

Il vantaggio di Salesforce:

Come esplorare nuove
strade per i sales meeting



Il leader del cloud

Abbiamo lanciato Salesforce nel 1999, con l'obiettivo di ripensare la gestione delle relazioni con i clienti (CRM) nel cloud e così è nato un nuovo modello tecnologico. Entro il 2015, Salesforce ha superato i 5 miliardi di dollari di fatturato, con una velocità mai raggiunta da qualsiasi altra azienda di software, facendo il proprio debutto nella classifica Fortune 500. Siamo ancora l'azienda dalla crescita più rapida fra le prime 10 società di software aziendale nel mondo.

Ma qual è il nostro segreto? I clienti. In nessun'altra azienda ogni singolo dipendente è del tutto concentrato sul cliente. Nessun'altra azienda crea prodotti pensati per interconnettere l'intera attività, in termini di vendita, assistenza, marketing, community, dati analitici e applicazioni, il tutto incentrato sul cliente. E non esiste un altro cloud aziendale in grado di raggiungere le proporzioni e la qualità della nostra affidabile piattaforma cloud e del nostro sistema completo di CRM, né un insieme altrettanto valido di partner e sviluppatori.

La nostra propensione all'innovazione non termina qui. Abbiamo investito l'1% del nostro capitale netto, l'1% del tempo dei dipendenti e l'1% dei nostri prodotti per aiutare le comunità in stato di bisogno. Nel 2015, abbiamo raggiunto l'incredibile risultato di 1 milione di ore dedicate al volontariato da parte dei nostri dipendenti, oltre a donazioni milionarie a organizzazioni no profit di tutto il mondo.

Tutto questo rende Salesforce una vera piattaforma orientata al successo del cliente, una Customer Success Platform progettata per consentire a te e ai tuoi clienti di raggiungere gli obiettivi come mai prima d'ora.

Indice

- 03** Salesforce apre le porte del successo
- 06** Salesforce ti rende operativo più rapidamente
- 09** Salesforce promuove l'innovazione
- 12** Salesforce è un sistema CRM completo
- 19** Salesforce si impegna nel sociale

Capitolo 1

Salesforce apre le porte del successo

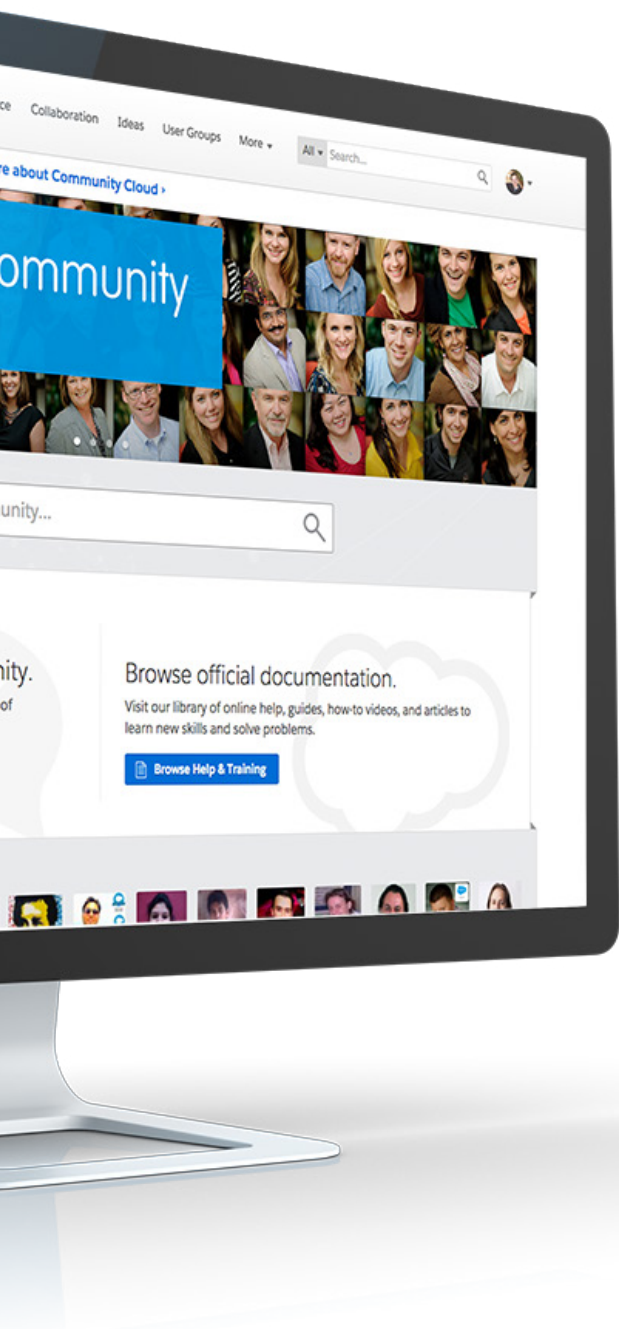
Salesforce è stata fondata su un semplice principio: aiutare i clienti a raggiungere il successo. Tale principio ha costituito la base del nostro modello aziendale, creando una cultura orientata all'innovazione e al miglioramento continuo in tutta l'organizzazione. Abbiamo creato un intero ecosistema intorno al successo del cliente, dai team di Customer Success Manager e Program Architect all'ampia rete di partner e fornitori software indipendenti che ti aiutano a sfruttare Salesforce al massimo, fino alla nostra vivace [Success Community](#).

