

Salesforce Service & Support

Salesforceservice&support

“ Grazie alle applicazioni di CRM all'avanguardia di salesforce.com, abbiamo rivoluzionato la gestione del nostro call center. ”

- Enterasys

Le regole del customer service stanno cambiando e i singoli clienti hanno più potere che mai. Con la crescente diffusione di blog, applicazioni Web 2.0 e comunità online, chiunque può far sentire la propria voce, in un mondo in cui ogni individuo è sempre più connesso, come mai successo in passato. Questo significa anche che il brand di una società, anche la vostra, può essere distrutto con un semplice click del mouse. Sempre in prima linea nella battaglia per assicurarsi la fedeltà nel tempo dei clienti, l'area di customer service e assistenza della vostra azienda deve costantemente rinnovarsi per stare al passo con le crescenti aspettative dei clienti stessi.

Un'Applicazione di Customer Service e Assistenza Altamente Innovativa

Salesforce Service & Support sta cambiando il modo in cui le aziende costruiscono nel tempo la fidelizzazione dei propri clienti, aiutandole a trasformare questi ultimi in evangelizzatori del proprio brand. Sviluppata dall'azienda leader di mercato nel campo delle soluzioni di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) on demand, l'applicazione Salesforce Service & Support fornisce tutti gli strumenti necessari per offrire un servizio di assistenza unico e di elevatissimo profilo.

Creata sulla piattaforma on-demand di Salesforce, l'applicazione Salesforce Service & Support elimina i costi legati alla gestione di hardware e software proprietari, permettendo a qualsiasi azienda di concentrarsi sulla propria attività core: quella di offrire un servizio clienti ineguagliabile. Migliaia di aziende di successo, grandi e piccole, si affidano oggi a Salesforce Service & Support per costruire, curare e far crescere comunità di clienti estremamente fidelizzati.

Salesforce.com si posiziona nel Visionaries Quadrant del Magic Quadrant for Customer Service Contact Centers di Gartner per il 2007.

- Gartner, Inc.

Trasforma ogni Addetto del Customer Service in un Campione edel Marchio

Ogni addetto del servizio clienti è, potenzialmente, un eroe. Salesforce Service & Support fornisce infatti a queste figure tutti gli strumenti necessari per superare qualsiasi aspettativa dei clienti, in tempi molto rapidi. Ed è sufficiente che alcuni clienti soddisfatti condividano le proprie esperienze con il resto della comunità affinché la reputazione del customer service della vostra azienda raggiunga livelli elevatissimi.

Un Customer Service da Sogno

Trasformare qualsiasi browser Web in un perfetto desktop per il call center

Grazie alla completa disponibilità di strumenti per la gestione dei casi e di un'interfaccia utente veloce e semplice da utilizzare, Salesforce Service & Support mette a disposizione degli operatori del customer service tutte le informazioni di cui hanno bisogno. Gli stessi operatori, inoltre, potranno rispondere ai clienti ancora più velocemente grazie a un innovativo sistema softphone che opera con oltre 80 piattaforme di telefonia, a strumenti di script per la gestione delle chiamate in entrata, servizi avanzati di click-to-dial, screen pop up (schermate che visualizzano le informazioni storiche del cliente che sta chiamando) e registri di chiamate.

Addio ai Dati chiusi nei Silos

Tutte le interazioni dei clienti, a tutti i livelli dell'azienda, in un'unica visualizzazione

Con tutti i dati conservati in un unico database Salesforce, ogni azienda potrà finalmente visualizzare le informazioni storiche complete dei propri clienti nelle aree di vendita, marketing e assistenza. Inoltre, grazie alla consolidata integrazione con tutte le applicazioni e i sistemi aziendali esistenti, gli operatori del customer service potranno accedere anche a tutti i dati archiviati in altre aree dell'organizzazione. Così facendo, anche la vostra azienda potrà incrementare il successo dei clienti in portafoglio mantenendola promessa di un servizio di elevata qualità e sviluppando nuove opportunità di vendita di tipo cross-selling di prodotti e servizi aggiuntivi.

