

# La ventaja de Salesforce: Cómo abrirse camino a lo más alto en las ventas



salesforce

# El líder en la nube

En 1999 creamos Salesforce con la idea de reinventar la gestión de relación con los clientes (CRM) en la nube, y así es como nació un nuevo modelo de tecnología. En 2015, Salesforce superó los 5000 millones de dólares en ingresos más rápido que ninguna otra compañía de software para empresas y entró por primera vez en la lista Fortune 500. Actualmente sigue siendo una de las diez compañías de software para empresas que más rápido crece en el mundo.

¿Cuál es el secreto? Nuestros clientes. Es la única compañía donde cada uno de los empleados está completamente volcado en el cliente. Es la única compañía que crea productos diseñados para conectar todas las actividades de una empresa (ventas, servicio, marketing, comunidad, análisis y aplicaciones) en torno al cliente. Ninguna otra compañía puede igualar la amplitud y profundidad de nuestra plataforma de nube de confianza para empresas y nuestra completa solución de CRM, ni tampoco la solidez de nuestro ecosistema de socios y desarrolladores.

Y nuestra perspectiva innovadora no termina ahí. Invertimos el 1 % de nuestro capital, el 1 % del tiempo de nuestros empleados y el 1 % de nuestro producto en ayudar a las comunidades necesitadas. En 2015 alcanzamos un hito excepcional: la inversión de un millón de horas de nuestros empleados en iniciativas de voluntariado y la donación de millones de dólares a organizaciones sin ánimo de lucro de todo el mundo.

Por todo ello, Salesforce es una verdadera plataforma de éxito para los clientes, diseñada para que su empresa y las de sus clientes funcionen mejor que nunca.

## Índice

- 03** Salesforce le ayuda a alcanzar el éxito
- 06** Salesforce le ayuda a ponerse en marcha más rápido
- 09** Salesforce impulsa la innovación
- 12** Salesforce es una solución de CRM completa
- 19** Salesforce contribuye a la comunidad

## Capítulo 1

# Salesforce le ayuda a alcanzar el éxito

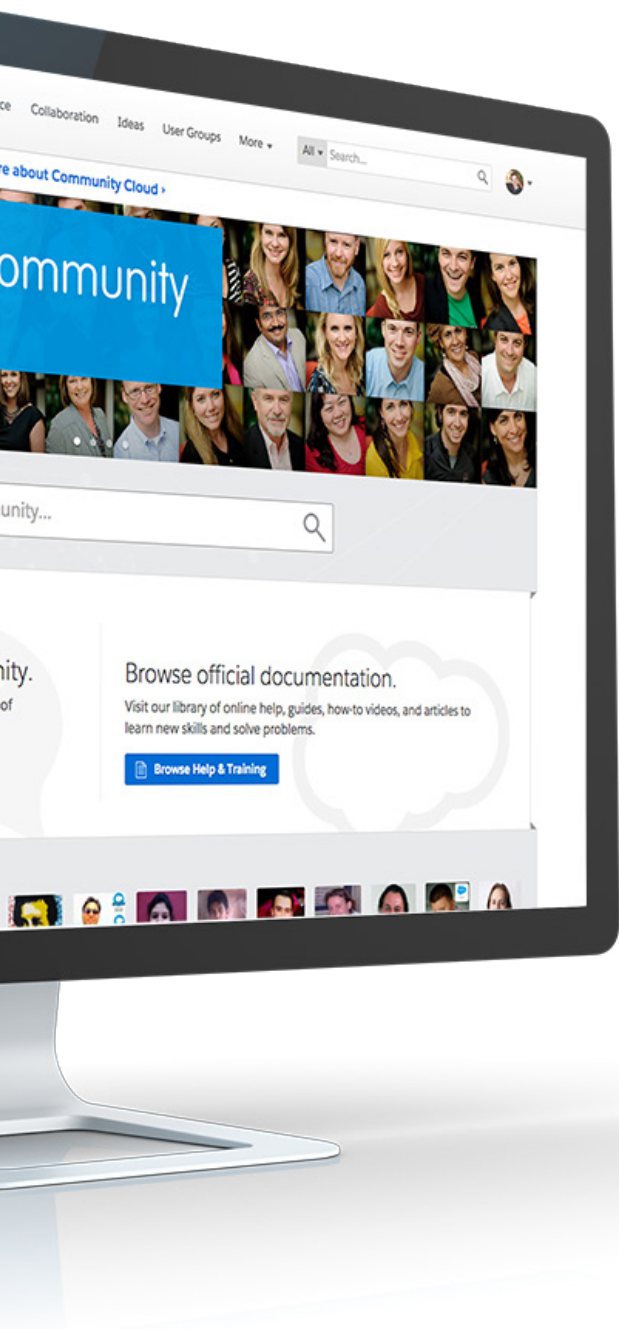
Salesforce se creó sobre un principio muy sencillo: nuestra razón de ser es el éxito de nuestros clientes. Ese principio ha sentado las bases de nuestro modelo de negocio y ha implantado una cultura de mejora e innovación constantes en nuestra empresa. En nuestra dinámica [comunidad de éxito](#), hemos creado todo un ecosistema en torno al éxito de los clientes, desde nuestros equipos de gestión del éxito de los clientes y los arquitectos informáticos, hasta nuestra extensa red de socios y proveedores de software independientes, que le ayudan a sacar el máximo partido de Salesforce.

