

# Welcome to the Service Cloud <sup>2</sup>

**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**

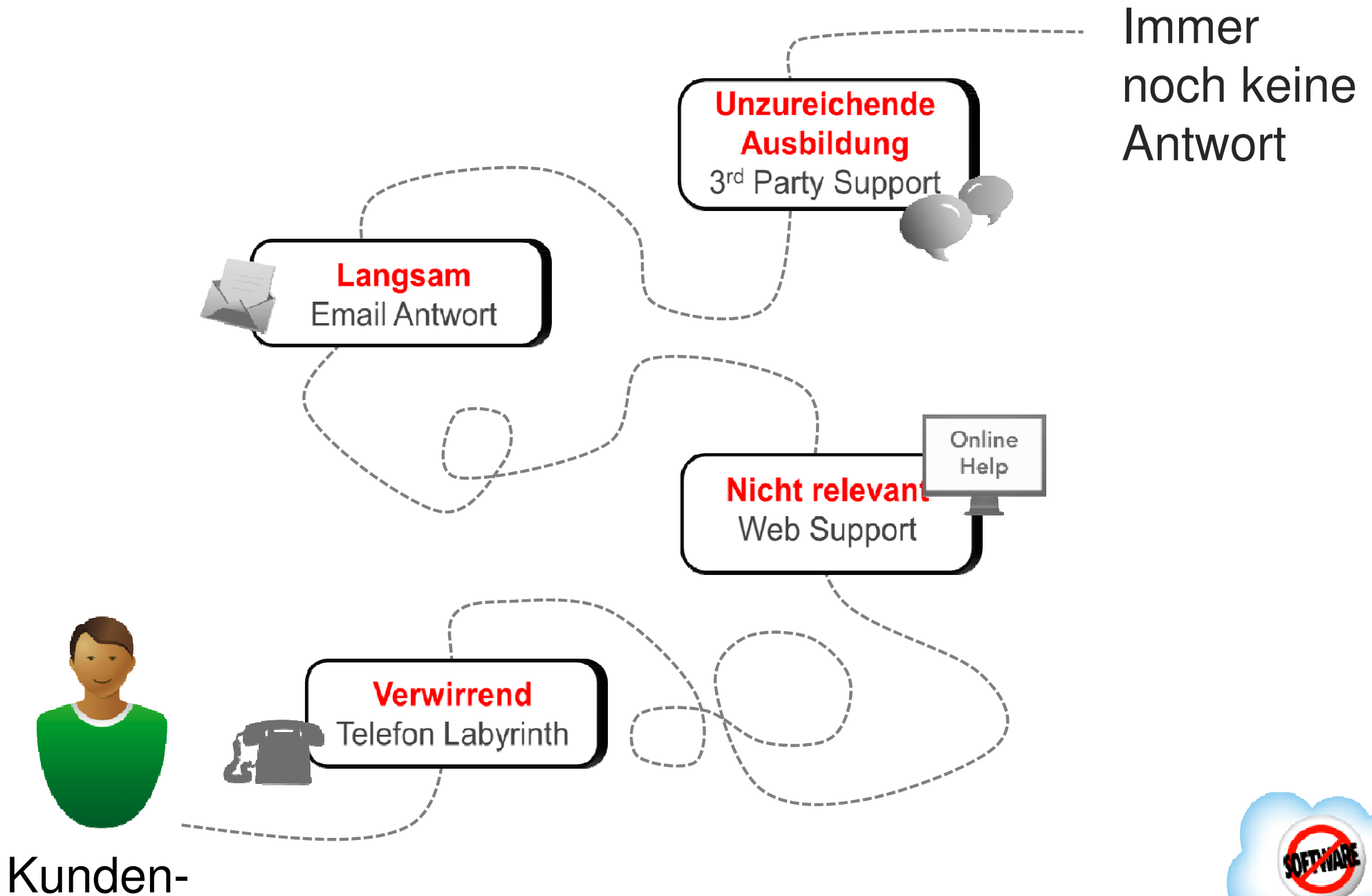
By 2012, 65% of support conversations will happen in the cloud.