Salesforce si distingue nettamente dalla concorrenza poiché si impegna a portare i clienti al successo, aiutandoli a consolidare i rapporti con la loro clientela. Non ci limitiamo a offrire prodotti e funzionalità di eccellenza, ma collaboriamo fianco a fianco con ogni cliente per definire la strada verso il successo.

In Salesforce non vendiamo il software per interrompere poi i rapporti, ma collaboriamo con te per continuare a creare valore, anche quando la tua azienda cresce e si evolve. I nostri Customer Success Manager si impegnano affinché tu possa sfruttare al massimo la licenza Salesforce: i nostri [programmi](#) di formazione, certificazione, assistenza e consulenza offrono conoscenze e informazioni dettagliate proprio per farti raggiungere gli obiettivi in modo più rapido. La nostra [Success Community](#), composta da oltre 2 milioni di utenti e in continua crescita, aiuta i clienti a entrare in contatto con gli esperti di Salesforce e con altri clienti, per scambiare idee, collaborare sulle best practice e ricevere risposte a ogni domanda.

Nel corso degli anni, i clienti di Salesforce hanno avuto un ruolo cruciale nel nostro successo. Molte delle nostre innovazioni hanno trovato ispirazione nelle esigenze aziendali dei nostri clienti, dalle quali abbiamo tratto nuovi prodotti, funzionalità o strategie di cloud computing.





Salesforce AppExchange

Salesforce non è una realtà statica: man mano che cresciamo, è cresciuta anche la community di fornitori software, consulenti, provider di servizi e sviluppatori, che sono esperti e sostenitori di Salesforce. Insieme ai partner e alla vasta rete di sviluppatori Salesforce, abbiamo creato Salesforce AppExchange, il primo marketplace di applicazioni aziendali al mondo. Le applicazioni di AppExchange sono personalizzate per Salesforce, per portare i nostri servizi in ogni reparto e in ogni settore. Si tratta di un ecosistema comprovato, con milioni di installazioni e migliaia di recensioni dei clienti, che ti aiuta a trovare la soluzione ideale per la tua azienda. Le applicazioni di AppExchange eliminano i rischi e consentono di risparmiare tempo, suggerendo gli strumenti migliori che si integrano con Salesforce e favorendo una maggiore produttività dei team e la crescita aziendale.

