

# 借助 COMMUNITY CLOUD, 构建由 CRM 驱动的优秀体验。

salesforce

在创建像素完美的门户、论坛和网站方面,已达到前所未有的速度。

您的品牌体验是您最具价值的资产。现在,您可以借助 Salesforce 打造出色的品牌数字化体验,将 CRM 数据和流程推广至您所有的合作伙伴和客户。您可以在 Salesforce 平台上以本机方式构建内容,打造并更新前所未有的丰富体验。

## 快速推出门户、论坛和网站

借助 Lightning 社区生成器,您组织中的每个人都可以通过标准或定制组件,构建卓越的门户、论坛和网站。数百项由 Lightning 驱动的预置拖放组件可以助您轻松快速地构建。无需花费数月,在数周甚至数天内即可发布。

### 通过模板入手

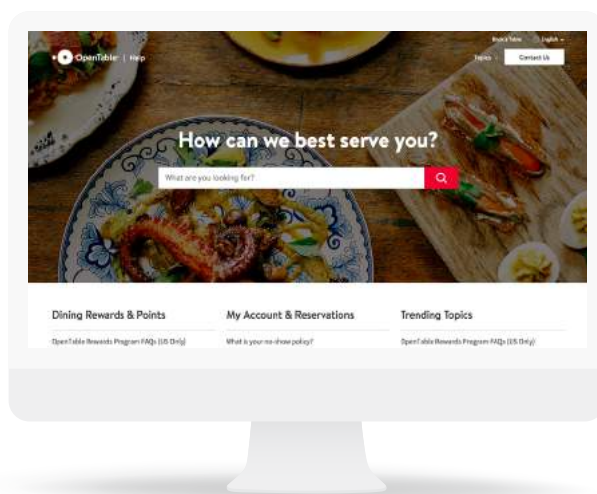
任何公司都可以使用无需编码即可修改的开箱即用型定制模板立即设置数字化体验。每个模板都预置了为特定使用案例(如客户服务和合作伙伴关系管理)量身定制的页面布局和组件库。

### 借助合作伙伴加速

充分利用由我们合作伙伴的生态系统构建的预置组件和应用程序,帮助您快速入门并运行。为您 Salesforce 组织中的每个部门或行业快速安装应用程序和组件。

### 使用 Lightning Bolt 加快发布速度

Lightning Bolt 是即开即用型解决方案,专为行业特定使用案例(如供应商关系管理、特许经营管理和患者参与)创建。Lightning Bolt 由合作伙伴构建,包含行业流程、应用程序和 Lightning 组件,均可无缝集成到您的数字体验中。



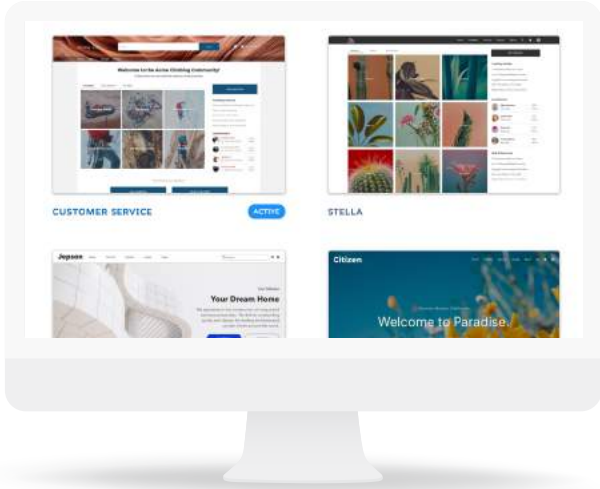
*Open Table 借助采用 Community Cloud 构建的自助服务网站改变了客户服务体验。*

### 打造移动体验

客户和合作伙伴可以随时随地通过任何设备访问 Community Cloud。移动体验结合了易于使用的简洁主题和卓越的 Salesforce 功能。所有的 Lightning 社区都完全经过移动优化。

## 只需点击几下即可轻松实现品牌个性和界面美观性

从预建主题开始, 然后添加您自己的品牌。或者更进一步, 您可以完全自定义界面, 甚至精确到像素。从您现有的 CMS 导入内容和设置或利用社区生成器的轻量级 CMS, 在您的数字体验过程中集中管理内容。



通过从预置主题图库中选择或自定义精确到像素的构建体验, 快速开始使用。

## 探索预置主题图库

充分利用预置主题图库, 一键即可激活。您还可以通过连接您品牌的风格指南来扩展您的品牌。借助 Salesforce 提供的预置主题, 任何客户 (无论规模大小) 都可以为他们的用户打造令人震撼的视觉体验。

## 借助 Lightning 社区生成器打造完美像素

主题面板可助您在创建体验中高效地应用颜色、字体和风格, 以匹配您的设计或品牌。通过上传您自己的徽标, 自动生成定制颜色方案, 以精确匹配您社区的颜色。创建“品牌集”, 从而快速变更颜色和风格, 以适应不同受众和需求。

