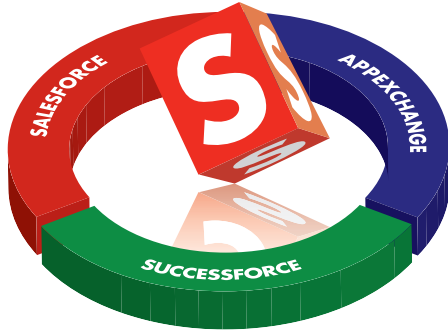


Salesforce.com: éxito on Demand



Como líder indiscutible en la gestión de relaciones con el cliente (CRM) según demanda, salesforce.com lleva a cabo los negocios con mayor éxito. Lo conseguimos proporcionando la tecnología más innovadora y facilitando todo lo posible el intercambio y la gestión de información empresarial. Nuestras soluciones combinan una funcionalidad galardonada, una integración comprobada, herramientas de personalización seleccionando un elemento y haciendo clic con el ratón, funciones globales y la mejor experiencia del usuario: el resultado es el éxito de los clientes. Por ello, salesforce.com se gana la confianza de sus clientes de forma constante junto con los principales reconocimientos del sector.

Innovación continua

Desde nuestro inicio en 1999, en salesforce.com hemos ido mejorando de forma regular y expandiendo nuestro conjunto de soluciones según demanda. *InfoWorld* nombró a Salesforce Technology of the Year en 2006 por tercer año consecutivo; también en 2006, salesforce.com recibió su quinto premio Codie consecutivo a la mejor solución CRM; asimismo, Gartner nos ha definido como el futuro del software.

Clientes satisfechos

Salesforce.com cuenta con 27.100 clientes y 556.000 suscriptores de pago (a fecha del 31 de octubre de 2006) en todo el mundo, entre los que se encuentran AMD, AOL, Avis and Budget, Corporate Express, Daiwa Securities, Dow Jones Newswires, Gateway, Nokia, Polycom, Staples, SunTrust Banks, SunGard, Time Warner Cable Business Class, Travelex y Yamaha.

Alcance internacional

Salesforce.com ofrece una internacionalización completa, traducciones instantáneas en 12 idiomas y asistencia en varias divisas. Para ofrecer servicio a la lista creciente de clientes en los cinco continentes, salesforce.com tiene oficinas de servicio integral en varios países de todo el mundo.

Familia de soluciones

Las soluciones según demanda de salesforce.com generan niveles de aceptación de usuarios y éxito de clientes sin precedentes, todo ello "sin software". Esto implica ventajas como la accesibilidad en cualquier lugar o momento; actualizaciones automáticas y gratuitas; ningún coste oculto; e implantación, personalización e integración rápidas y sencillas.

Además de un producto de gestión de relaciones con el cliente (CRM) potente y fácil de usar, salesforce.com ofrece una completa arquitectura que permite que todos los negocios experimenten las ventajas de la función según demanda en la totalidad de su organización. Los componentes de salesforce.com trabajan en conjunto sin inconvenientes para proporcionar el valor esencial de la función según demanda y llevarla a nuevos niveles de posibilidades.

- ❑ **Salesforce.** Nuestras aplicaciones CRM galardonadas han redefinido el éxito de las implantaciones de aplicaciones empresariales que van desde la automatización de la fuerza de ventas hasta la marketing y el servicio al cliente y desde la asistencia a la gestión de socios.
- ❑ **AppExchange.** La innovadora plataforma de AppExchange según demanda combina una interfaz de usuario intuitiva, sistema operativo y funciones de personalización e integración para su CRM, además de un marco para el desarrollo e implantación de nuevas aplicaciones para el conjunto de su empresa. Además, el directorio de AppExchange cuenta con más de 240 aplicaciones y componentes preinstalados, desde la gestión de gastos hasta las compras y la captación, todos ellos listos para su instalación en Salesforce. Todo esto lo ha creado la comunidad creciente e inquieta de los clientes, desarrolladores y socios de salesforce.com.
- ❑ **Successforce.** Con salesforce.com, miles de clientes de todo el mundo alcanzan el éxito con CRM. Para subir un nivel más de dicho éxito, ofrecemos un conjunto de servicios, programas y recursos en línea diseñados para los clientes de todos los niveles y etapas de implementación.