[Visita AppExchange >](#)

Salesforce IdeaExchange

Noi di Salesforce sappiamo bene che alcune delle idee migliori provengono da clienti, partner e dipendenti. Per questo motivo abbiamo creato IdeaExchange, il nostro hub di innovazione orientato alla community in cui i membri possono suggerire e votare i miglioramenti ai prodotti che desiderano. Qui, il potenziale dei nostri clienti e il nostro impegno per il loro successo si riuniscono per orientare la nostra roadmap dei prodotti.

[Visita la community >](#)


Salesforce per i vari settori

Ogni settore presenta difficoltà e opportunità specifiche. Tu conosci il tuo settore e sei consapevole delle tue esigenze. Collaborando con la rete dei suoi partner, Salesforce offre soluzioni personalizzate per affrontare le difficoltà e cogliere le opportunità più importanti del tuo settore. Le nostre soluzioni progettate appositamente per soddisfare le esigenze dei singoli settori ti aiutano sfruttare appieno i social network, i dispositivi mobili, il cloud e i dati analitici mentre trasformi la tua azienda.

[Scopri di più >](#)

eBook gratuito:

5 motivi per ottenere le certificazioni Salesforce



[Download >](#)

Clienti in primo piano:

Zero Motorcycles

Zero Motorcycles, il primo produttore e rivenditore di motociclette elettriche al mondo, vuole rivoluzionare il settore motociclistico. L'azienda voleva semplificare i processi e le comunicazioni aziendali e ha trovato in Salesforce la piattaforma completa di cui aveva bisogno per aumentare l'efficienza e mantenere una crescita sostenuta.

[Guarda il video >](#)



“Tutte le informazioni che mi servono per lavorare ogni giorno sono a portata di mano”.

-Mike Cunningham, Direttore delle vendite per gli Stati Uniti, Zero Motorcycles

Capitolo 2

Salesforce ti rende operativo più rapidamente

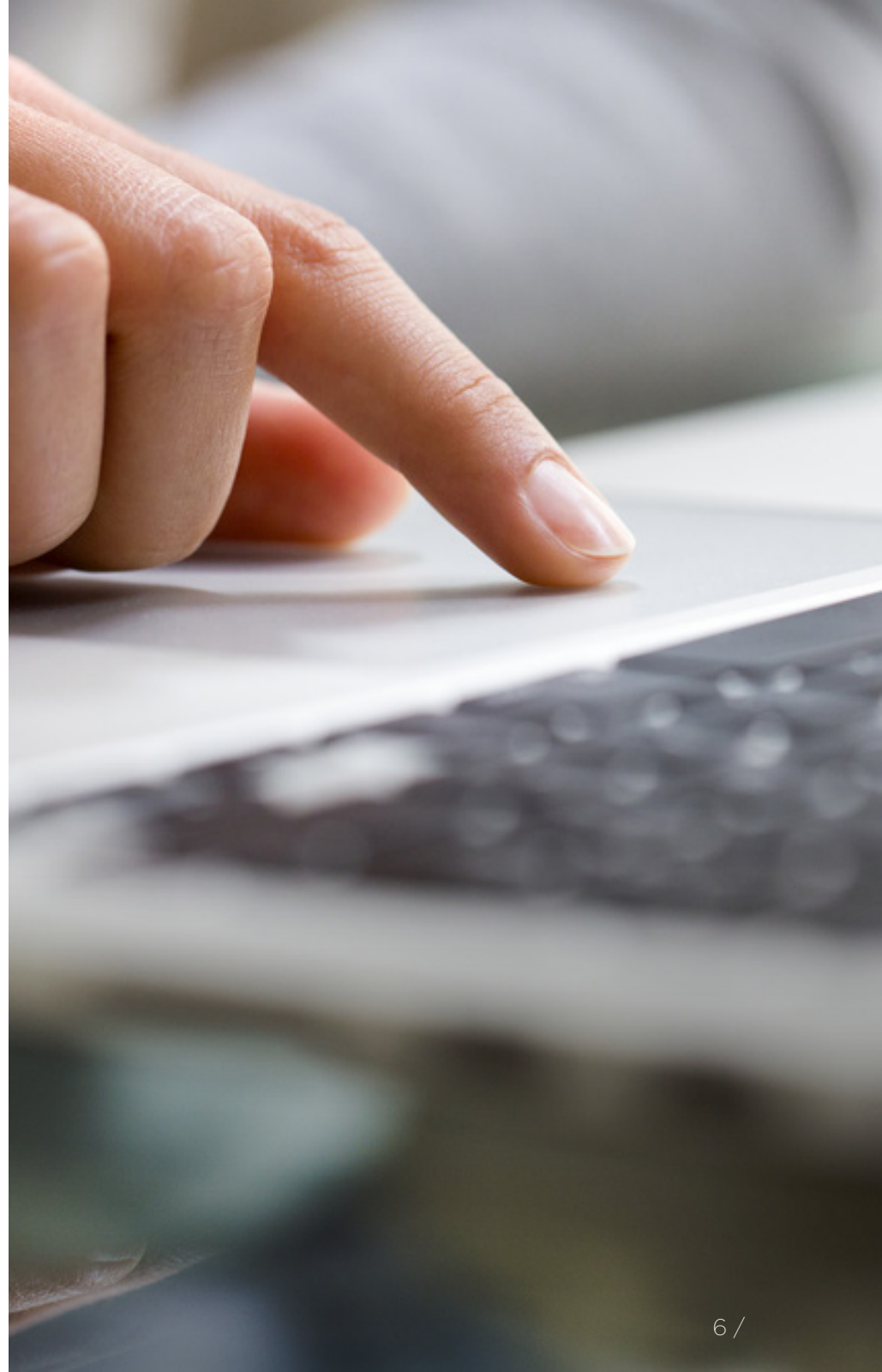
Quando Salesforce è stata fondata nel 1999, abbiamo creato un nuovo modello tecnologico all'avanguardia: il cloud computing. Il cloud computing ha rimpiazzato il modello tradizionale che vedeva il software installato in loco, con una sensibile riduzione di costi e rischi.

Da allora, Salesforce ha continuato a migliorare le operazioni dei data center e ha guidato il passaggio al cloud computing a livello mondiale. Oggi, siamo in grado di ridurre sensibilmente i costi, eliminando la necessità di hardware, fornendo un'assistenza migliore, semplificando la scalabilità e rendendo operativi i clienti il 70% più rapidamente rispetto ai concorrenti che offrono servizi in loco. Quindi, come si realizza tutto questo?

Meno hardware, più innovazione

Le soluzioni in loco sono incredibilmente costose da configurare e continuano a diminuire il budget al crescere dell'organico IT, senza contare i costi di manutenzione. Se vuoi garantire la scalabilità delle operazioni in futuro, i costi hardware lieviteranno ancora di più.

Offrendo una soluzione basata sul cloud totalmente inserita in un data center protetto, Salesforce non richiede i costi di gestione dei concorrenti che offrono servizi in loco. Non occorre installare hardware, né assumere ulteriore personale IT. Tutta l'azienda può essere configurata e resa operativa su Salesforce in modo più rapido ed efficiente.





Un sistema di assistenza migliore

Parlando di vendita e tecnologia, le interruzioni delle attività possono causare grossi danni al fatturato. Quando si verifica un problema nelle soluzioni in loco, l'arrivo del tecnico e la risoluzione del problema possono richiedere svariate ore. Le aziende moderne non possono permettersi di perdere tutto questo tempo.

Grazie a Salesforce, la manutenzione diventa un processo automatico. In caso di problemi, un tecnico dell'assistenza interviene entro pochi minuti, non a distanza di giorni. Ciò significa interruzioni più brevi, nessun costo elevato di manutenzione e più tempo da dedicare alla vendita.

Scalabilità semplice

Per le aziende dotate di soluzioni CRM in loco, ridimensionare l'attività richiede un investimento importante e, di conseguenza, implica un rischio notevole. Aumentare l'attività significa aggiungere hardware e personale, la cui implementazione può richiedere mesi.