Reporting Sempre Aggiornato

Reagire in tempo reale

Grazie agli strumenti di reporting in tempo reale e ai cruscotti digitali integrati nella soluzione Salesforce, che possono essere creati mediante pochi e semplici click del mouse, ogni azienda può essere sempre aggiornata sull'operatività del servizio clienti, monitorare gli SLA (i parametri del livello di servizio definiti a contratto) per garantire una pronta risoluzione dei problemi, ottimizzare il carico di lavoro e le prestazioni degli operatori, e gestire, infine, anche i parametri di valutazione dei servizi di assistenza telefonica al fine di migliorare ulteriormente la customer experience.

“ Entro il 2013, almeno il 75% dei centri di assistenza clienti utilizzeranno una forma di SaaS (Software as a Service). ”

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

Gartner.



Trasforma i Clienti in Evangelizzatori del Marchio

In un mondo sempre più connesso, disporre di un servizio di assistenza clienti self-service è diventato la norma. Per molti clienti, questa è addirittura la soluzione migliore, in quanto hanno la possibilità di gestire le proprie attività di business nei tempi e nei modi preferiti. La soluzione Salesforce Service & Support offre a qualsiasi azienda le risorse necessarie per creare le migliori opportunità e modalità di relazione con i clienti.

Portale Clienti di Prossima Generazione

Elevare l'esperienza self-service

Il portale AppSpace aiuta a costruire rapporti di fidelizzazione con i clienti grazie a uno spazio online protetto e a proprio marchio all'interno del quale l'azienda può interfacciarsi con i clienti. AppSpace offre inoltre ai singoli clienti un'esperienza online unica: le domande più urgenti vengono affrontate e gestite immediatamente, i problemi vengono risolti rapidamente, le comunità dei clienti possono prosperare e i servizi di tipo "mashup" basati sul Web (quali le mappe o il tracciamento delle consegne) vengono perfettamente integrati. Il fatto che si tratti di un'applicazione on-demand offre quindi ulteriori vantaggi, quali la facilità di creazione, personalizzazione e distribuzione del portale.

Knowledge Management di Autoapprendimento

Trasformare qualsiasi addetto aziendale in un esperto

Grazie alle valutazioni e ai commenti forniti dagli utenti, ogni nuova soluzione che arriva sul mercato frutto di questi suggerimenti rappresenta un passo avanti rispetto alla precedente. E i facili strumenti di amministrazione di Salesforce Service & Support consentono inoltre di gestire la "knowledge base" aziendale con estrema facilità.

Agire alla Velocità Richiesta dai Clienti

Quale team di assistenza clienti ha tempo di occuparsi di problemi di carattere tecnologico? Salesforce Service & Support non richiede software o infrastrutture hardware dedicate da implementare e gestire. L'applicazione viene infatti offerta completamente in modalità on-demand, e di conseguenza la vostra azienda potrà concentrarsi sulla creazione di un servizio clienti assolutamente innovativo senza doversi occupare minimamente della gestione di sistemi obsoleti e poco flessibili.

Immediatamente Operativi

Valore aggiunto nel più breve tempo possibile

Poiché la soluzione Salesforce Service & Support viene offerta on-demand, la vostra azienda non è costretta a dover implementare hardware e software aggiuntivi e riceverà un aggiornamento automatico non appena Salesforce rilascerà una nuova versione dell'applicazione. In questo modo, beneficerà di prestazioni, affidabilità, sicurezza e trasparenza senza pari.

Personalizzazione Rapida

Personalizzazione a portata di click

Il modello operativo di ogni azienda è assolutamente unico e per questa ragione la soluzione Salesforce Service & Support può essere facilmente personalizzata o estesa per lavorare secondo le specifiche peculiarità aziendali. La maggior parte delle personalizzazioni può essere effettuata mediante semplici strumenti di configurazione a portata di click che non richiedono alcuna programmazione. Per le personalizzazioni più complesse, invece, salesforce.com offre una serie di toolkit per tutti i principali linguaggi di sviluppo. E tutte le personalizzazioni apportate alla soluzione base verranno automaticamente trasferite ad ogni aggiornamento del sistema.

Ulteriori Applicazioni On-Demand

Anticipare le esigenze future

Sul marketplace AppExchange ogni azienda può cercare, testare e quindi installare centinaia di applicazioni on-demand, mediante pochi e semplici operazioni. È possibile scegliere tra più di 60 applicazioni di customer service, fra cui Produttività degli Agenti, Chat/E-mail, Community, eLearning, Servizio Onsite, Gestione degli Asset, CTI (Computer Telephony Integration) e altre ancora.

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.™