“Con Salesforce, AMD tiene una plataforma de CRM global que proporciona un rendimiento sólido a partir de nuestra inversión sin poner en peligro ninguna funcionalidad. Los tableros ejecutivos ofrecen un acceso instantáneo a los datos necesario para evaluar y guiar nuestro negocio global.”

— AMD



Salesforce SFA

Salesforce SFA ayuda a que las empresas gestionen la productividad de ventas, aumenten la visibilidad e incrementen los ingresos mediante una aplicación asequible y fácil de implantar para gestionar de manera eficaz al personal de ventas y los procesos.

Salesforce PRM

Salesforce PRM (gestión de relaciones con los socios), la solución según demanda de salesforce.com para la gestión de los canales indirectos de ventas, se integra perfectamente con Salesforce SFA con el fin de proporcionar una visibilidad incomparable de todas las oportunidades de ventas en curso de la empresa para canales directos e indirectos.

Asistencia y servicio al cliente de Salesforce

Si se dedica al servicio al cliente, asistencia de productos, servicio de campo, telemarketing y televentas, servicio de pedidos o servicio de asistencia informática, Servicio y soporte de Salesforce ofrece una solución de servicio al cliente global y multicanal con todas las ventajas de la tecnología según demanda de salesforce.com.

Marketing

Nuestras funciones de marketing de Salesforce permiten a los equipos que disponen de poco tiempo ejecutar, gestionar y analizar rápidamente los resultados de campañas multicanal. Los ejecutivos de marketing pueden medir el rendimiento de las inversiones (ROI) de sus presupuestos, unir los ingresos a programas de marketing específicos y realizar ajustes en tiempo real.

Análíticas

Los usuarios empresariales de todos los niveles obtienen una visión y un análisis relevantes gracias a Análisis de Salesforce. Con informes en tiempo real, cálculos y tableros, sus negocios pueden mejorar el rendimiento, la toma de decisiones y la asignación de recursos.



En los últimos años, miles de empresas han adoptado por completo el futuro según demanda, animados por la revelación de que el éxito de CRM no exige la compra o el mantenimiento de software o hardware costosos. Siguiendo con esta oleada global de innovación y desarrollo según demanda, The Business Web™ proporciona una amplia red de aplicaciones y servicios a su negocio, todos ellos a través de Internet. AppExchange de salesforce.com (www.appexchange.com) es The Business Web en acción.

Con AppExchange, todas las empresas pueden gestionar la totalidad de su negocio según demanda. Como la primera plataforma según demanda del mundo, la plataforma de AppExchange permite que los clientes y los socios creen aplicaciones según demanda rápida y fácilmente. Asimismo, el directorio de AppExchange proporciona un mercado en línea de aplicaciones desarrolladas por la comunidad de salesforce.com de socios, desarrolladores y clientes, que ofrece todo tipo de elementos: desde aplicaciones de contabilidad y recursos humanos hasta soluciones específicas del sector y relacionadas con CRM pasando por herramientas de productividad y componentes.

AppExchange genera éxito para toda la comunidad de salesforce.com.

- :: **Los clientes** obtienen un acceso inmediato a una amplia variedad de aplicaciones y componentes que pueden examinar fácilmente, comprobar, instalar, personalizar y ejecutar junto con la galardonada familia de aplicaciones de Salesforce.
- :: **Los desarrolladores** de todo el mundo pueden unirse a la creciente comunidad de desarrollo según demanda, creando nuevas soluciones en la plataforma de AppExchange y llevándolas al mercado en línea.
- :: **Los socios (ISV)** pueden sacar provecho de AppExchange como un modo sencillo y eficaz para proporcionar nuevas soluciones innovadoras al mayor número de público del mundo de suscriptores según demanda.