Grazie a Salesforce, puoi aggiungere utenti e funzionalità con pochi clic, senza hardware e rischi aggiuntivi. Se in futuro prevedi di ridurre o ristrutturare l'organizzazione, Salesforce è in grado di cambiare senza sforzi insieme a te.

Prodotti basati sull'innovazione:

Forbes ha indicato Salesforce come una delle aziende più innovative al mondo per cinque anni di seguito e per un ottimo motivo. Salesforce non si dedica solo al settore del CRM, ma anche a definire il futuro dell'attività in tutti i settori. Se sei già cliente Salesforce, hai di sicuro sfruttato i vantaggi delle nostre pubblicazioni periodiche: aggiornamenti e nuove funzionalità dei prodotti pubblicate per tutti gli utenti in modo automatico e senza sforzi, tre volte all'anno. L'innovativa e sicura tecnologia cloud di Salesforce ci consente di migliorare sempre permettendo alla tua azienda di accelerare come mai prima d'ora.

[Fai clic qui per scoprire di più sulle pubblicazioni dell'estate 2015.](#)

Clienti in primo piano: Coca-Cola

Coca-Cola sa bene che la competizione fra le aziende non si basa più sulle dimensioni. Oggi, sono le aziende più veloci a surclassare quelle più lente. Di conseguenza, per fare in modo che il brand più riconoscibile al mondo non resti indietro nella rivoluzionaria età della tecnologia, Coca-Cola si è affidata a Salesforce per continuare a gestire le operazioni di distribuzione e vendita senza problemi.

[Guarda il video >](#)

“Il luogo più pericoloso per prendere una decisione è l’ufficio. Le decisioni vanno prese dove si trovano i clienti”.

– Ulrik Nehammer, CEO, Coca-Cola Germany

Capitolo 3

Salesforce promuove l'innovazione

Per comprendere nel dettaglio cosa differenzia Salesforce dagli altri provider di servizi cloud, dai un'occhiata più approfondita alla piattaforma [Force.com](https://www.force.com).

Force.com è un servizio [Platform as a Service \(PaaS\)](https://www.salesforce.com/it/learn/platform-as-a-service) di nuova generazione e getta le basi dei prodotti Salesforce che conosci e che probabilmente utilizzi ogni giorno, fra cui [Sales Cloud](https://www.salesforce.com/it/sales-cloud), [Service Cloud](https://www.salesforce.com/it/service-cloud), [Community Cloud](https://www.salesforce.com/it/community-cloud) e [AppExchange](https://www.salesforce.com/it/app-exchange). Force.com ha tanti vantaggi: è veloce, scalabile, personalizzabile, sicura e affidabile. Inoltre, supporta oltre 100 mila organizzazioni e due miliardi di transazioni al giorno.

Come funziona Force.com

Come realizziamo tutto questo? La risposta è l'agile architettura di metadati di Force.com e l'innovazione che è alla base dello [sviluppo di applicazioni multitenant](https://www.salesforce.com/it/learn/multi-tenant). Il concetto di ambiente multitenant è paragonabile a un palazzo residenziale. I residenti sfruttano i vantaggi di una struttura portante condivisa, tuttavia mantengono la privacy desiderata grazie alle pareti e alle porte.



Noi di Salesforce siamo stati i primi a sfruttare l'[unione di tecnologie all'avanguardia](#) progettate in modo specifico per il cloud. Grazie a questa infrastruttura unica, il reparto IT non deve più sprecare tempo per la gestione dell'hardware e la manutenzione, mentre tu puoi concentrarti sull'innovazione, affidando a noi la pubblicazione di nuove versioni e funzionalità.

