

Welcome to the Service Cloud ²

**Kundenservice im Social
Media Zeitalter**

**Mit Google, Twitter, Facebook in
die Service Cloud**



Christoph Föckeler
Director, Sales Engineering
Salesforce.com Germany GmbH

Erfolg bedeutet: Aufbau von positiven Kundenbeziehungen *über alle Kommunikationskanäle*



Vertrieb
Marketing
Wiederverkäufer
OEMs

**Ihr Geschäft
& Ihre Partner**



Selbsthilfe
FAQs

Ihre Website



Telefon
E-Mail
Chat

Ihr Kontaktcenter



**Die Cloud
Community**

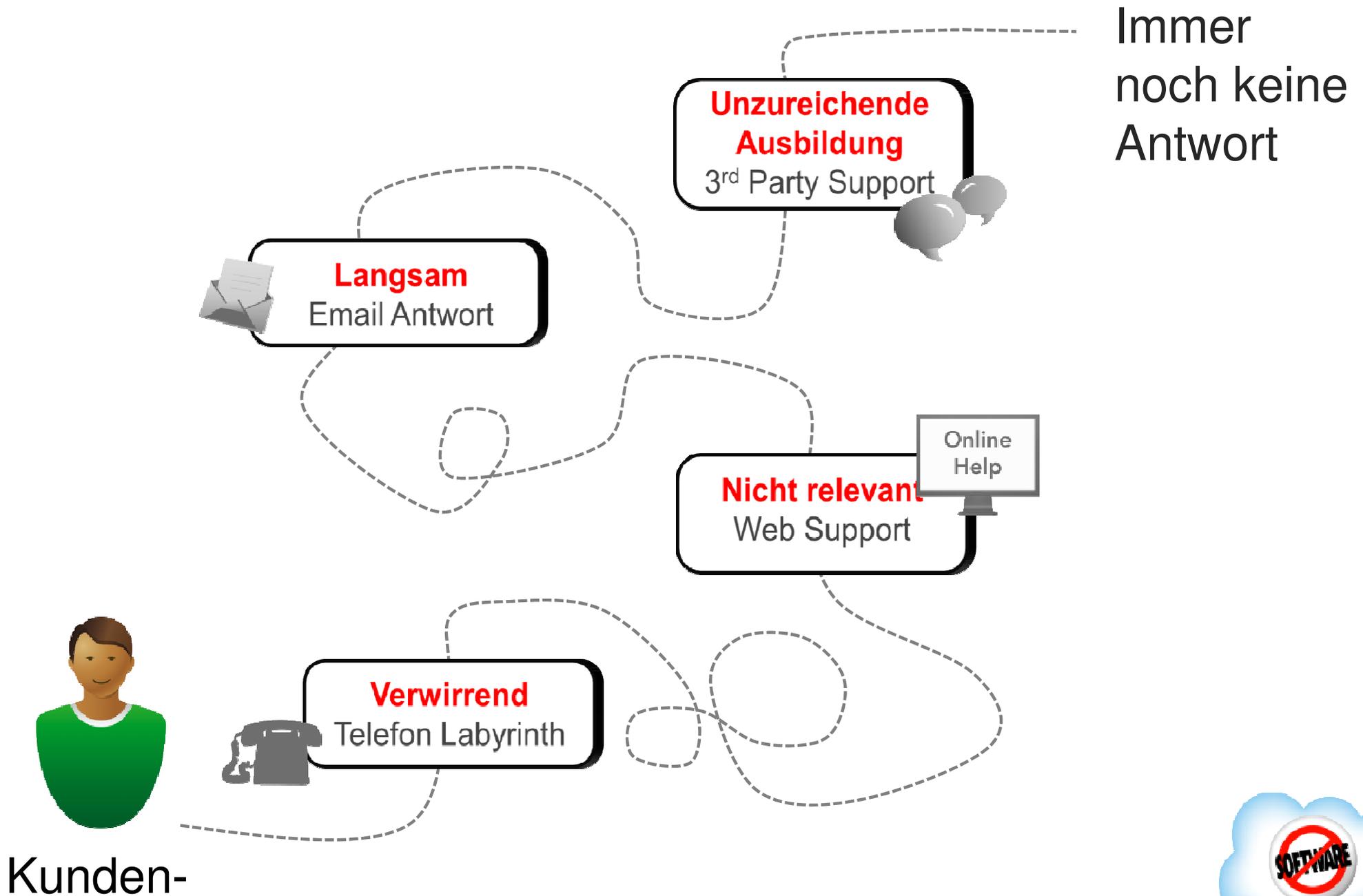
By 2012, 65% of support conversations will happen in the cloud.

