

Service Cloud

“Salesforce CRM ci consente di gestire il servizio di assistenza clienti in the cloud.”

— Chris Spear
Direttore Program
Management
Extra Space Storage

“Abbiamo implementato Salesforce CRM in tutto il mondo, entro i tempi previsti e con un risparmio rispetto al budget.”

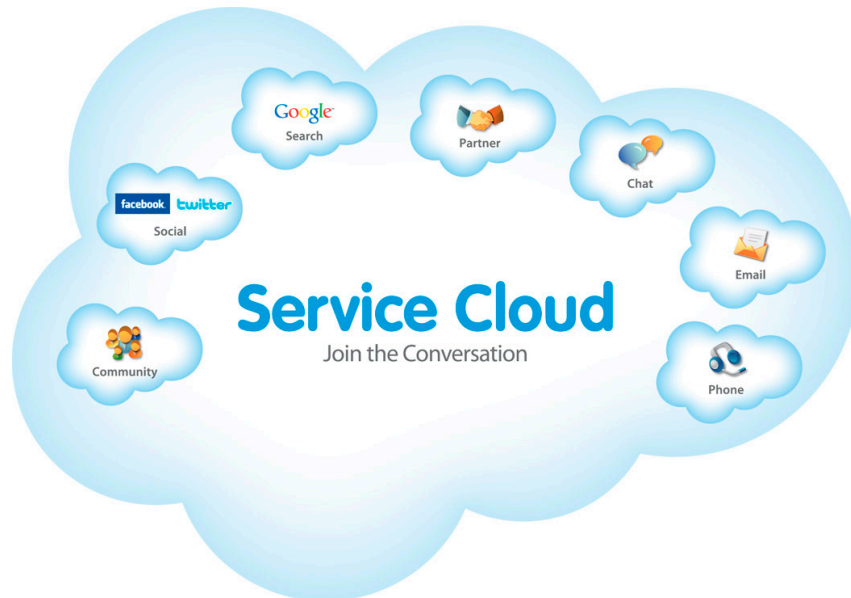
— Ed Romson
Senior Director,
Global Customer Care
Plantronics, Inc.

Vent'anni fa l'assistenza clienti consisteva nel sollevare il telefono e parlare con un esperto per risolvere un problema. Da allora le aziende hanno investito milioni di dollari nella realizzazione di strutture “phone tree”, portali self-service e call center esternalizzati. Soluzioni più economiche? Non c'è dubbio. Ma qual è stato l'impatto sul servizio? Sebbene tali soluzioni consentissero ai clienti di contattare l'azienda in modi diversi, hanno reso più problematico lo scambio di informazioni sensate e l'individuazione di una risposta adeguata.

Oggi, una nuova generazione di clienti ha girato le spalle al vecchio mondo dell'assistenza e si rivolge alla “cloud” di Internet per accedere alle informazioni o trovare risposte alle proprie domande. La “cloud” mette gli utenti in contatto con esperti che altrimenti non avrebbero mai incontrato. Con tutta probabilità, infatti, i tuoi clienti stanno già discutendo della tua azienda su Internet attraverso forum, social network, blog e siti Web di appassionati.

Qual è il tuo posto all'interno di questo panorama? Le aziende si trovano escluse da queste conversazioni, incapaci di trarre vantaggio dalle competenze della cloud e di comprendere ciò che realmente interessa ai propri clienti.

È ora di creare un nuovo modello, un modello che consenta alle aziende di essere in linea con le esigenze dei clienti in cerca assistenza.



Unisciti alla conversazione

La Service Cloud è la piattaforma di assistenza clienti della prossima generazione. Ti consente di sfruttare il potenziale nascosto nelle conversazioni dei clienti, a prescindere dal luogo in cui queste si svolgono. Ti permette di attingere al know-how degli esperti giusti, tanto nel forum di una community web quanto in una discussione tra amici su Facebook. Le tue conoscenze aumentano. I tuoi agenti sono più brillanti. E tu acquisisci consapevolezza delle reali esigenze dei clienti.

Disponendo delle migliori informazioni, puoi risolvere i problemi dei tuoi clienti in modo più rapido. E quando i clienti riescono a ottenere risposte ogni volta che lo desiderino, il loro grado di soddisfazione non può che aumentare.