## 构建自己的内容资产库

轻量级 CMS 直接构建于 Lightning 社区生成器之中, 让您可以为页眉、徽标、丰富内容编辑器和自定义组件上传并选取图片。您可以存储所有资源, 方便引用和检索。或者, 如果您已完成设置第三方 CMS 的所有工作, 那么您便可以通过 CMS Connect, 即时将您的内容和设置直接关联至社区并享受便利。



**↓66%**

缩减的发布时间 \*



**+98.7 万美元**

额外的商业价值 \*



**+39%**

净推荐值 \*\*



**+25%**

合作伙伴销量增长 \*\*\*

## COMMUNITY CLOUD 解决方案



### 自助服务

借助自助服务门户和论坛,帮助客户根据自己的需求和时间范围快速找到答案。



客户门户网站



OpenTable®  
餐馆和餐厅  
帮助中心



### 合作伙伴关系管理

使用一站式合作伙伴关系管理解决方案实现个性化合作伙伴招聘、入职和销售流程。



合作伙伴关系  
管理



合作伙伴门户



### B2B 商务

为 B2B 客户提供消费者式的轻松商务体验,其中包括为 B2B 交易的复杂需求量身定制的功能。



提供商商务



UNIVAR  
B2B 商务门户网站



### 亲自开发

构建连接到 Salesforce 的面向公司外部的定制应用程序和定制门户网站。创建品牌忠诚度,提升社交参与度和耐心程度的数字化体验,或其他任何您能想到的体验类型。



特许经营权管理



品牌忠诚度网站

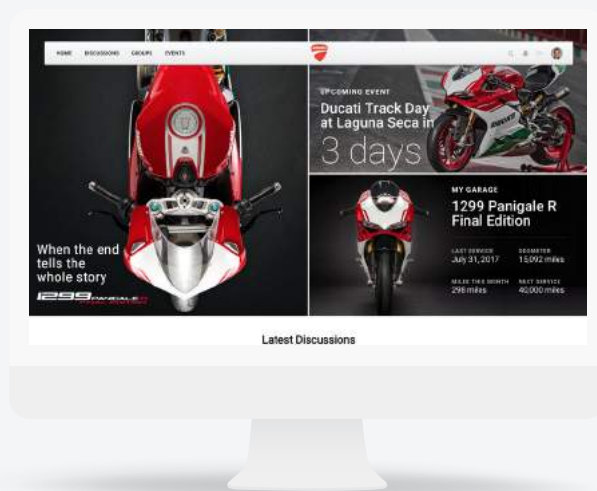
## CRM 助您实现个性化

### 为每位用户打造量身定制的体验。

使用 Audience Targeting, 控制不同页面、主题或组件对您的社区成员可见性,为每个群组和个人打造定制化体验。使用 CRM 数据根据 CRM 对象、用户资料、位置、引用域名和记录类型上的字段定义受众。

### 使用营销旅程吸引客户

营销人员可以针对社区成员提供个性化内容和优惠。社区经理可以为根据社区成员的 CRM 档案和社区互动情况,为他们推出个性化电子邮件旅程。



Ducati 借助采用 Community Cloud 构建的使用者个性化体验赢得了客户忠诚度。

## 关联数据、流程并嵌入人工智能

### 即时扩展 Salesforce 应用程序和流程

Community Cloud 以本机方式与 Sales Cloud、Service Cloud 和 Marketing Cloud 连接,方便您无缝关联潜在客户、业务机会、个案和市场活动。根据您的选择和权限选项,系统会将流程和业务数据自动扩展至社区。

### 关联第三方系统并解锁企业后台数据

利用简单的点击操作关联和访问来自外部源的数据。将旧系统(SAP、Oracle、Microsoft 等无所不包)中的数据实时合并到 Salesforce 应用程序对象中。动态缩减集成时间,解放后台办公系统并实现现代化。

### 全面嵌入人工智能

借助全面嵌入至每个社区的 Einstein 智能功能,打造更加智能的体验。让用户可以查找相关内容、群组、人员和文件。社区经理可以从用户反馈中得到一些启发,进而推动参与度。用户可以即时获取问题的答案,无需联系客户支持部门。

“85% 负责服务监督的主管都认为客户体验是一个关键的竞争优势。”

“State of the Connected Customer” (互联客户的现状), Salesforce 调查, 2016 年 10 月

## 开拓者依赖于 COMMUNITY CLOUD 进行数字化变革



### 来源

\* Salesforce Community Cloud 对合作伙伴社区的总体经济影响™, 2018 年 9 月, Forrester Consulting 受 Salesforce 委托进行的一项研究。

\*\* Salesforce Community Cloud 对客户社区的总体经济影响™, 2016 年 9 月, Forrester Consulting 受 Salesforce 委托进行的一项研究。

\*\*\* Salesforce 成功客户调查, 调查时间为 2015 年 3 月到 2017 年 6 月。