Gartner



Kunden suchen nach Unterstützung...erhalten aber keine

Die Kontaktcenter von heute sind meilenweit vom Kunden entfernt



Auf die Anforderungen moderner Märkte reagieren können

Mehr erreichen...



Mehr Produkte
Mehr Komplexität
Mehr Wissen

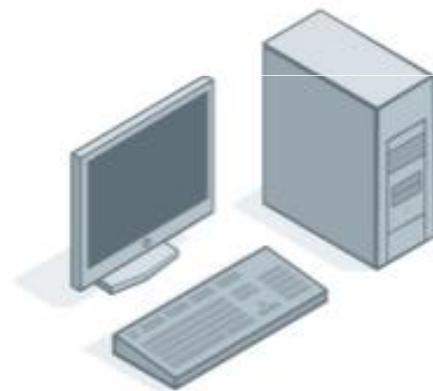
...Mit weniger Ressourcen



Weniger Mitarbeiter
Immer niedrigere
Budgets

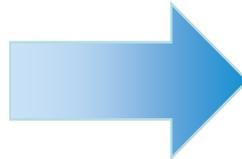


Moderne Anwendungen auf dem Weg in die Cloud



ORACLE
vantive
CLARIFY
SIEBEL
Microsoft

1980er
Client/Server



Heute
**Cloud
Computing**

Besser vernetzt
Schneller

“ By 2013, at least 75% of customer service centers will use a form of SaaS. ”

Gartner





**Service
Cloud**

Salesforce.com hat die Führungsposition bei der Service Cloud



Technologieführer

Führung bei Kunden-service-MQ 2009

Führung bei Wave für Kundenservice 2008

Gartner

FORRESTER

Marktführender Anbieter

55 %

Marktanteil bei SaaS

FROST & SULLIVAN

Größter Kundenstamm

Über 6.800

Service-Cloud-Kunden

Über 1.000.000

Kundenportal-Abonnenten



¹ IDC Corporation, „Customer Service Applications 2008 Vendor Share“, salesforce.com als Anbieter mit dem schnellsten Zuwachs unter den Anbietern mit mehr als 0,5 % Marktanteil



