

Salesforce Service & Support

 salesforceservice&support

“Dank der innovativen CRM-Anwendungen von salesforce.com konnten wir in Hinblick auf unser Callcenter-Management geradezu revolutionäre Neuerungen in die Tat umsetzen.”

– Enterasys

Im Bereich Kundenservice gelten ständig neue Regeln. Der einzelne Kunde hat mehr Macht und Einfluss als jemals zuvor. Aufgrund der wachsenden Beliebtheit von Blogs, Web 2.0-Anwendungen und Online-Communities kann sich nun jeder zu Wort melden und verfügt über mehr aktuelle Informationen als dies bisher der Fall war. Das bedeutet, dass ein einziger Mausklick genügt, um dem Namen Ihres Unternehmens nicht wiedergutzumachenden Schaden zuzufügen. Ihre Abteilung für Kundenservice und -support, die im Kampf um die Kundentreue an vorderster Front steht, muss laufend Innovationen aufgreifen, um den immer anspruchsvolleren Anforderungen der Kunden stets einen Schritt voraus zu sein.

Eine Anwendung für Kundenservice und -support mit Weitblick

Salesforce Service & Support verändert die Art und Weise, in der Unternehmen Kundentreue fördern: Mit dieser Anwendung können aus Kunden treue Anhänger werden. Salesforce Service & Support wurde vom führenden Anbieter für On-Demand-Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, CRM) entwickelt und gibt Ihnen die Tools an die Hand, um den perfekten Kundenservice anbieten zu können.

Da Salesforce Service & Support auf der On-Demand-Plattform von Salesforce basiert, sind zeit- und kostenintensive Verwaltung von eigener Hardware und Software nicht erforderlich, und Sie können sich ganz auf Ihr wichtigstes Ziel konzentrieren: herausragenden Kundenservice. Tausende erfolgreiche Unternehmen jeder Größenordnung setzen bei dem Auf- und Ausbau eines treuen Kundenkreises auf Salesforce Service & Support.

Salesforce.com wurde in den Visionaries Quadrant des 2007 Magic Quadrant für Kundenservice-Kontaktcenter aufgenommen.

– Gartner, Inc.

Jeder Kundendienstmitarbeiter ein wahrer Markenexperte

Jeder Kundendienstmitarbeiter hat das Zeug zum Helden. Mit Salesforce Service & Support sind Kundendienstmitarbeiter in der Lage, die Erwartungen der Kunden zu übertreffen – und das innerhalb kürzester Zeit. Wenn nur einige wenige überzeugte Kunden der Community von ihren positiven Erfahrungen berichten, kann Ihr Kundenservice schon bald den besten Ruf genießen.

Der Traum-Desktop eines jeden Kundendienstmitarbeiters

So wird jeder Browser zum idealen Callcenter-Desktop

Dank der Tools für umfassendes Kundenvorgangsmanagement und einer schnellen Benutzeroberfläche, auf die für viele Tätigkeiten nur ein einziger Mausklick erforderlich ist, werden Ihren Kundendienstmitarbeitern sämtliche von ihnen benötigten Informationen zur sofortigen Nutzung zur Verfügung gestellt. Zudem können Ihre Kundendienstmitarbeiter dank der SoftPhone-Anwendung, die mit über 80 Telefonieplattformen kompatibel ist, noch schneller reagieren. Zu den weiteren Funktionen zählen Anrufrskripts, Click-To-Dial, Bildschirmmeldungen sowie Anrufprotokolle.

Keine Datensilos mehr

100%iger Überblick über Kundenbeziehungen im gesamten Unternehmen

Wenn sämtliche Kundeninformationen in einer einzigen Salesforce-Datenbank gespeichert sind, haben Sie endlich den umfassenden Überblick über sämtliche Interaktionen mit Kunden, egal, ob Vertrieb, Marketing oder Support involviert waren. Und dank der bewährten Integration in beliebige Geschäftsanwendungen oder -systeme können Ihre Kundendienstmitarbeiter nun auch auf Daten zugreifen, die in anderen Bereichen Ihres Unternehmens verwaltet und gespeichert sind. Sie steigern den Erfolg Ihrer Kunden, indem Sie den zugesagten Service Level einhalten. Zudem profitieren Sie von Cross-Selling-Opportunities für zusätzliche Produkte und Services.

Brandaktuelle Berichte

Reagieren Sie in Echtzeit

Dank Echtzeit-Berichten und -Dashboards, die mithilfe weniger Mausklicks mühelos erstellt werden können, haben Sie stets den Überblick über Serviceabläufe, können Vereinbarungen zum Service Level auf ihre pünktliche Umsetzung hin überprüfen, Auslastung und Leistung der Kundendienstmitarbeiter optimieren und wichtige Telefonie- und Supportkriterien verwalten – alles mit dem Ziel, ganz gezielt und individuell auf Ihre Kunden einzugehen.

“Im Jahr 2013 wird in mindestens 75 % der Kundenservicecenter eine Form von SaaS zum Einsatz kommen.”

