

# Community Cloud de Salesforce

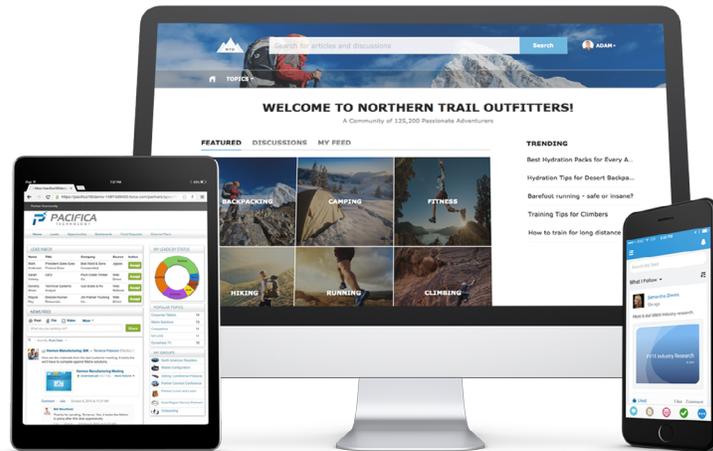


**E**l mantenimiento de la participación y la cohesión entre clientes, socios y empleados determinan el éxito en los entornos empresariales de rápida evolución de hoy en día. Los distribuidores y comerciantes impulsan el crecimiento de los ingresos, las agencias dotan de más capacidades al marketing y la satisfacción del cliente marca la diferencia entre el crecimiento sostenido y el estancamiento.

Ahora, los clientes disponen de muchísima más información que nunca. Los canales sociales proporcionan una plataforma pública en la que dar voz a las opiniones individuales, a la vez que se fomentan las interacciones personales con las empresas y se crea una mayor conexión con las marcas.

Estos canales también permiten que los clientes determinen cuáles son las empresas que fomentan una mayor interacción y cuáles son las que no lo hacen. Los clientes esperan encontrar las respuestas a sus preguntas rápidamente. Quieren compartir sus experiencias con los demás clientes e incluso colaborar para resolver sus problemas. En caso de que no puedan, la mayoría de ellos sabe que existen muchas otras empresas que están dispuestas a satisfacer sus necesidades y listas para hacerlo.

El caso es que nos encontramos en medio de una revolución en las formas de participación. Las organizaciones que intentan captar a clientes y socios mediante portales poco flexibles que no permiten la colaboración, o bien a través de foros de debate que son completamente ineficaces para las operaciones comerciales, se están quedando atrás. Los consumidores de hoy en día se sienten frustrados cuando descubren estas tecnologías obsoletas, puesto que ellos acaban de descubrir que disponen del poder de impulsar los mercados en nuevas direcciones y esperan que las empresas les sigan el ritmo.



Community Cloud de Salesforce marca un nuevo estándar en las plataformas comunitarias en línea. Reinventa todos los puntos de contacto con el cliente (desde el marketing y la venta hasta la prestación de servicios y la distribución) y presenta la oportunidad de crear una experiencia del cliente más conectada y en la que no surja ningún problema. La participación será continua.

Community Cloud de Salesforce podrá ayudarle a obtener las siguientes ventajas:

## Ofrezca un servicio extraordinario

Community Cloud permite que los negocios ofrezcan una amplia variedad de experiencias de servicio de atención al cliente interactivas y personalizadas, desde una comunidad de autoservicio eficaz a una comunidad de servicios excepcionales personalizados para clientes con planes de soporte Premium. Los resultados son los siguientes: resoluciones de casos con mayor rapidez, reducción de las llamadas al servicio de asistencia y mejora global de la satisfacción de los clientes.

## Maximice los ingresos derivados de las relaciones con sus socios

Community Cloud proporciona un entorno seguro para que los socios gestionen contratos y clientes potenciales, a la vez que les dotan de capacidades para que trabajen más estrechamente con los gestores del canal y colaboren en las negociaciones. Gracias a la participación en la comunidad, se pueden obtener más conocimientos sobre el sector y los productos al tiempo que se forjan prácticas recomendadas. El resultado es un aumento de la tasa de ganadas del canal, una mayor velocidad en las negociaciones que llevan a cabo los socios y un incremento de su participación.

## Dirija el impacto del marketing

Los empleados móviles actuales esperan que los sistemas de su empresa sean tan accesibles e intuitivos como las aplicaciones que utilizan en su vida personal. Las empresas pueden mantener a los empleados conectados y comprometidos con comunidades de empleados sociales, móviles y totalmente adaptadas a la marca (intranets sociales) que conecten los datos, los conocimientos y a los expertos que necesitan para lograr el éxito.

Community Cloud de Salesforce reinventa todos los puntos de contacto empresariales conectando los datos de su negocio con las grandes posibilidades de las redes sociales en una única experiencia. Gracias a Community Cloud, podrá implementar con rapidez una solución óptima con todas las ventajas que ofrece la principal plataforma de Cloud Computing fiable del mercado.

#### Integración empresarial

Tanto si los miembros del equipo necesitan compartir archivos, como clasificar a los clientes potenciales o resolver casos del servicio de asistencia, Community Cloud les permite colaborar en los archivos empresariales importantes desde la comunidad.

#### Canales sociales

Siga a las personas y los grupos que más le interesen y colabore con ellos. Gracias a las noticias en tiempo real, sus equipos trabajan conjuntamente en asuntos de intervención rápida con el fin de cerrar tratos, resolver casos de clientes e implementar campañas de marketing.

#### Marca/personalización

Las comunidades se pueden personalizar tanto en términos de marca como de contenido. Dote a Community Cloud de una apariencia concreta para que parezca una extensión de su sitio web corporativo.

#### Dispositivos móviles

“Compatibilidad móvil” significa que podrá acceder a Community Cloud desde cualquier dispositivo móvil esté donde esté. La experiencia móvil combina una interfaz elegante y fácil de usar con la potente funcionalidad de Salesforce.

#### Datos de las redes sociales

Community Cloud ofrece recomendaciones y contenido relevante para cada usuario según sus intereses y comportamiento. De este modo, se obtiene una involucración inmediata de los miembros de la comunidad y se fomenta una mayor participación.

#### Plantillas

Cualquier empresa puede configurar una comunidad rápidamente con las plantillas personalizables preinstaladas que se pueden modificar sin necesidad de código.

#### Reputación

Los responsables de las comunidades pueden fomentar una mayor participación en estas mediante la creación de incentivos, como los niveles o las insignias con iconos personalizados y asignaciones de puntos.

#### Plataforma unificada

Los miembros pueden pertenecer a varias comunidades y alternar con facilidad entre ellas gracias al inicio de sesión único. Cree todas las comunidades que necesite desde la misma plataforma.

## Solo con Salesforce.

No puede ofrecer grandes soluciones para los clientes de hoy en día con tecnología obsoleta. Solo Salesforce proporciona una plataforma comunitaria revolucionaria con el fin de ayudarle a tomar la delantera a la competencia y ofrecer una experiencia revolucionaria.

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.

Salesforce.com Spain S.L.,  
Negocenter Cuzco  
Paseo de la Castellana 135  
Madrid, Spain, 28046  
Main: +34 91 790 68 68  
Sales: 00800 7253 3333  
Fax: +34 91 372 86 17

Oficinas en todo el mundo  
Latinoamérica 001 415 536 4606  
Japón 0081 3 5785 8201  
Asia/Pacífico 0065 6302 5700  
EMEA 0041 2169 53700