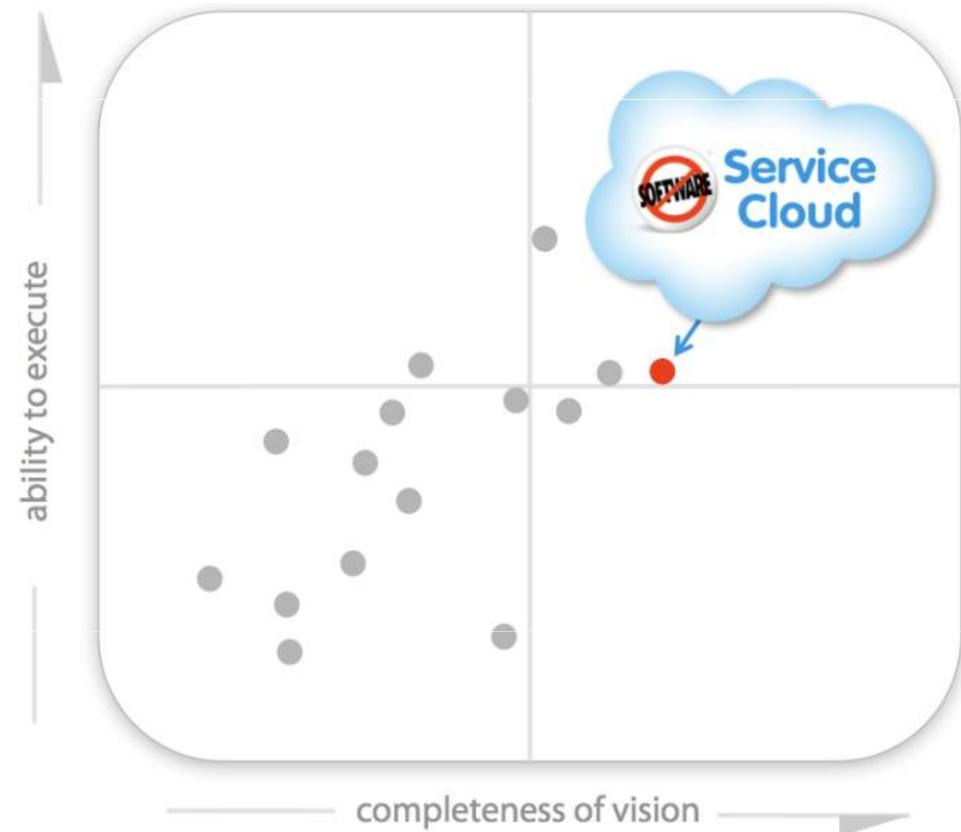
Branchenführer bei der Service Cloud

Gartner

Magic Quadrant für Kundenservice-Kontaktcenter 2008

“...excellent GUI and intuitive navigation,
...good understanding of the importance of web communities,
...SaaS delivery model lowers initial costs and accelerates time to deployment.”

3. April 2009



Mehr als 6.800 Serviceorganisationen den Schritt in die Cloud erleichtern



95 %
verwenden weiterhin Salesforce

93 %
würden dies anderen
empfehlen

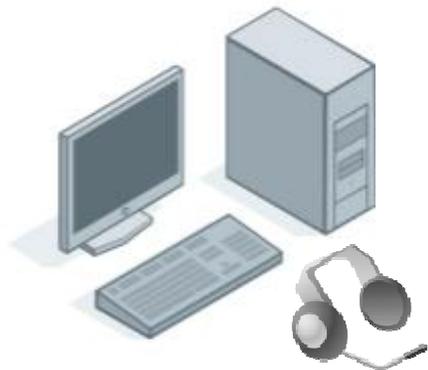
75 %
haben bereits eine
Empfehlung ausgesprochen

Quelle: Umfrage des unabhängigen Unternehmens MarketTools Inc. vom Juni 2009 bei 6.000 Kunden.