AppExchange Mobile

Para conseguir la mayor productividad durante el proceso, AppExchange Mobile proporciona Salesforce CRM, aplicaciones de AppExchange y aplicaciones personalizadas a una gran variedad de dispositivos móviles.



AppExchange OS

AppExchange OS es el único sistema operativo que permite que los usuarios implanten y gestionen varias aplicaciones empresariales según demanda en un entorno central con un modelo de datos, un modelo de intercambio y una interfaz de usuario. Mediante AppExchange OS, podrá moverse sin inconvenientes entre sus aplicaciones según demanda; con un inicio de sesión universal y una interfaz de usuario.

Base de datos de AppExchange

La base de datos de AppExchange es un resistente almacén de datos para gestionar información y relaciones de datos entre todas sus aplicaciones según demanda. Defina su modelo de datos con una interfaz intuitiva seleccionando un elemento y haciendo clic con el ratón. Acceda a los datos a través de la programación con una interfaz parecida a SQL. El modelo según demanda implica que nunca tendrá que preocuparse por la afinación, copias de seguridad o recuperación de la base de datos.

Generador de AppExchange

El revolucionario generador de AppExchange de salesforce.com que se activa seleccionando un elemento y haciendo clic con el ratón proporciona herramientas para personalizar aplicaciones según demanda o crear otras totalmente nuevas en cuestión de minutos sin tener que programar. Lo mejor de todo es que las personalizaciones realizadas con el generador de AppExchange se mantienen tras las actualizaciones, eliminando la carga de mantenimiento endémica al tradicional software situado en las mismas instalaciones.

API de AppExchange

Gracias a API de AppExchange, las empresas pueden integrar fácilmente CRM con el resto de aplicaciones empresariales utilizando estándares de servicio web y abiertos. Algunas innovaciones continuas de API incluyen SOQL (interfaz de consulta parecida a SQL), SOSL (herramienta de indexado de texto completo y búsqueda parecida a Google), ATAPI (integración de telefonía) e inicio de sesión único. API de AppExchange, que represente más del 20 por ciento de las transacciones totales de salesforce.com, es uno de los servicios web empresariales más utilizados.



Servicios profesionales de Successforce

Los servicios profesionales de Successforce están respaldados por una amplia experiencia en CRM según demanda y aplicaciones empresariales que han contribuido al éxito de miles de clientes. Los expertos de Successforce proporcionan la guía estratégica y la experiencia en sesiones prácticas que necesita para aprovechar al máximo su éxito.

Servicios de formación de Successforce

Los servicios de formación de Successforce proporcionan el conocimiento que necesita para tener éxito en Salesforce. Los programas de capacitación totales hacen que el aprendizaje sea fácil, adecuado y relevante para sus retos comerciales y las funciones individuales de sus usuarios.

Asistencia al cliente de Successforce

Nuestros clientes han indicado que la experiencia en la asistencia y administración es clave para promover la aceptación de usuarios y el mantenimiento de una solución con éxito. Nuestras ofertas de asistencia superior reducen el tiempo improductivo, aumentan las ventajas empresariales y aceleran el éxito.

Successforce.com

Todos los clientes de salesforce.com tienen un acceso ilimitado a una amplia variedad de conocimiento, consejos, trucos y prácticas recomendadas en www.successforce.com. Este popular recurso en línea cuenta con información para todas las funciones, etapas de implementación, temas de CRM y niveles de experiencia.

Comunidad de Successforce

Con cientos de miles de suscriptores, la comunidad de usuarios de salesforce.com es una de las mayores familias según demanda del mundo, así como una de las más entusiastas. La comunidad de Successforce aprovecha dicho entusiasmo y ayuda a que los clientes se pongan en contacto entre sí para que todos puedan compartir sus historias de éxito.