Oggi, anziché preoccuparti di aggiornamenti e manutenzione puoi concentrarti sullo sviluppo di applicazioni in grado di accelerare la tua attività e la tua organizzazione. Uno degli aspetti migliori dello sviluppo di applicazioni con Force.com è che non devi essere per forza un programmatore. Tutto quello che serve agli sviluppatori e agli utenti aziendali per creare, aggiornare e personalizzare le applicazioni è disponibile nell'interfaccia utente punta-e-clicca, direttamente all'interno dell'applicazione.

L'ingrediente segreto

La chiave di tutto è la nostra [architettura software basata su metadati](#). Force.com sfrutta un motore di runtime che forma i dati dell'applicazioni dai metadati (essenzialmente dati sui dati). Esiste una separazione netta fra i dati del tenant, la piattaforma stessa e i metadati specifici di ogni applicazione, di conseguenza quando pubblichiamo i tre aggiornamenti automatici annuali, la tua attività, le tue applicazioni e le tue personalizzazioni non subiscono alcuna interruzione.

E questo è valido anche quando altri tenant eseguono operazioni di personalizzazione. Il runtime non rallenta neanche a fronte di decine di migliaia di nuovi tenant su Force.com. Tutto questo cosa significa per la tua attività? Significa che apportare modifiche e personalizzazioni diventa facilissimo. Le applicazioni restano aggiornate, così come tutti i processi aziendali. Indipendentemente dalla tua crescita e dal numero di nuovi clienti, puoi affidarti a Force.com per mantenere sempre aggiornata la tua infrastruttura IT.

4 cambiamenti tecnologici: Cloud, Tecnologia Mobile, Social Network e Data Science

Gli ultimi vent'anni hanno visto importanti trasformazioni dal punto di vista tecnologico. Prima siamo passati dal software in loco a sistemi basati sul cloud, una transizione che Salesforce ha contribuito a catalizzare e guidare, diventando il leader nel mondo per i servizi cloud. La tecnologia cloud ci consente di offrire software più veloce, economicamente vantaggioso e orientato all'innovazione. Dopo il cloud, abbiamo visto la trasformazione del mobile: nel 2014 l'utilizzo di Internet sui dispositivi mobili ha superato quello dei computer fissi. Il passo successivo sono stati i social network, che hanno cambiato il modo di interagire con le informazioni, nonché il modo di consumarle e condividerle. Oggi siamo nel bel mezzo di una rivoluzione del Data Science che è destinata a trasformare ulteriormente le aziende. Per avere successo, le aziende devono avere i dati a portata di mano, insieme alla possibilità di analizzarli e agire in base a essi in modo intelligente. Consulta queste risorse per scoprire come la tua azienda può raggiungere il successo in questo nuovo mondo tecnologico:

La guida dei leader aziendali per diventare un'azienda social

La rivoluzione delle applicazioni mobili: 8 fasi per lo sviluppo rapido di applicazioni nel cloud

La nuova era dei dati analitici

Clienti in primo piano:

Virgin America

Virgin America ha il vanto di aver rivoluzionato il settore dei trasporti aerei. Uno dei fattori principali del suo successo è un'articolata cultura aziendale, incentrata sull'applicazione interna dei principi utilizzati per i prodotti destinati ai clienti. L'esigenza era un'Intranet estesa a tutta l'azienda che fosse coerente con il brand. VXConnect ha visto la luce grazie al supporto di Salesforce e Appirio.

Ecco le loro best practice di sviluppo:

Seguire sempre i dipendenti

Il 90% del personale di Virgin America non siede a una scrivania. Ogni funzione offerta dalla versione desktop di VXConnect è disponibile anche sui dispositivi mobili.

Facilità d'uso

Virgin America ha applicato uno stile coerente in tutto VXConnect e si è impegnata molto nella cura del design e dell'esperienza utente.

Incentivi

Virgin America ha spostato tutte le offerte e gli sconti dell'intera azienda dalla distribuzione di e-mail a una sezione speciale di VXConnect, al fine di promuoverne l'adozione.

Risposte e interazioni costanti

Le risposte sono coordinate da un gruppo di Community Manager. La risposta originale resta visibile a tutti, in modo da non dover rispondere sempre alle stesse domande.



Capitolo 4

Salesforce è un sistema CRM completo

La vendita è un fattore fondamentale di ogni azienda. Salesforce è partita proprio dalla vendita, che è ancora il nostro punto focale. D'altronde fa parte anche del nostro nome aziendale. Ma oggi, la definizione della gestione delle relazioni con i clienti (CRM) va ben oltre la vendita, toccando ogni singolo aspetto delle aziende moderne. Anche Salesforce si è evoluta da uno strumento di automazione delle vendite basato sul cloud a una piattaforma completa che mette in contatto aziende e clienti in tutti gli aspetti dell'organizzazione: dalle vendite all'assistenza, passando per marketing, community, dati analitici, applicazioni e molto altro.

Di conseguenza, la nostra è una posizione privilegiata poiché offriamo soluzioni complete per ogni azienda, con un focus importante sui dati dei tuoi clienti. Grazie a soluzioni personalizzate per vari settori, funzioni aziendali e utenti, Salesforce è l'unico sistema CRM completo a costituire di fatto, una Customer Success Platform, ovvero una piattaforma per il successo del cliente. Mettendo in contatto ogni parte della tua azienda su Salesforce, ottieni una panoramica unica del cliente, che ti aiuta a portarlo verso il successo.

Ecco l'aspetto di un sistema CRM completo:



Aumenta le vendite più rapidamente con Sales Cloud

salesforce sales cloud

Salesforce Sales Cloud è l'applicazione di vendita numero 1 al mondo, che consente ai venditori di lavorare in modo più intelligente e veloce. Sales Cloud innalza enormemente il livello dell'automazione Salesforce grazie a una serie di strumenti basati sul cloud che consentono al tuo team di concludere un maggior numero di trattative, aumentare la produttività e mantenere un flusso costante di lead sostenibili all'interno della pipeline.

[Scopri di più >](#)

Sales Cloud in numeri:

26% di deal chiusi

31% di conversione dei lead

37% di accuracy nelle previsioni

38% di produttività nelle vendite

29% di aumento nei ricavi

Trasforma l'esperienza del cliente con Service Cloud

salesforce service cloud

Service Cloud è l'unica soluzione che consente ai clienti di integrare l'assistenza in qualunque luogo, in qualsiasi prodotto, applicazione o esperienza, al fine di risolvere i problemi dei clienti ovunque, in qualsiasi momento e su qualsiasi dispositivo.

[Scopri di più >](#)

Service Cloud in numeri:

45% di velocità in più nella gestione media

45% di aumento dei risparmi sui costi

47% di aumento della produttività degli agenti

48% di velocità in più nella risoluzione dei casi

45% di aumento della soddisfazione del cliente

Creare percorsi cliente personali con Marketing Cloud



Salesforce Marketing Cloud consente alla tua azienda di trarre il massimo vantaggio da tutte le interazioni con i clienti creando percorsi cliente multicanale e personalizzati, in grado di offrire una straordinaria esperienza del brand tramite e-mail, tecnologia mobile, social network, Web e molto altro.

[Scopri di più >](#)

Marketing Cloud in numeri:

36% di aumento della soddisfazione del cliente

28% di aumento della propensione a consigliare il prodotto

33% di diminuzione della probabilità di annullamento/abbandono

Reimmagina il coinvolgimento di clienti, partner e dipendenti con Community Cloud

salesforce community cloud

Community Cloud ti consente di sfruttare il potenziale della tecnologia mobile e social per creare community dinamiche per il pieno coinvolgimento dei clienti, la collaborazione totale tra i dipendenti e la sintonia con rivenditori, partner e distributori.