**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

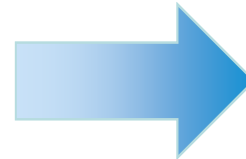


# Moderne Anwendungen auf dem Weg in die Cloud



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

**Gartner**

Führung bei Wave für Kundenservice 2008

**FORRESTER**

## Marktführender Anbieter

**55 %**

Marktanteil bei SaaS

**FROST & SULLIVAN**

## Größter Kundenstamm

**Über 6.800**

Service-Cloud-Kunden

**Über 1.000.000**

Kundenportal-Abonnenten



<sup>1</sup> 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



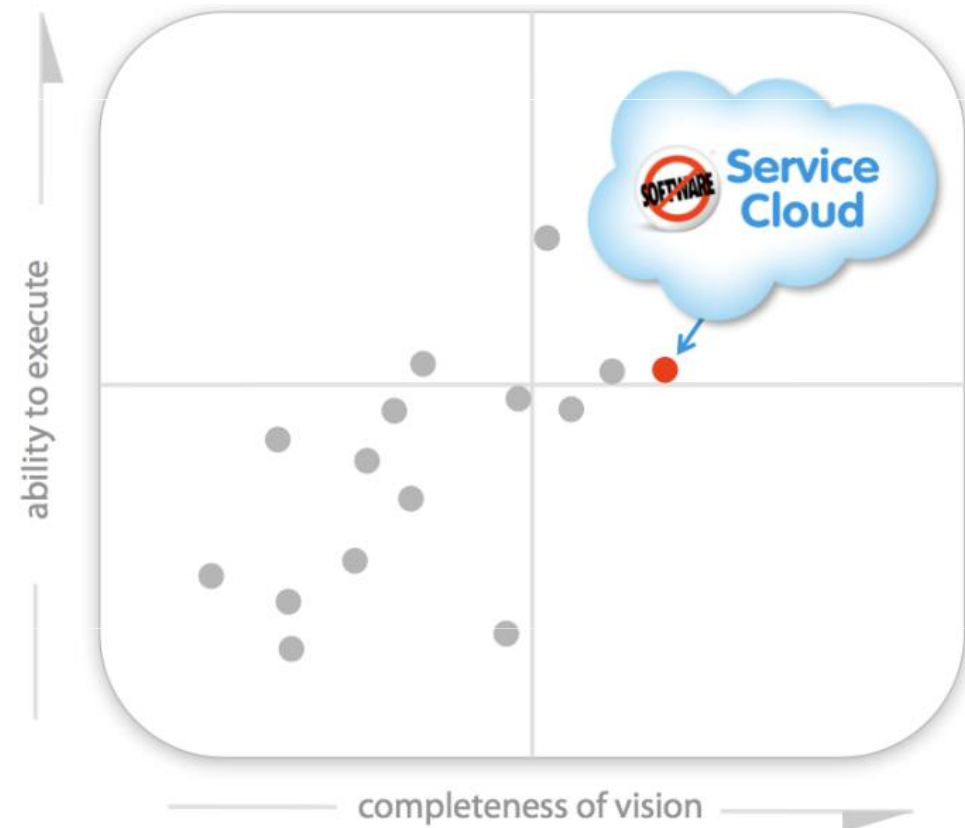
# Branchenführer bei der Service Cloud

**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

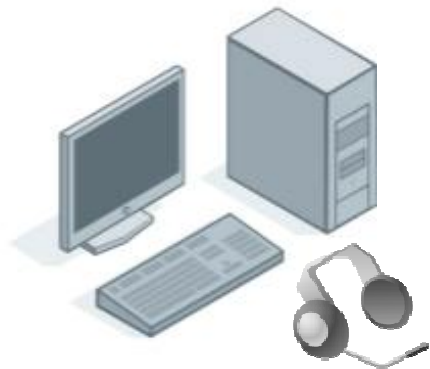
**75 %**  
haben bereits eine  
Empfehlung ausgesprochen

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



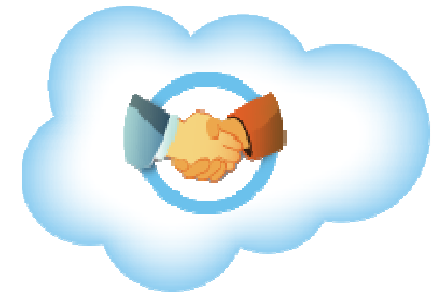
Kontaktcenter

ORACLE  
vantive  
CLARIFY  
SIEBEL  
Microsoft

Doch ihre Kunden sind hier



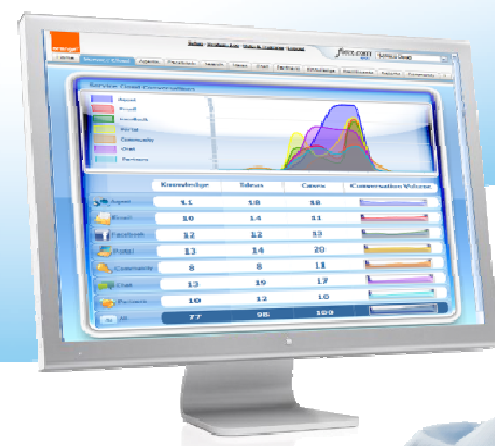
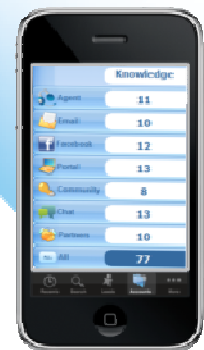
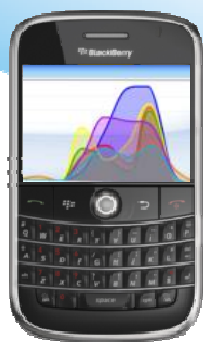
Diskussionsgruppen



Partner-Websites



Soziale Gemeinschaften



Service-  
Cloud-  
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



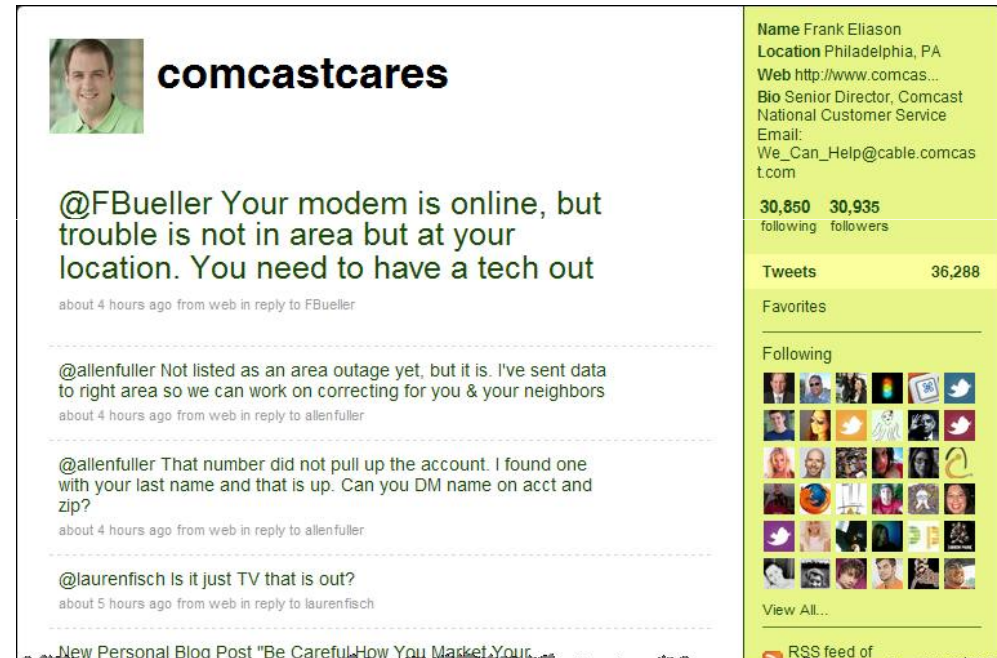
# Comcast stellt seinen Kunden mit der Service Cloud herausragenden Service zur Verfügung

Knowledge Users: 45,000  
Agents on Twitter: 10

34,000 Tweets pro year

300 Tweets pro Stunde  
(zu Spitzenzeiten)

Verbesserung der **Marken-  
wahrnehmung**



The screenshot shows the Twitter profile of ComcastCare (@comcastcares). The profile includes a profile picture of a man in a green shirt, the name 'comcastcares', and a bio: 'Senior Director, Comcast National Customer Service'. The profile statistics show 30,850 following and 30,935 followers, with 36,288 tweets. The tweets section shows three replies to @FBueller regarding a modem issue and an area outage. The following section shows a grid of profile pictures of users followed by ComcastCare.

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.** ”

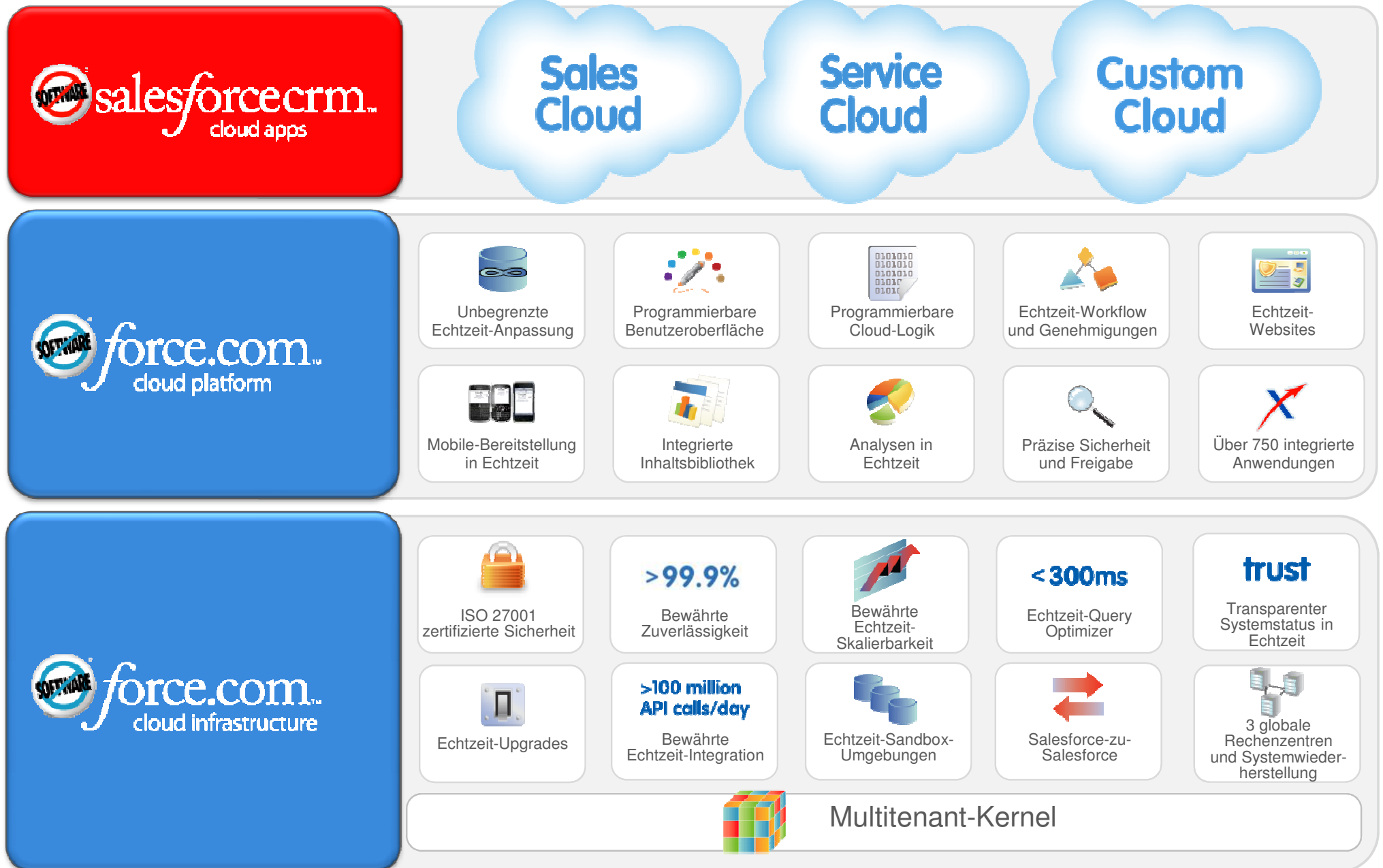




**Service  
Cloud  
Demonstration**



# Unsere Strategie: die Echtzeit-Cloud



# 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 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.**