Das Kontaktcenter von gestern muss sich weiterentwickeln

Unternehmen haben hier investiert



Kontaktcenter

ORACLE
vantive
CLARIFY
SIEBEL
Microsoft

Doch ihre Kunden sind hier



Diskussionsgruppen



Partner-Websites

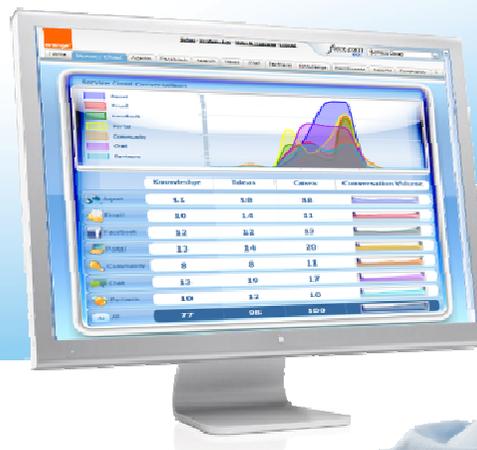


Soziale Gemeinschaften



Service Cloud

Diskutieren Sie mit



Service-Cloud-Manager

Ihre Kunden “Twittern” über Sie & Ihre Produkte



Steigerung der Kundenzufriedenheit

Beobachten von & Teilnehmen an
Twitter Konversationen

Erfassen von Wissen aus der Twitter
Community

Teilen von gewonnenem Wissen
aus Tweets

Verfügbar ohne **Zusatzkosten** von
AppExchange !



Beteiligen Sie sich an den Konversationen Ihrer Kunden auf Facebook



Service Cloud 



Force.com für Facebook

facebook

force.com
sites

**Erfassen Sie Kunden
Konversationen und
Wissen**

**Teilen Sie das Wissen
mit Ihren Kunden**



Lassen Sie Ihre Kunden Lösungen via Google finden



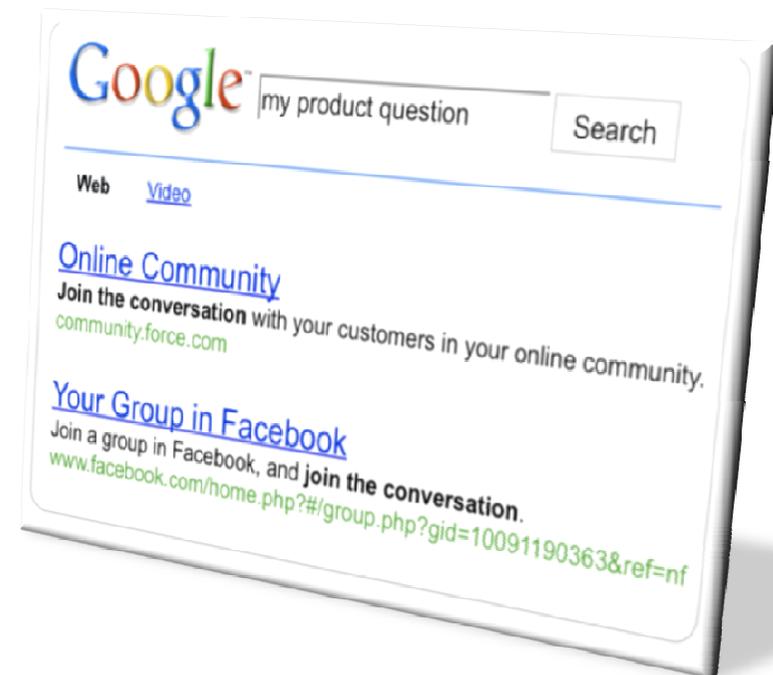
Publizieren Sie Wissen, Ideen und Inhalte auf Ihrer öffentlichen Website ...