[Scopri di più >](#)

Community Cloud in numeri:

45% di aumento della soddisfazione del cliente

46% di diminuzione del tempo richiesto per trovare esperti

46% di aumento nel coinvolgimento dei partner

48% di aumento nel coinvolgimento dei dipendenti

Salesforce Analytics Cloud: Dati analitici per tutti noi

salesforce analytics cloud

Salesforce Analytics Cloud, basata sulla piattaforma Wave, è la prima soluzione per i dati analitici sul cloud progettata per ogni utente aziendale, in grado di semplificare come mai prima ora l'accesso ai dati, l'acquisizione di nuove informazioni dettagliate e la possibilità di intervenire immediatamente da qualsiasi dispositivo.

Scopri di più >



Gestisci l'azienda in modo più veloce grazie alla piattaforma Salesforce

salesforce ¹ **platform**

La piattaforma Salesforce è la piattaforma cloud aziendale numero 1 al mondo, che consente alle aziende di trasformare i reparti IT in centri di innovazione e superare la concorrenza.

[Scopri di più >](#)

La piattaforma in numeri:

42% di riduzione dei costi IT

47% di aumento della velocità di integrazione

55% di aumento della velocità di sviluppo

Capitolo 5

Salesforce si impegna nel sociale

Una delle innovazioni più importanti di Salesforce è il modello 1-1-1: abbiamo investito l'1% del nostro capitale netto, l'1% del tempo dei dipendenti e l'1% dei nostri prodotti per gettare le basi di [Salesforce Foundation](#). Dare il nostro contributo è una parte fondamentale del nostro modello aziendale: Dalla sua nascita nel 2000, Salesforce Foundation ha donato oltre 85 milioni di dollari in finanziamenti in tutti i settori delle organizzazioni no profit nel mondo.

Come sanno bene i dipendenti di Salesforce, la fondazione è molto più di un programma di responsabilità sociale d'impresa. Per noi di Salesforce è uno stile di vita. Ogni dipendente ha a disposizione sei giorni pagati all'anno da dedicare al volontariato e nel 2015 abbiamo raggiunto l'incredibile risultato di 1 milione di ore volontariato complessive.

Ecco alcuni esempi dell'incredibile lavoro svolto dalla nostra fondazione e dai dipendenti per dare il nostro contributo nel mondo:

- [Licenze Salesforce gratuite offerte](#) alle organizzazioni con sede ad Haiti dopo il terremoto del 2010
- [Assistenza legale gratuita offerta](#) ai figli degli immigrati
- [Donazione di 3 milioni di pasti](#) per la lotta alla fame in occasione di Dreamforce '14
- [Offerta di servizi tecnici e altri servizi gratuiti](#) alle organizzazioni dedite alle comunità nel mondo
- [Collaborazione con gli imprenditori locali in Nepal](#) per sostenere le opere di ricostruzione dopo il terremoto del 2015

[Fai clic qui per scoprire di più su Salesforce Foundation e su come i nostri clienti più innovativi stanno portando grandi cambiamenti.](#)



Conclusione

I clienti di Salesforce stanno già riscontrando una grande vantaggio contro la concorrenza. Perché non sfruttarlo anche tu?

Salesforce può fare davvero la differenza negli ambienti aziendali sempre più competitivi. Salesforce si impegna ad aprirti le porte del successo. Salesforce ti rende operativo più velocemente nella prima piattaforma cloud aziendale al mondo, mentre il nostro impegno per l'innovazione garantisce alla tua azienda una scalabilità più veloce. Grazie al nostro sistema CRM completo, potrai interconnettere la tua azienda in termini di vendita, assistenza, marketing, community, dati analitici e applicazioni. Non farti più frenare da sistemi obsoleti e libera l'intero potenziale della tua azienda. È il momento di scoprire i vantaggi offerti da Salesforce.



ALTRI MATERIALI CHE POTREBBERO INTERESSARTI:



Come un sistema CRM mobile ti offre maggiore successo

[DOWNLOAD](#)



Come un sistema CRM aiuta la tua azienda a crescere

[DOWNLOAD](#)



Scegliere la soluzione CRM più adatta alle tue esigenze

[DOWNLOAD](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS