

## Salesforce Service & Support

Salesforceservice&support

“Podemos revolucionar nuestra gestión de centros de llamadas utilizando las aplicaciones CRM innovadoras de salesforce.com.”

– Enterasys

Las reglas de servicio al cliente siguen evolucionando. Los clientes individuales tienen más poder que nunca. Con la creciente popularidad de los blogs, las aplicaciones Web 2.0 y las comunidades en línea, todos los individuos son escuchados y están conectados entre sí. Esto significa que la marca de una empresa se puede venir abajo con un solo *click*. En la primera línea de batalla por la lealtad de los clientes, los departamentos de servicio y atención al cliente deben innovar constantemente para estar a la delantera de las crecientes expectativas de los clientes.

### Una aplicación visionaria de servicio de atención y ayuda al cliente

Service & Support de Salesforce está cambiando la forma en la que las empresas fomentan la lealtad de sus clientes, ayudándolos a transformarse en divulgadores. Desarrollado por la empresa líder en la gestión de las relaciones con los clientes (CRM), Service & Support de Salesforce proporciona las herramientas necesarias para ofrecer un excelente servicio al cliente.

Teniendo en cuenta que está construido con base en la plataforma On-Demand de Salesforce, Service & Support elimina los costosos problemas relacionados con la gestión de hardware y software, dando libertad de enfocarse en el objetivo principal: proporcionar el mejor servicio de atención al cliente. Miles de empresas exitosas en todos los campos y sectores dependen de Service & Support de Salesforce, para crear y desarrollar las comunidades de clientes fieles.

El Servicio y Atención al cliente de Salesforce está colocado en el Visionaries Quadrant en el 2007 Magic Quadrant for Customer Service Contact Centers.

– Gartner, Inc.

### Transformar a todos los agentes en campeones de marca

Todos los agentes del servicio de atención al cliente tienen el potencial de un experto. Service & Support de Salesforce hace posible que los agentes estén a la altura de las expectativas de los clientes de forma rápida y eficaz. Sólo es necesario que algunos de los clientes más entusiastas compartan sus experiencias con la comunidad para mejorar la reputación de los servicios de atención al cliente.

#### El Agente de escritorio ideal

##### Convierta cualquier navegador en su centro de llamadas ideal

Con un conjunto completo de herramientas de gestión de casos una interfaz simple y rápida, Service & Support de Salesforce proporciona toda la información necesaria que necesitan los agentes. Asimismo, los agentes pueden dar una respuesta aún más rápida, gracias a un soft-phone compatible con más de 80 plataformas telefónicas, unas funciones de tratamiento de llamadas, la marcación por click, los mensajes emergentes y los registros de llamadas.

#### El final de los silos de datos

##### Obtenga una vista única de interacciones de los clientes con toda la empresa

Con toda la información sobre los clientes que se almacena en la base de datos de Salesforce, las empresas pueden tener una visión clara sobre el historial de los clientes, a través de las ventas, el mercado y el soporte. Además una integración probada con cualquier aplicación o sistema empresarial, significa que sus agentes podrán acceder a todos los datos almacenados de su organización. Se podrá incrementar el éxito de los clientes proporcionándoles los niveles prometidos de servicio y productos y servicios de ventas cruzadas adicionales.

#### Informes actualizados al minuto

##### Reacción en tiempo real

Con informes y paneles que se pueden crear con unos pocos *clicks*, se ofrece la posibilidad de estar siempre al frente de las operaciones de servicio, controlar los acuerdos de prestación de servicios para asegurar su cumplimiento puntual, optimizar la carga de trabajo y el rendimiento de los agentes, gestionar las actividades de telefonía y niveles de atención al cliente y así mejorar la experiencia de los clientes.

“Para el año 2013, al menos el 75% de los centros de servicio al cliente utilizarán algún tipo de SaaS.”

- Michael Maoz  
Gartner, Inc.  
Magic Quadrant for CRM  
Customer Service Contact  
Centers, 2007, 6 de marzo de 2007

Gartner



## Convertir sus clientes en divulgadores

En un mundo cada vez más interconectado, el servicio de atención al cliente se está convirtiendo en una forma de vida. Y De hecho, la mayoría de los clientes lo prefieren así, ya que pueden interactuar según sus propias condiciones y en sus plazos.

Service & Support de Salesforce ofrece las funcionalidades que necesita su empresa para conectarse con sus clientes de una forma efectiva.

## Portal de clientes de próxima generación

### Mejore la experiencia del autoservicio

El portal para clientes AppSpace, fomenta la lealtad de los clientes ofreciendo un espacio en línea exclusivo y seguro donde se puede interactuar con los clientes. AppSpace ofrece una experiencia en línea única para cada cliente, cuyas respuestas a las preguntas más candentes se conocen de forma inmediata, se ofrecen soluciones rápidas a los problemas que se plantean en línea, proliferan las comunidades de clientes y las combinaciones de datos de servicios Web (como mapas o rastreo de envíos) se integran con total facilidad. Además debido a que es On-Demand, se podrá obtener beneficio de las funciones para crear un portal personalizarlo y ponerlo en servicio fácilmente.

## Autoaprendizaje de la gestión del conocimiento

### Convierta a todos los usuarios en expertos

Con el índice de uso y la retroalimentación cada solución sugerida es superior a la inmediatamente anterior. Además, las simples herramientas de administración de Service & Support de Salesforce le permiten sacar el máximo provecho de los base de conocimientos.

## Reaccione tan rápido como lo demanden sus clientes

¿Qué equipo de atención al cliente tiene tiempo para ocuparse de problemas tecnológicos? Con Service & Support de Salesforce no es necesario instalar ningún tipo de software ni mantener ningún tipo de infraestructura. Debido a que la aplicación es completamente On-Demand, la empresa puede centrarse en proporcionar el servicio de atención al cliente más innovador y no en operaciones de mantenimiento de sistemas desfasados o inflexibles.

## Implementación inmediata

### Beneficiarse de la amortización más rápida

Teniendo en cuenta que Service & Support de Salesforce es On-Demand, las empresas podrán evitar las costosas y pesadas instalaciones de hardware y software y disfrutar de la actualización automática de las nuevas versiones que salesforce lanza al mercado. De esta forma se beneficiará el rendimiento, la fiabilidad, seguridad y transparencia de las empresas.

## Rápida personalización

### Personalización con sólo un *click*

Como las empresas son únicas, Service & Support de Salesforce puede ser modificado y adaptado rápidamente a la forma de trabajo de la empresa. Las herramientas point-end-click, están configuradas para la gran mayoría de empresas sin necesidad de programación. Para la mayoría de personalizaciones complejas, salesforce.com ofrece kits de herramientas para los lenguajes de programación más utilizados. Además, todas sus personalizaciones se irán actualizando automáticamente con el sistema.

## Aplicaciones On-Demand adicionales

### Estar a la cabeza de las necesidades cambiantes

En AppExchange, puede buscar, probar e instalar cientos de aplicaciones On-Demand con unos simples *clicks*. Se puede elegir entre más de 60 aplicaciones de servicio al cliente, entre ellas un agente de productividad, una comunidad de Chat y correo electrónico, aprendizaje interactivo, Servicio de campo, Gestión de activos, CTI, entre otros...

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 1B  
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.™