... so dass Google Antworten auf die Fragen Ihrer Kunden **finden kann**



Knowledge
Ideas
Content



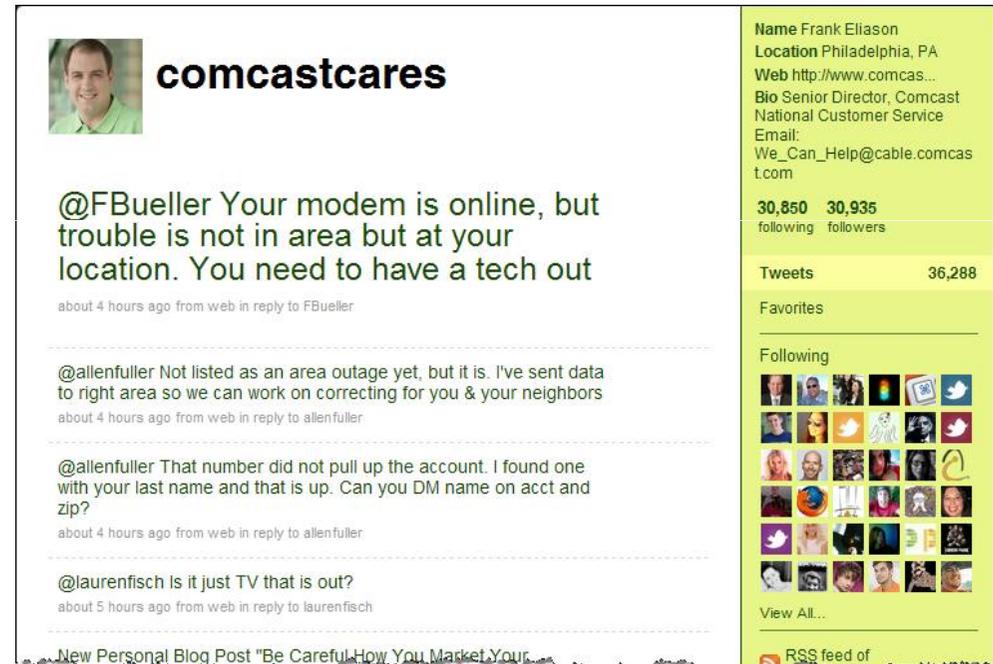
Comcast stellt seinen Kunden mit der Service Cloud herausragenden Service zur Verfügung

Knowledge Users: 45,000
Agents on Twitter: 10

34,000 Tweets pro year

300 Tweets pro Stunde
(zu Spitzenzeiten)

Verbesserung der **Marken-**
wahrnehmung



comcastcares

Name Frank Eliason
Location Philadelphia, PA
Web <http://www.comcast.com>
Bio Senior Director, Comcast National Customer Service
Email: We_Can_Help@cable.comcast.com

30,850 following 30,935 followers

Tweets 36,288

Following

View All...
RSS feed of

**Comcast ist der grösste
Kabelprovider in den USA**



“Salesforce CRM für Twitter und die Service Cloud ermöglicht es uns, unseren Kunden nicht nur zuzuhören und daraus zu lernen, sondern auch **aktiv an Konversationen teilzunehmen.**”





**Service
Cloud
Demonstration**

Unsere Strategie: die Echtzeit-Cloud



Unbegrenzte
Echtzeit-Anpassung

Programmierbare
Benutzeroberfläche

Programmierbare
Cloud-Logik

Echtzeit-Workflow
und Genehmigungen

Echtzeit-
Websites

Mobile-Bereitstellung
in Echtzeit

Integrierte
Inhaltsbibliothek

Analysen in
Echtzeit

Präzise Sicherheit
und Freigabe

Über 750 integrierte
Anwendungen



ISO 27001
zertifizierte Sicherheit

>99.9%

Bewährte
Zuverlässigkeit

Bewährte
Echtzeit-
Skalierbarkeit

<300ms

Echtzeit-Query
Optimizer

trust

Transparenter
Systemstatus in
Echtzeit

Echtzeit-Upgrades

>100 million
API calls/day

Bewährte
Echtzeit-Integration

Echtzeit-Sandbox-
Umgebungen

Salesforce-zu-
Salesforce

3 globale
Rechenzentren
und Systemwieder-
herstellung



Multitenant-Kernel

Was die Echtzeit-Cloud für Serviceorganisationen bedeutet



Eine benutzerfreundliche Anwendung

Die richtigen Informationen überall verfügbar



Auf Ihr Unternehmen zugeschnitten

Anpassbar auf jedes Unternehmen und jeden Mitarbeiter



Stets verfügbar

Ein sicheres System, das stets verfügbar ist und die Sicherheit Ihrer Daten gewährleistet



A large, light blue cloud shape is centered on a darker blue background. The cloud has a soft, rounded appearance with several lobes. The text "Thank You." is written in a bold, blue, sans-serif font across the middle of the cloud.

Thank You.