Suntec Tower Two
 9 Tamasek Tower
 Singapur, 038989
 +65-6302-5700
www.salesforce.com/au

Europa, Naher Osten, Afrika
 Ch. de la Dent d'Oche 1B
 1024 Ecublens
 Schweiz
 +353-1-2723-500
www.salesforce.com