– Michael Maoz
Gartner, Inc.
Magic Quadrant für CRM
Kundenservice-Kontakt-
Center, 2007, 6. März 2007

Gartner



So werden aus Kunden treue Anhänger

In einer Welt, in der riesige Informationssmassen jederzeit und für jedermann zur Verfügung stehen, ist Selbstbedienungsservice für Kunden zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Und der Großteil der Kunden zieht diese Art der Interaktion sogar vor, da sie ihre Transaktionen hierbei ganz nach ihren individuellen Umständen und Terminplänen durchführen können. Salesforce Service & Support stellt die Funktionen bereit, die Ihr Unternehmen benötigt, um dauerhafte und feste Beziehungen zu Ihren Kunden aufzubauen.

Kundenportal der nächsten Generation

Selbstbedienung auf hohem Niveau

Das AppSpace-Kundenportal fördert die Kundentreue, da hier ein sicherer, mit Ihrer Marke versehener Online-Bereich zur Verfügung gestellt wird, in dem Sie mit Ihren Kunden in Kontakt treten und mit ihnen interagieren können. AppSpace sorgt dafür, dass sich jeder einzelne Kunde online gut betreut fühlt: Hier werden dringende Fragen umgehend beantwortet, Probleme in kürzester Zeit online gelöst, die aktiven Communities mit anderen Kunden intensiv genutzt und Webservice-Mashups (z. B. Karten oder Möglichkeiten zur Sendungsverfolgung) nahtlos integriert. Und da das Portal auf dem On-Demand-Konzept basiert, kommen Sie in den Genuss der mühelosen Portalerstellung, -anpassung und -bereitstellung.

Weiterentwicklung durch Wissensmanagement

So wird jeder zum Experten

Dank Bewertungen durch Benutzer und Feedback ist jede vorgeschlagene Lösung besser als die letzte. Außerdem wird die Verwaltung Ihrer Knowledge Base dank der intuitiven und leicht verständlichen Tools für das Lösungsmanagement von Salesforce Service & Support zum Kinderspiel.

Hält mit den Anforderungen Ihrer Kunden Schritt

Welches Serviceteam hat schon die Zeit, sich um technische Belange zu kümmern? Bei Salesforce Service & Support muss keine Software oder Infrastruktur bereitgestellt oder verwaltet werden. Da die Anwendung 100%ig bedarfsgesteuert bereitgestellt wird (On-Demand-Prinzip), kann sich Ihr Unternehmen darauf konzentrieren, den innovativsten Kundenservice zu bieten, und muss sich nicht mit der Verwaltung veralteter unflexibler Systeme befassen.

Sofort einsatzbereit

Unübertroffen schnelle Amortisierung

Da Salesforce Service & Support gemäß dem On-Demand-Prinzip bereitgestellt wird, sind aufwändige Hardware- und Software-Implementierungen kein Thema. Außerdem erfolgt die Aktualisierung auf die jeweils neue Version von Salesforce automatisch. Freuen Sie sich auf unschlagbare Leistung, Zuverlässigkeit, Sicherheit und Transparenz.

Blitzschnelle Anpassung

Anpassung mit einfachem Zeigen und Klicken

Da die Abläufe in Ihrem Unternehmen mit keinen anderen vergleichbar sind, kann Salesforce Service & Support mühelos modifiziert oder erweitert werden, um Ihrer Arbeitsweise zu entsprechen. Beim Großteil der Anpassungen können Sie mit Tools zur Konfiguration durch Zeigen und Klicken arbeiten, bei denen keinerlei Programmierung erforderlich ist. Komplexere Anpassungen können Sie mit den Toolkits von salesforce.com für alle gängigen Programmiersprachen bewerkstelligen. Ein weiterer wichtiger Punkt: All Ihre Anpassungen werden bei sämtlichen System-Upgrades automatisch übernommen.

Weitere On-Demand-Anwendungen

Neuen Anforderungen stets einen Schritt voraus

Der AppExchange-Marktplatz bietet die Möglichkeit, Hunderte On-Demand-Anwendungen zu durchsuchen, zu testen und zu installieren – mit nur wenigen Mausklicks. Sie können aus mehr als 60 Kundenserviceanwendungen wählen, beispielsweise in den Bereichen Produktivität von Kundenmitarbeitern, Chat/E-Mail, Community, eLearning, Außendienst, Vermögensmanagement, CTI usw

The Americas
The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA 94105
United States of America
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Latin America
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

Asia/Pacific
9 Temasek Boulevard
#40-01 Suntec Tower 2
Singapore 038989
+65-6302-5700
www.salesforce.com/au

Europe, Middle East & Africa
Ch. de la Dent d'Oche 18
1024 Ecublens
Switzerland
+353-1-2723-500
www.salesforce.com

Copyright ©2007, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com, the "no software" logo, and Team Edition are registered trademarks; and Apex, AppExchange, "Success On Demand," and "The Business Web" are trademarks of salesforce.com, inc. All other trademarks mentioned in this document are the properties of their respective owners.

salesforce.com
Success On Demand.™