“ Al cubrirlo todo desde los recursos humanos hasta la contabilidad pasando por la gestión de pedidos y aplicaciones empresariales específicas de nuestro sector, AppExchange nos permitirá ampliar rápida y fácilmente nuestro éxito gracias a las funciones según demanda a la totalidad de nuestra organización. ”

— Cox Business Services



InfoWorld
Technology of the Year
Mejor aplicación CRM
2004, 2005 y 2006



Premios Codie
Mejor solución CRM
2002, 2003, 2004,
2005 y 2006



Aberdeen Group
"What Works"
Diez principales CRM
2002, 2003 y 2004

Salesforce.com: Success on Demand

Cientes

"El sencillo uso de Salesforce ha conseguido una mayor aceptación de usuarios y ha permitido una mayor colaboración en todo el mundo, incrementando la visibilidad de nuestras oportunidades de ventas en curso y permitiéndonos gestionar de forma confidencial acuerdos estratégicos y cerrarlos de forma más eficaz."

— Analog Devices

"Salesforce ha abierto las líneas de comunicación de nuestra organización y ha ayudado a acortar nuestro ciclo de ventas. Podemos personalizar CRM al instante para responder a los cambios en nuestro modelo empresarial y nuestras necesidades."

— Nokia Enterprise Solutions

"Salesforce era el único servicio CRM según demanda que ofrecía experiencia en el servicio, funcionalidad empresarial y funciones de integración y personalización necesarias para manejar las complejidades de nuestra implementación en varias ubicaciones y con múltiples usuarios."

— SunTrust Banks

"Con Salesforce podemos aprovechar al máximo el servicio al cliente y las oportunidades de ingresos en las distintas zonas. El tiempo de entrega para proporcionar informes y previsiones precisos se ha reducido de semanas a minutos, lo que nos ayuda a gestionar mejor un negocio global."

— Travelex

"Necesitábamos una CRM que pudiera integrarse con Oracle y otras aplicaciones para crear un único portal de usuario. Salesforce era el único sistema CRM que podía implantarse inmediatamente con funciones de integración completas que cubriera nuestras necesidades futuras."

— Yamaha Corporation of America

Medios de comunicación y analistas

"El indiscutible campeón de las CRM alojadas combina funciones potentes y una capacidad de extensión inigualable."

— InfoWorld, enero de 2006

"[AppExchange] es el futuro. Hace que sea más fácil y económico el que todo tipo de empresas creen aplicaciones, sin importar si son grandes o pequeñas empresas."

—Beagle Research, en *PC Magazine*,
enero de 2006

"[Salesforce.com] deja atrás a toda la competencia del mercado en cuanto a la dirección de empresas y se apunta un tanto por la satisfacción de los clientes. Asimismo, su éxito se sustenta en su afianzada oferta de productos, que ha evolucionado desde su primera etapa en la que prácticamente sólo era una herramienta de SFA hasta proporcionar conjuntos de funciones más sólidos y funciones de integración y personalización finales más profundas."

— CRM Magazine, octubre de 2005

"Salesforce.com ofrece la funcionalidad de SFA más potente en general. Un impresionante conjunto de herramientas de personalización e integración permite que las empresas creen una solución que cubra su necesidades empresariales."

— Forrester, abril de 2005

Para obtener más información

Póngase en contacto con uno de nuestros consultores expertos de CRM para conocer cómo podemos ayudarle a acelerar su éxito con CRM.

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

Latin America
Alfonso Napoles Gandara 30
4th floor
Col. Santa Fe
Mexico City
Mexico 01012
+52-55-9171-1882
www.salesforce.com

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

Asia/Pacífico
Suntec Tower Two
9 Tamasek Tower
Singapore, 038989
+65-6302-5700
www.salesforce.com/au

Europa, Oriente Medio y África
Ch. de la Dent d'Oche 1B
1024 Ecublens
Switzerland
+353-1-2723-500
www.salesforce.com

salesforce.com®
Success On Demand.™

Copyright ©2007, salesforce.com, inc. Todos los derechos reservados. Salesforce.com y el logotipo "no software" son marcas comerciales registradas y AppExchange, "Success On Demand" y "The Business Web" son marcas comerciales de salesforce.com, inc. El resto de las marcas registradas mencionadas en este documento es propiedad de sus respectivos propietarios.

06.2328_DS_whysfdc_ES_0107