Lo que verdaderamente diferencia a Salesforce de la competencia es nuestro compromiso con el éxito de nuestros clientes, al ayudarlos a entablar una relación más cercana con los suyos. Vamos mucho más allá de la provisión de excelentes productos y funciones y de la estrecha colaboración con cada cliente para crear una visión de su éxito en el futuro.

En Salesforce, no nos desentendemos de nuestros clientes una vez que compran nuestro software, sino que trabajamos con ellos para que sigan ofreciendo un extraordinario servicio incluso si su empresa crece o evoluciona. Nuestros gestores del éxito de los clientes tienen el cometido de garantizar que nuestros clientes sacan el máximo partido de su licencia de Salesforce. Nuestros [programas](#) de formación, certificación, asistencia y asesoría ofrecen los conocimientos y la experiencia necesarios para ayudarle a obtener resultados más rápido. Y nuestra [comunidad de éxito](#), que ya cuenta con dos millones de miembros y no para de crecer, ayuda a los clientes a comunicarse con expertos de Salesforce y con otros miembros de la comunidad para compartir ideas, colaborar en buenas prácticas y resolver dudas.

A lo largo de los años, los clientes de Salesforce han desempeñado un papel fundamental en nuestro propio éxito. Muchas de nuestras innovaciones nacieron como respuesta a las necesidades de un cliente, que sirvieron de inspiración para un nuevo producto, función o enfoque de la informática en la nube.





## AppExchange de Salesforce

Salesforce no existe en un vacío: a medida que hemos crecido, también lo ha hecho de forma sin precedentes la comunidad de proveedores de software, asesores, proveedores de servicios y desarrolladores expertos y embajadores de Salesforce. Junto con nuestros socios y una extensa red de desarrolladores de Salesforce, hemos creado AppExchange de Salesforce, el mercado de aplicaciones para empresas líder en el mundo. Las aplicaciones de AppExchange están personalizadas para Salesforce y adaptan la plataforma a cualquier departamento y sector. Este ecosistema de aplicaciones está avalado por millones de descargas y miles de reseñas de clientes que le ayudarán a encontrar la solución óptima para su empresa. Las aplicaciones de AppExchange eliminan riesgos y ahorran tiempo, al ayudarlo a encontrar las mejores herramientas para integrar en Salesforce e incrementar la productividad de su equipo y el crecimiento de su empresa.

[Visitar AppExchange ›](#)

## IdeaExchange de Salesforce

En Salesforce, sabemos que algunas de las mejores ideas surgen de nuestros clientes, socios y empleados. Por eso hemos creado IdeaExchange, un centro de innovación impulsado por nuestra comunidad en el que los miembros pueden proponer y votar las mejoras que desean que integremos en nuestros productos. Es un espacio donde el poder de nuestros clientes y nuestra implicación en su éxito se unen para influir positivamente en la hoja de ruta de nuestros productos.

[Visitar la comunidad ›](#)

## Salesforce se adapta a cada sector

Cada sector presenta sus propios desafíos y oportunidades. Usted conoce bien su sector, así que sabe lo que necesita. En Salesforce trabajamos codo con codo con nuestra red de socios para diseñar soluciones a medida que respondan a los mayores desafíos y oportunidades de su sector. Nuestras soluciones adaptadas a las necesidades específicas de cada sector le ayudan a transformar su negocio aprovechando todas las ventajas de los medios sociales, la tecnología móvil, la nube y los análisis.

[Más información ›](#)

Libro electrónico gratuito:

5 razones para obtener certificaciones de Salesforce



[Descargar ›](#)

Ciente destacado:

## Zero Motorcycles

Zero Motorcycles, líder mundial en fabricación y venta de motocicletas eléctricas, se ha propuesto revolucionar el sector del motociclismo. Cuando decidieron buscar formas de agilizar sus procesos empresariales y comunicaciones, descubrieron que Salesforce era la plataforma todo en uno que necesitan para incrementar su eficiencia y mantener un ritmo de crecimiento rápido.

