

La Nube de servicios

“Salesforce CRM nos permite ofrecer nuestro servicio al cliente en la nube.”

— Chris Spear
Director de Gestión de programas
Extra Space Storage

Hace veinte años, el servicio al cliente consistía únicamente en coger el teléfono y tener una conversación con un experto para resolver los problemas que hubiesen surgido. Desde entonces, las empresas han gastado miles de millones de dólares en construir árboles telefónicos, portales de autoservicio y centros de llamadas externalizados. ¿Más barato? Por supuesto. ¿Pero cuál era su repercusión sobre el servicio? Aunque esta inversión ofrecía a los clientes más formas de entrar en contacto con una empresa, dificultaba muchísimo tener una conversación fructífera para encontrar la respuesta adecuada.

En la actualidad, una nueva generación de clientes le están dando la espalda a los viejos métodos de servicio y buscan en Internet, en la “nube”, la forma de acceder a información y responder a sus preguntas. La nube conecta a las personas con expertos que serían inaccesibles de otro modo. De hecho, probablemente sus clientes estén manteniendo conversaciones sobre su empresa por Internet en foros de discusión, redes sociales, blogs y sitios Web de seguidores.

¿Y cuál es su sitio en este marco? Las empresas se están quedando fuera de estas conversaciones, incapaces de aprovechar las aptitudes de la nube y perdiendo el contacto con lo que realmente le importa a sus clientes.

Es hora de instaurar un nuevo modelo. Un modelo que responda a la forma en que una nueva generación de clientes, la "Generación de la nube", busca servicios.



“Hemos lanzado Servicio y asistencia al cliente de Salesforce CRM por todo el mundo, a tiempo y respetando el presupuesto.”

— Ed Romson
Director primero,
Atención al cliente global
Plantronics, Inc.

Únase a la conversación

La Nube de servicios es la plataforma de siguiente generación para el servicio al cliente. Le permite aprovechar el poder de las conversaciones de clientes sin importar dónde se realicen. Podrá aprovechar los conocimientos de los expertos adecuados, ya sea en un foro de una comunidad Web o en una discusión entre amigos en Facebook. Su conocimiento aumentará. Sus agentes serán más inteligentes. Y podrá conocer de primera mano las necesidades reales de sus clientes.

Cuando se tiene acceso al mejor conocimiento, puede resolver los problemas de los clientes más rápido. Y cuando se pueden ofrecer respuestas en cualquier sitio que sus clientes soliciten, verá cómo sube la satisfacción de sus clientes.

¿Y qué es lo mejor? El modelo de cloud computing implica que la Nube de servicios tiene menos riesgos y ofrece un mayor índice de amortización que la generación anterior de software interno. Este modelo es perfecto para los tiempos que corren, donde se espera que todo el mundo haga más con menos.

“Salesforce CRM nos ofrece la facilidad y flexibilidad que necesitamos ahora y en el futuro.”

— John Higgins
Vicepresidente, Atención al cliente
Charter Communications

Miles de conversaciones. Una nube.

La Nube de servicios le permite unirse a cada conversación. No sólo en las que ya es parte, sino en las que han estado fuera del alcance de las organizaciones de servicio hasta hoy:

- **Comunidades en línea** – Ofrezca a sus clientes un lugar para tener sus conversaciones. No sólo un autoservicio, sino un lugar para compartir ideas, obtener ayuda o formación e interactuar con otros clientes y su empresa.
- **Redes sociales** – Participe en esos lugares que sus clientes ya frecuentan. La Nube de servicios está abierta, de modo que puede conectar con comunidades como Facebook y aprovechar su sabiduría colectiva.
- **Teléfono, correo electrónico y chat** – Introduzca a sus agentes de ventas en la conversación. Póngales a su alcance el acceso a los mismos expertos y respuestas que hasta hoy les estaba vedado. Permítalos compartir conocimientos en todos los canales.
- **Socios** – Su negocio y socios de servicio también pueden unirse a la Nube de servicios. Comparta información de clientes, respuestas y acceda a las mejores ideas de cualquier empresa, en cualquier lugar.
- **Buscar** – Google es el primer lugar donde muchas personas buscan respuestas en la actualidad. Ya que la Nube de servicios está en Internet, sus clientes puede acceder rápidamente a sus conocimientos y recursos con una simple búsqueda Web.

Conocimiento: El corazón de la nube

¿Cómo puede conectar todas estas conversaciones? La clave es una plataforma única de cloud computing con la tecnología de base de conocimientos más avanzada del mundo. Una tecnología que puede tamizar miles de soluciones potenciales y a menudo irrelevantes y presentar exactamente la respuesta correcta con rapidez. La respuesta correcta para el cliente, agente, socio o usuario de la nube correcto. Eso es lo que la Nube de servicios ofrece. Y eso implica clientes más satisfechos y agentes más productivos.

Sólo con Salesforce.com

No puede ofrecer servicios para la Generación de la nube con tecnología obsoleta. Demasiados costes, demasiada complejidad. Aprovecha la potencia nativa de cloud computing de Salesforce CRM y la plataforma Force.com. Hemos sido los líderes de cloud computing para empresas desde 1999. Otros líderes de la industria como Comcast, Corporate Express, Qualcomm y Orange confían en nosotros para ayudarles a ofrecer la siguiente generación de asistencia y servicio al cliente.

Esa es la razón por la que Salesforce CRM es la solución de servicio al cliente de rápido crecimiento entre los equipos de asistencia de todos los tamaños.

Las conversaciones se producen en la nube. Únase. Hoy mismo.

Para convertirse en parte de la Nube de servicios, visite:

www.salesforce.com/servicecloud

Si desea más información

Póngase en contacto con el administrador de su cuenta para obtener más información sobre cómo podemos ayudarle a acelerar su éxito en CRM.

Corporate Headquarters
The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA, 94105
United States

1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Latin America
+1-415-536-4606

Japan
+81-3-5785-8201

Asia/Pacific
+65-6302-5700

Europe, Middle East & Africa
+4121-6953700

salesforce.com 
Success. Not Software.®

Copyright ©2008, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com and the “no software” logo are registered trademarks of salesforce.com, ir and salesforce.com owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners