

Salesforce Service & Support

Salesforceservice&support

« Grâce aux applications de CRM novatrices de salesforce.com, nous avons littéralement révolutionné la gestion de notre centre d'appels. »

– Enterasys

Les règles du service client sont en constante évolution. Chaque client a de plus en plus de pouvoir. Avec la popularité croissante des blogs, des applications Web 2.0 et des communautés en ligne, chacun peut aujourd'hui faire entendre sa voix et les individus sont plus interconnectés que jamais. Cela signifie qu'un seul clic peut anéantir l'image de marque de votre société. Dans la stratégie de fidélisation des clients, votre département Service et Support est en première ligne, et doit constamment innover afin de devancer les attentes des clients, toujours plus exigeants en la matière.

Une Application de Service Client et de Support Visionnaire

Salesforce Service & Support est en train de changer la façon dont les sociétés fidélisent leurs clients, en en faisant de véritables évangélistes. Développé par le numéro un de la gestion de la relation client (CRM) à la demande, Salesforce Service & Support met à votre disposition les outils dont vous avez besoin pour fournir un service client d'une qualité optimale.

Fondé sur la plate-forme à la demande Salesforce, Salesforce Service & Support élimine la coûteuse corvée que représente la gestion de vos propres matériels et logiciels, ce qui vous permet de vous concentrer sur votre mission principale : fournir un service client irréprochable. Des milliers d'entreprises de toutes tailles font confiance à Salesforce Service & Support pour consolider et agrandir leur communauté de clients fidèles.

Salesforce.com fait partie de la catégorie des visionnaires du Magic Quadrant 2007 de Gartner en ce qui concerne les centres d'appels de service client.

– Gartner, Inc.

Faire de Tous les Agents de Véritables Représentants de votre Marque

Chaque agent du service client a l'étoffe d'un héros. Salesforce Service & Support donne aux agents la capacité de devancer les attentes des clients, rapidement. Il suffit de quelques clients enthousiastes qui partagent leur expérience avec la communauté pour forger l'excellente réputation dont jouira votre service client.

Le Poste de Travail Dont Rêvent Tous les Agents

Faites de votre Navigateur Web le Parfait Poste de Travail de Centre d'Appels

Avec des outils complets de gestion des requêtes et une interface utilisateur rapide en un clic, Salesforce Service & Support met toutes les informations nécessaires à la portée de vos agents. Ainsi, les agents répondent encore plus vite, avec un téléphone logiciel compatible avec plus de 80 plates-formes de téléphonie, scripts d'appel, numérotation par clic, remontée de fiches et journal d'appels.

La Fin des Données Isolées

Obtenez une Vue Unique des Interactions Clients de l'Ensemble de votre Société

En rassemblant toutes vos informations clients dans la base de données unique de Salesforce, vous pouvez enfin visualiser l'ensemble de l'historique des clients, aussi bien en ce qui concerne les ventes que le marketing et le support. En outre, les capacités d'intégration dans tous les systèmes ou applications d'entreprise, qui ont largement fait leurs preuves, signifient que vos agents ont accès aux données des autres services de votre société. Vous assurerez la réussite de vos clients en leur fournissant les niveaux de service prévus, et en procédant à des ventes croisées de produits et services supplémentaires.

Génération de Rapports à la Seconde Près

Réagissez en temps réel

Comme vous pouvez créer en quelques clics des rapports et des tableaux de bord en temps réel, vous êtes constamment informé de vos opérations concernant les services, vous contrôlez les accords de niveau de service pour assurer la résolution des problèmes dans les délais, vous optimisez la charge de travail et les performances des agents, et vous gérez les données concernant la téléphonie et le support pour une meilleure expérience client.

Faites de vos Clients des Évangélistes

Dans un monde de plus en plus interconnecté, le libre-service client est devenu un véritable mode de vie. De fait, la plupart des clients préfèrent ce fonctionnement, car ils peuvent gérer leurs affaires en imposant leurs conditions et leurs délais.

« D'ici 2013, au moins 75 % des centres de service client utiliseront une forme de service SaaS. »

- Michael Maoz
Gartner, Inc.
Magic Quadrant pour le CRM
Centres d'appels de
service client, 2007, 6 mars 2007

Gartner.



Salesforce Service & Support fournit les capacités dont a besoin votre société pour établir, avec vos clients, une relation digne de ce nom.

Portail Client Nouvelle Génération

Un pas en avant dans l'expérience du libre-service

Le portail client AppSpace fidélise les clients en fournissant sur Internet un espace sécurisé aux couleurs de l'entreprise, où vous pouvez entrer en contact avec vos clients. Grâce à AppSpace, chaque client vit une expérience en ligne unique, trouve immédiatement les réponses aux questions urgentes, résout ses problèmes en ligne, participe à de nombreuses communautés actives de clients et profite de l'intégration transparente de mash-ups (applications composites) de services Web (par exemple, des cartes ou un suivi des expéditions). De plus, comme il s'agit d'un service à la demande, AppSpace facilite la création, la personnalisation et le déploiement de votre portail.

Gestion des Connaissances en Auto-Apprentissage

Transformez tous vos collaborateurs en experts

Grâce à l'évaluation et aux commentaires des utilisateurs, chaque solution proposée est meilleure que la précédente. En outre, les outils d'administration de Salesforce Service & Support, simples à utiliser, facilitent la gestion de votre base de connaissances.

Avancez Aussi Vite que les Demandes de vos Consommateurs

Quelle équipe a le temps de s'occuper de problèmes technologiques ? Avec Salesforce Service & Support, pas de logiciel ni d'infrastructure à déployer ou à gérer. L'application étant fournie entièrement à la demande, votre entreprise peut consacrer son énergie à offrir le service client le plus innovant, au lieu de passer du temps à entretenir des systèmes dépassés et peu flexibles.

Immédiatement Prêt à l'Emploi

Une rentabilisation instantanée

Salesforce Service & Support étant fourni à la demande, vous échappez à la pénible mise en œuvre des matériels et des logiciels, et vous obtenez des mises à jour immédiates lorsque Salesforce publie une nouvelle version. Vous bénéficiez ainsi de performances, d'une fiabilité, d'une sécurité et d'une transparence sans précédent.

Personnalisation rapide

Personnalisez facilement votre système par pointer cliquer

Le fonctionnement de votre entreprise étant unique, Salesforce Service & Support peut être facilement modifié ou étendu pour s'adapter à votre façon de travailler. Pour la plupart des personnalisations, vous pouvez utiliser nos outils de configuration pointer cliquer, qui ne nécessitent aucune programmation. Pour ce qui concerne les personnalisations complexes, salesforce.com fournit des outils destinés aux langages de développement les plus connus. Toutes vos personnalisations sont automatiquement répercutées lors des mises à niveau du système.

Applications à la Demande Supplémentaires

Anticipez sur vos besoins

Sur le marché AppExchange, vous pouvez parcourir, tester et installer des centaines de sous-applications à la demande en quelques clics. Vous pouvez choisir parmi plus de 60 sous-applications de service au client concernant la productivité des agents, le chat et les e-mails, la communauté, l'e-Learning, les services sur le terrain, la gestion des actifs et le CTI, entre autres.

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
Japan
+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