[Ver el vídeo >](#)



*“Toda la información que necesito para trabajar cada día está al alcance de mi mano”.*

–Mike Cunningham, director de ventas en EE. UU. de Zero Motorcycles

## Capítulo 2

# Salesforce le ayuda a ponerse en marcha más rápido

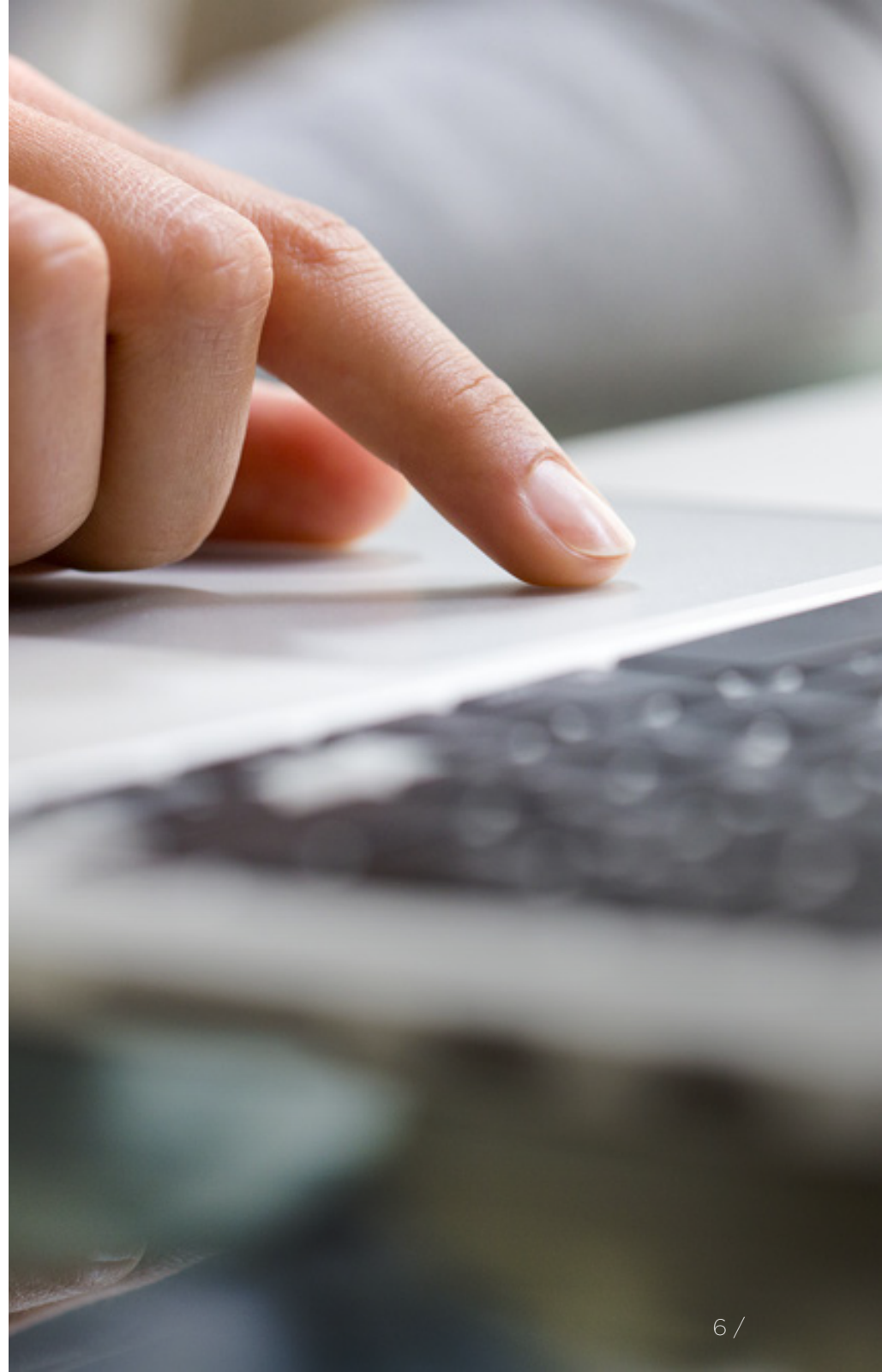
Cuando Salesforce se fundó en 1999, fuimos pioneros en la implementación de un modelo de tecnología totalmente nuevo: la informática en la nube. La informática en la nube derrocó el tradicional modelo de software local, lo que supuso una increíble reducción de los costes y los riesgos asociados.