Qual è il vantaggio principale? Il modello del cloud computing fa sì che la Service Cloud sia meno rischiosa e assicuri tempi più rapidi di creazione di valore rispetto alla generazione precedente di software on-premise. La soluzione perfetta in tempi come questi, in cui a tutti viene chiesto di fare di più con meno risorse.

“Salesforce CRM ci assicura la praticità e la flessibilità di cui abbiamo bisogno sia oggi che nel futuro.”

— John Higgins
Vice Presidente, Customer Care
Charter Communications

Migliaia di conversazioni. Una sola cloud.

La Service Cloud ti consente di partecipare a ogni conversazione, non solo a quelle in cui sei già coinvolto, ma anche a quelle da cui le organizzazioni di assistenza fino a oggi sono rimaste escluse:

- ∴ **Community online** – offri ai tuoi clienti uno spazio per dialogare. Non solo un self-service, ma un luogo in cui condividere idee, ottenere aiuto, apprendere e interagire con altri clienti e con l'azienda.
- ∴ **Social network** – entra a far parte delle reti già frequentate dai tuoi clienti. La Service Cloud è aperta, quindi puoi entrare facilmente in comunità come Facebook e attingere alle conoscenze collettive.
- ∴ **Telefono, e-mail e chat** – fai entrare i tuoi agenti nella conversazione. Mettili in condizione di accedere alle stesse risposte e competenze che finora sono rimaste appannaggio esclusivo della cloud. Fa' in modo che possano condividere informazioni attraverso qualsiasi canale.
- ∴ **Partner** – anche i tuoi partner commerciali e di servizio possono entrare a far parte della Service Cloud. Potrete condividere informazioni sui clienti, risposte e l'accesso alle menti più brillanti di qualunque azienda, ovunque si trovi.
- ∴ **Ricerca** – Google è la prima risorsa a cui oggi tutti noi ci rivolgiamo quando cerchiamo un'informazione. Poiché la Service Cloud si basa su Internet, i tuoi clienti potranno accedere a informazioni e risorse con la massima rapidità, mediante una semplice ricerca sul Web.

Informazioni: il cuore della cloud

Come è possibile collegare tutte queste conversazioni? L'elemento chiave è una singola piattaforma di cloud computing, dotata della più avanzata tecnologia di knowledge base al mondo, una tecnologia in grado di vagliare migliaia di soluzioni possibili e spesso irrilevanti, presentando rapidamente la risposta giusta. La risposta giusta per uno specifico cliente, agente o partner, in qualsiasi punto della cloud. Questi sono i vantaggi della Service Cloud. Tutto questo aumenta il livello di soddisfazione dei clienti e la produttività degli agenti.

Solo con Salesforce.com

Non puoi offrire assistenza ai clienti di oggi servendoti della tecnologia di ieri, sarebbe troppo dispendioso e complicato. Servono la potenza di cloud computing nativa della soluzione CRM di Salesforce e la piattaforma Force.com. Siamo i leader del cloud computing aziendale fin dal 1999. Altri protagonisti del settore, come Comcast, Corporate Express, Qualcomm e Orange, contano sulle nostre competenze per offrire servizi di supporto e assistenza clienti di prossima generazione.

Per questo il CRM di Salesforce è la soluzione di assistenza clienti che vanta la maggiore rapidità di adozione presso team di supporto di qualsiasi dimensione.

Le conversazioni si svolgono in the cloud. Partecipa anche tu. Oggi stesso.

Per entrare nella Service Cloud, visita il sito:

www.salesforce.com/servicecloud

Per Ulteriori Informazioni

Per saperne di più su come accelerare il successo della propria azienda nel CRM, rivolgersi al proprio referente commerciale

Corporate Headquarters
The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA, 94105
United States

1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Latin America
+1-415-536-4606

Japan
+81-3-5785-8201

Asia/Pacific
+65-6302-5700

Europe, Middle East & Africa
+4121-6953700

salesforce.com. 
Success. Not Software.™

Copyright ©2009, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com and the "no software" logo are registered trademarks of salesforce.com, inc., and salesforce.com owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners.
DS_ServiceCloud_072209