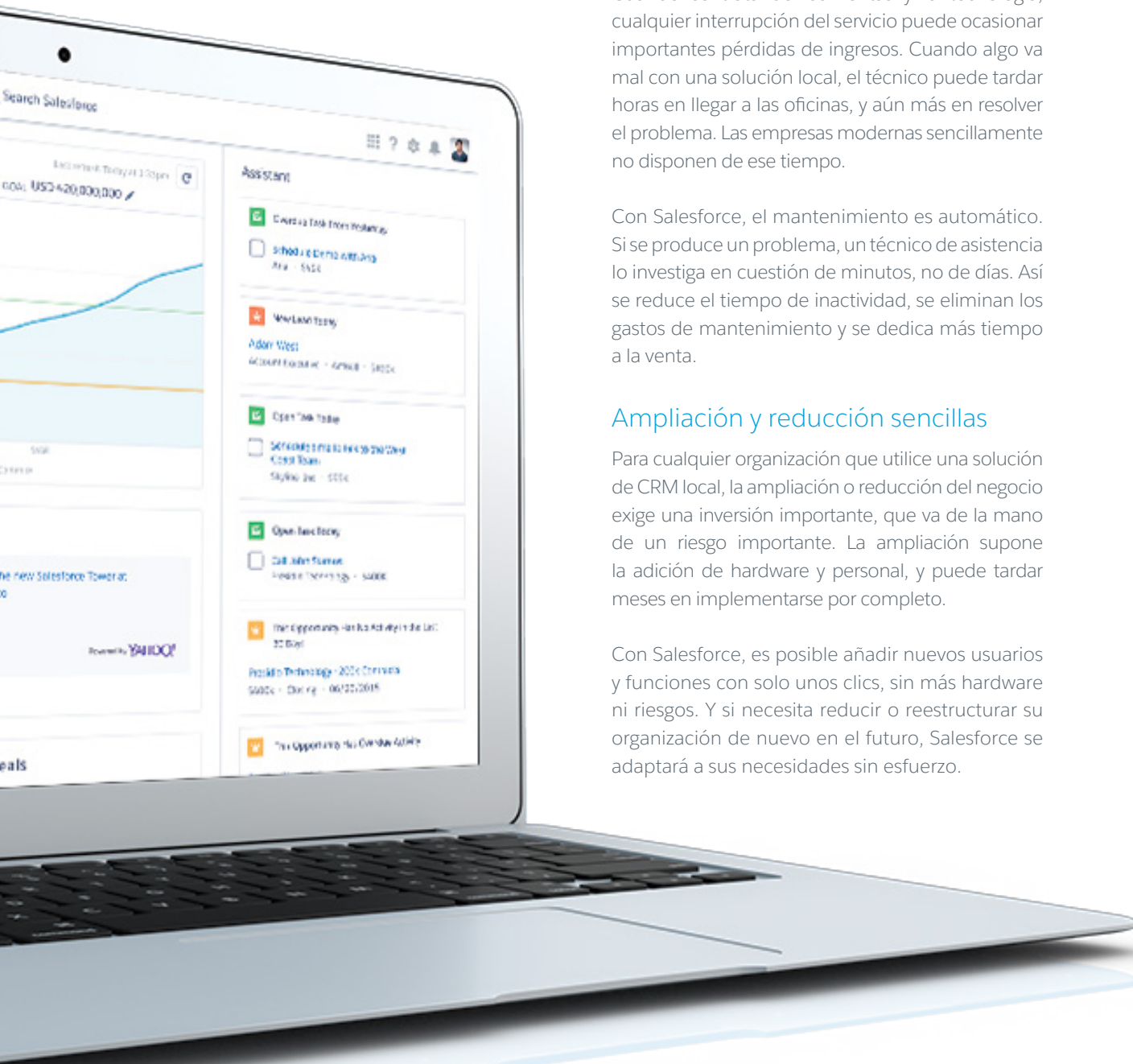
Desde entonces, Salesforce ha estado mejorando continuamente las operaciones de los centros de datos y ha encabezado una transición global a la informática en la nube. Hoy en día, podemos reducir drásticamente los costes de una empresa, al no necesitar hardware, proporcionar la mejor asistencia, facilitar en gran medida la ampliación o reducción del negocio, y poner en marcha la actividad de los clientes un 70 % más rápido que los competidores que emplean soluciones locales. ¿Y cómo logramos todo esto?

### Menos hardware y más innovación

Las soluciones locales son extraordinariamente caras de configurar. Además, hay que destinarles una partida presupuestaria cada vez que se aumenta la dotación de TI o hay que sufragar los gastos de mantenimiento. Si desea ampliar o reducir su actividad en el futuro, los costes de hardware aumentarán aún más.

Al proporcionar una solución basada en la nube que se ejecuta íntegramente en un centro de datos seguro, Salesforce no requiere una inversión inicial, como es el caso de los competidores que emplean soluciones locales. No es necesario instalar hardware ni contratar más personal de TI. Es posible configurar y poner en marcha toda una compañía en Salesforce de una manera más rápida y eficiente.





## Un mejor sistema de asistencia

Cuando se trata de las ventas y la tecnología, cualquier interrupción del servicio puede ocasionar importantes pérdidas de ingresos. Cuando algo va mal con una solución local, el técnico puede tardar horas en llegar a las oficinas, y aún más en resolver el problema. Las empresas modernas sencillamente no disponen de ese tiempo.

Con Salesforce, el mantenimiento es automático. Si se produce un problema, un técnico de asistencia lo investiga en cuestión de minutos, no de días. Así se reduce el tiempo de inactividad, se eliminan los gastos de mantenimiento y se dedica más tiempo a la venta.

## Ampliación y reducción sencillas

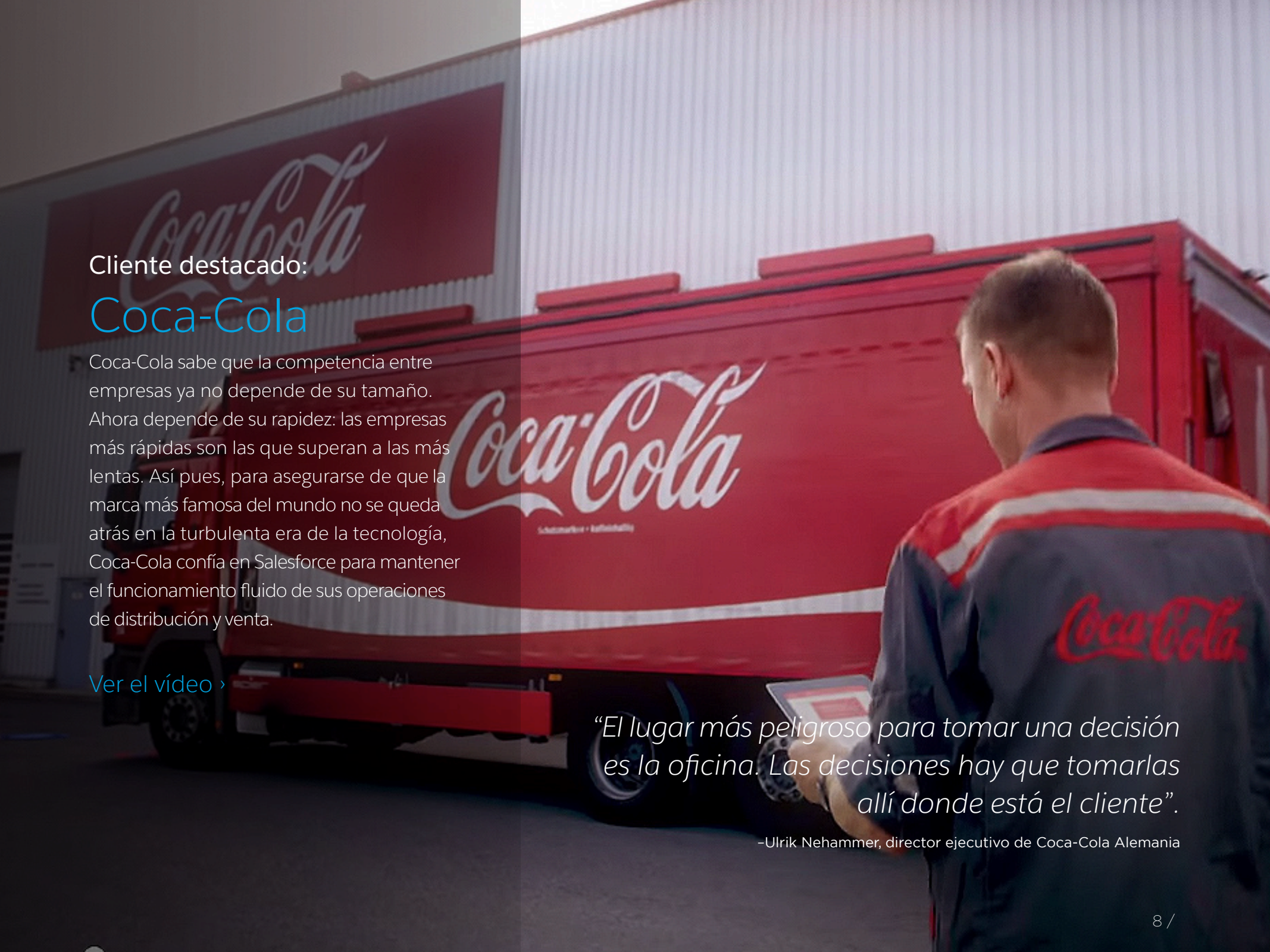
Para cualquier organización que utilice una solución de CRM local, la ampliación o reducción del negocio exige una inversión importante, que va de la mano de un riesgo importante. La ampliación supone la adición de hardware y personal, y puede tardar meses en implementarse por completo.

Con Salesforce, es posible añadir nuevos usuarios y funciones con solo unos clics, sin más hardware ni riesgos. Y si necesita reducir o reestructurar su organización de nuevo en el futuro, Salesforce se adaptará a sus necesidades sin esfuerzo.

## Productos centrados en la innovación:

Forbes ha incluido a Salesforce en su lista de compañías más innovadoras del mundo durante cinco años consecutivos. Y no lo ha hecho por casualidad. Salesforce no solo trabaja para liderar el sector de las soluciones de CRM, sino también para definir el futuro de las empresas de todos los sectores. Si ya es cliente de Salesforce, habrá disfrutado de las ventajas de nuestros lanzamientos de cada temporada: actualizaciones del producto y nuevas funciones que se implementan en los sistemas de todos los usuarios de forma automática y sencilla tres veces al año. La tecnología en la nube segura e innovadora de Salesforce nos permite seguir mejorando para que su empresa pueda avanzar más rápido que nunca.

[Haga clic aquí para obtener más información sobre nuestro lanzamiento del verano de 2015.](#)

A photograph of a Coca-Cola delivery truck. The truck is red and white with the Coca-Cola logo prominently displayed on its side. A driver in a blue and red uniform is seen from behind, holding a tablet computer. The background is a blurred industrial or warehouse setting.

Ciente destacado:

## Coca-Cola

Coca-Cola sabe que la competencia entre empresas ya no depende de su tamaño. Ahora depende de su rapidez: las empresas más rápidas son las que superan a las más lentas. Así pues, para asegurarse de que la marca más famosa del mundo no se queda atrás en la turbulenta era de la tecnología, Coca-Cola confía en Salesforce para mantener el funcionamiento fluido de sus operaciones de distribución y venta.

[Ver el vídeo >](#)

*“El lugar más peligroso para tomar una decisión es la oficina. Las decisiones hay que tomarlas allí donde está el cliente”.*

–Ulrik Nehammer, director ejecutivo de Coca-Cola Alemania



## Capítulo 3

# Salesforce impulsa la innovación

Para comprender verdaderamente qué es lo que diferencia a Salesforce de otros proveedores de tecnología en la nube, debe examinar con más detalle la plataforma en la que se basa, más concretamente, [Force.com](http://Force.com).

Force.com es la [plataforma como servicio \(PaaS\)](#) de nueva generación en la que se basan los productos de Salesforce que conoce y probablemente use de manera habitual, como [Sales Cloud](#), [Service Cloud](#), [Community Cloud](#) y [AppExchange](#). Force.com presenta muchas ventajas; es una plataforma rápida, adaptable, personalizable, segura y fiable. Además, presta servicio a más de 100 000 empresas y ejecuta 2000 millones de transacciones al día.

### Cómo funciona Force.com

¿Cómo se consigue todo esto? La respuesta está en la ágil arquitectura de metadatos de Force.com y la forma en que esa innovación permite el [desarrollo de aplicaciones multiusuario](#). La capacidad multiusuario es como un bloque de pisos. Los residentes disfrutan de las ventajas de compartir la estructura principal, pero tienen la privacidad que desean gracias a las paredes y las puertas.



En Salesforce, fuimos los primeros en utilizar una [combinación de tecnologías revolucionarias](#) específicamente diseñadas para la nube. Gracias a esta infraestructura única, los equipos de TI no tienen que invertir tiempo en la gestión del hardware y el mantenimiento. Así podrá centrarse en su propia innovación mientras nosotros nos ocupamos de la implementación de las nuevas versiones y funciones.

Ahora, en lugar de preocuparse por las actualizaciones y el mantenimiento, sus esfuerzos podrán concentrarse en la creación de aplicaciones que ayuden a su negocio y su empresa a avanzar más rápido. Una de las ventajas de desarrollar aplicaciones con Force.com es que no es necesario ser programador. Todo lo que los desarrolladores y usuarios de empresa necesitan para crear, actualizar y personalizar aplicaciones está disponible en nuestra interfaz de usuario fácil de usar, dentro de la misma aplicación.

### El ingrediente secreto

La clave de todo esto está en nuestra [arquitectura de software basada en metadatos](#). Force.com utiliza un motor de tiempo de ejecución que crea los datos de la aplicación a partir de metadatos (es decir, de datos sobre los datos). Existe una clara separación entre los datos del usuario, la plataforma en sí y los metadatos específicos de cada aplicación. Por tanto, cuando implementamos nuestras tres actualizaciones automáticas anuales, no se produce ninguna alteración en sus sistemas, incluidas las aplicaciones y personalizaciones.

Lo mismo sucede cuando otros usuarios efectúan personalizaciones. Aunque se añadan decenas de miles de nuevos usuarios a Force.com, el tiempo de ejecución no se verá ralentizado. ¿Qué implica esto para su negocio? Implica que resulta muy fácil personalizar y efectuar modificaciones. Las aplicaciones se mantienen al día de todos los procesos empresariales. No importa lo mucho que crezca ni cuántos nuevos clientes añada; siempre podrá confiar en Force.com para tener su infraestructura de TI preparada de cara al futuro.

## 4 Cambios en la tecnología: la nube, la tecnología móvil, los medios sociales y las ciencias de la información

Durante las últimas dos décadas se han producido enormes cambios en la tecnología. Primero vino el cambio del software local a los sistemas basados en la nube; un cambio que Salesforce ayudó a impulsar y encabezar, y que nos convirtió en el líder mundial de la tecnología en la nube. La tecnología en la nube nos permite ofrecer un software más rápido, más rentable y preparado para la innovación. Después del cambio a la nube vino una transformación móvil: en 2014, el uso de Internet en los dispositivos móviles superó al de los equipos de sobremesa. Luego vinieron los medios sociales, que han transformado la forma en que las personas interactúan, consumen y comparten información. Hoy en día, nos encontramos en medio de una revolución de las ciencias de la información que volverán a transformar los negocios. Para tener éxito, las empresas precisarán de un acceso rápido a la información, además de la capacidad de analizar de forma inteligente esos datos y obrar en consecuencia. Consulte estos recursos para descubrir cómo su empresa puede tener éxito en este nuevo mundo de la tecnología:

La transición a un modelo de negocio social: guía para líderes empresariales

La revolución de las aplicaciones móviles: 8 pasos para crear aplicaciones móviles rápidamente en la nube

La nueva era de los análisis

Ciente destacado:

# Virgin America

Virgin America se enorgullece de haber revolucionado el sector aéreo. Una de las claves de su éxito es contar con una sólida cultura corporativa que apuesta por aplicar internamente los mismos principios empleados para los productos destinados al público. La empresa necesitaba una intranet corporativa que fuera coherente con su marca. Con la ayuda de Salesforce y Appirio, nació VXConnect.

A continuación se detallan sus buenas prácticas de desarrollo:

## Ir allá donde estén los empleados

El 90 % de los empleados de Virgin America no trabaja en un escritorio. Todas las funciones que ofrece la versión de escritorio de VXConnect también están disponibles a través de los dispositivos móviles.

## Facilitar el uso

Virgin America desarrolló una interfaz coherente para VXConnect y prestó una atención especial al diseño y la experiencia del usuario.

## Promover la adopción

Virgin America trasladó sus ofertas empresariales y descuentos de un envío masivo de correos electrónicos a una sección especial de VXConnect como una forma de alentar su uso.

## Responder y mantener la interacción

Un grupo de gestores de la comunidad coordina las respuestas. La respuesta original se guarda para que cualquiera pueda verla y no sea necesario responder de nuevo a la misma consulta..



## Capítulo 4

# Salesforce es una solución de CRM completa

La venta es un componente fundamental de cualquier empresa. El origen de Salesforce son las ventas, y siguen siendo el pilar fundamental de nuestro trabajo. Hasta están presentes en el nombre de nuestra empresa. Hoy en día, no obstante, la definición de la gestión de relación con los clientes (CRM) va mucho más allá de las ventas y llega a todos los rincones de la empresa moderna. Salesforce también ha evolucionado de una herramienta de automatización de ventas basada en la nube a una plataforma completa que conecta a las empresas con sus clientes en cada una de sus divisiones: ventas, servicio, marketing, comunidad, análisis y aplicaciones, entre otras.

Gracias a ello, disfrutamos de una posición privilegiada para ofrecer soluciones integrales para cualquier empresa, centradas en los datos de los clientes. Al proporcionar soluciones adaptadas a los diferentes sectores, funciones empresariales y usuarios, Salesforce es la única plataforma de CRM completa diseñada para el éxito de los clientes. Y al conectar cada parte de su empresa en Salesforce, contará con la vista única y centralizada de los clientes que necesita para garantizar el éxito de cada uno de ellos.

Este es el aspecto de una plataforma de CRM completa:



# Aumente las ventas más rápido con Sales Cloud

**salesforce** sales cloud

Sales Cloud de Salesforce es la aplicación de ventas líder en el mundo que permite a los representantes de ventas vender de una forma más rápida e inteligente. Con Sales Cloud, la automatización de las ventas alcanza nuevas cotas. Gracias a una serie de herramientas basadas en la nube, su equipo podrá ganar nuevos clientes, aumentar su productividad y mantener una cartera repleta de oportunidades sólidas.

[Más información ›](#)

## Sales Cloud en cifras:

**45%** Tiempo promedio de gestión más rápido

**45%** Aumento en el ahorro de costes

**47%** Aumento en la productividad de los agentes

**48%** Tiempo de resolución de casos más rápido

**45%** Aumento de la satisfacción del cliente

# Transforme la experiencia del cliente con Service Cloud

**salesforce** service cloud

Service Cloud es la única solución que permite a los clientes integrar el servicio en cualquier parte (productos, aplicaciones o experiencias) para resolver los problemas de los clientes en cualquier momento y lugar, y desde cualquier dispositivo.

[Más información ›](#)

## Service Cloud en cifras:

**45%** Tiempo promedio de gestión más rápido

**45%** Aumento en el ahorro de costes

**47%** Aumento en la productividad de los agentes

**48%** Tiempo de resolución de casos más rápido

**45%** Aumento de la satisfacción del cliente

# Cree experiencias de cliente personalizadas con Marketing Cloud



Marketing Cloud de Salesforce permite a su empresa sacar el máximo partido de cada interacción con los clientes y crear experiencias personalizadas en los distintos canales: correo electrónico, tecnología móvil, medios sociales e Internet, entre otros.

[Más información ›](#)

## Marketing Cloud en cifras:

**36%** Aumento de la satisfacción del cliente

**28%** Más disposición a la recomendación

**33%** Menos probabilidad de cancelación o deserción

# Reinvente la interacción con clientes, socios y empleados con Community Cloud

**salesforce** community cloud

Con Community Cloud, puede aprovechar el potencial de los medios sociales y la tecnología móvil para crear comunidades dinámicas que faciliten la interacción de los clientes, la colaboración de los empleados y la convergencia con revendedores, socios y distribuidores.

[Más información ›](#)

## Community Cloud en cifras:

**45%** Aumento de la satisfacción del cliente

**46%** Reducción del tiempo de búsqueda de expertos

**46%** Aumento de la interacción de los socios

**48%** Aumento de la interacción de los empleados



# Analytics Cloud de Salesforce: análisis para todos

**salesforce** analytics cloud

Analytics Cloud de Salesforce es una solución basada en la plataforma Wave y la primera herramienta de análisis en la nube diseñada para todos los usuarios de empresa, gracias a la cual cualquier usuario puede explorar datos, descubrir información nueva y actuar al instante desde cualquier dispositivo con total facilidad.

[Más información >](#)



Acelere la actividad  
de su empresa con la  
plataforma Salesforce

**salesforce** | **platform**

La plataforma Salesforce es la solución en la nube líder en el mundo que permite a las empresas transformar los departamentos de TI en centros de innovación y desmarcarse de la competencia.

[Más información >](#)

## La plataforma en cifras:

**42%** Reducción de los costes de TI

**47%** Integración más rápida

**55%** Implementación más rápida

## Capítulo 5

# Salesforce contribuye a la comunidad

Entre las principales innovaciones de Salesforce se incluye nuestro modelo 1-1-1: el compromiso de destinar el 1 % de nuestro capital, el 1 % del tiempo de nuestros empleados y el 1 % de nuestro producto a la base de la [Fundación Salesforce](#). La contribución a la comunidad es un elemento fundamental de nuestro modelo de negocio: Desde su creación en el año 2000, la Fundación Salesforce ha destinado más de 85 millones de dólares a la concesión de becas en distintos sectores sin ánimo de lucro de todo el mundo.

Como cualquier empleado de Salesforce sabe, la Fundación es mucho más que un programa de responsabilidad social corporativa. También es una forma de vida en Salesforce. Cada empleado tiene asignados seis días remunerados al año para invertir en actividades de voluntariado y en 2015 alcanzamos el hito excepcional del millón de horas.

Estos son algunos ejemplos del inspirador trabajo que la Fundación y nuestros empleados han realizado para colaborar con comunidades de todo el mundo:

- [Provisión de licencias de Salesforce gratuitas](#) a empresas de Haití tras el terremoto de 2010
- [Provisión de asistencia legal gratuita](#) a niños inmigrantes
- [Donación de tres millones de comidas](#) para combatir el hambre en Dreamforce '14
- [Provisión de asistencia técnica y otros servicios gratuitos](#) a organizaciones comunitarias de todo el mundo
- [Colaboración con empresas locales de Nepal](#) para ayudar en los trabajos de reconstrucción tras el terremoto de 2015

[Haga clic aquí para obtener más información sobre la Fundación Salesforce y descubrir cómo algunos de nuestros clientes más innovadores están impulsando el cambio.](#)



## Conclusión

Los clientes de Salesforce ya están ganándole terreno a sus competidores. ¿Desea hacerlo usted también?

Salesforce puede marcar una enorme diferencia en un entorno empresarial cada vez más competitivo. Salesforce trabaja para impulsar su éxito. Salesforce le ayuda a ponerse en marcha más rápido con la plataforma en la nube para empresas líder en el mundo, y nuestro compromiso con la innovación garantiza un crecimiento rápido de su empresa. Con nuestra completa solución de CRM, podrá conectar todas las divisiones de su negocio: ventas, servicio, marketing, comunidad, análisis y aplicaciones. No permita que unos sistemas obsoletos sigan deteniendo su avance y desate todo el potencial de su empresa. Es hora de que pruebe la ventaja de Salesforce usted mismo.



# RECURSOS QUE PUEDEN INTERESARLE:



Cómo una solución de CRM móvil le permite mejorar sus resultados

[DESCARGAR](#)



Cómo una solución de CRM contribuye al crecimiento de su empresa

[DESCARGAR](#)



Identificación de la solución de CRM adecuada para su empresa

[DESCARGAR](#)



**THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM**  
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS