

La ventaja de Salesforce:

Cómo abrirse camino para las nuevas propuestas de ventas

salesforce



El líder de la Nube

En 1999 lanzamos Salesforce con el objetivo de reinventar la gestión de la relación con el cliente (CRM) en la nube y así nació un nuevo modelo de tecnología. Para el 2015, Salesforce sobrepasó los \$ 5 mil millones en ingresos más rápido que cualquier otra empresa de software e hizo su debut en la lista Fortune 500. Seguimos estando en los primeros 10 lugares de las empresas de software con mayor crecimiento del mundo.

¿Cuál es nuestro secreto? Nuestros clientes. No todas las empresas logran que cada uno de sus trabajadores se enfoque completamente en el cliente. Ninguna otra empresa crea productos diseñados para conectar a toda su empresa en torno a sus clientes, a través de los departamentos de ventas, servicios, marketing, comunidad, análisis y sus aplicaciones. Ninguna otra nube empresarial puede igualar la profundidad y amplitud de nuestra confiable plataforma en la nube y nuestro sistema integral CRM, tampoco la fuerza de nuestro ecosistema de socios y desarrolladores.

Y nuestro enfoque innovador no termina ahí. También damos el 1 % de nuestro capital, el 1 % del tiempo de nuestros empleados y el 1 % de nuestros productos para ayudar a las comunidades necesitadas. En el 2015, logramos un récord de 1 millón de horas de voluntarios junto con millones de dólares donados a organizaciones sin fines de lucro en todo el mundo.

Todo esto hace que Salesforce sea una Plataforma de éxito del cliente, diseñada para que usted y sus clientes sean más exitosos que nunca.

Tabla de contenido

- 03** Salesforce hace que usted sea exitoso
- 06** Salesforce le permite trabajar inmediatamente
- 09** Salesforce impulsa la innovación
- 12** Salesforce es un sistema integral de CRM
- 19** Salesforce retribuye

Capítulo 1

Salesforce hace que usted sea exitoso

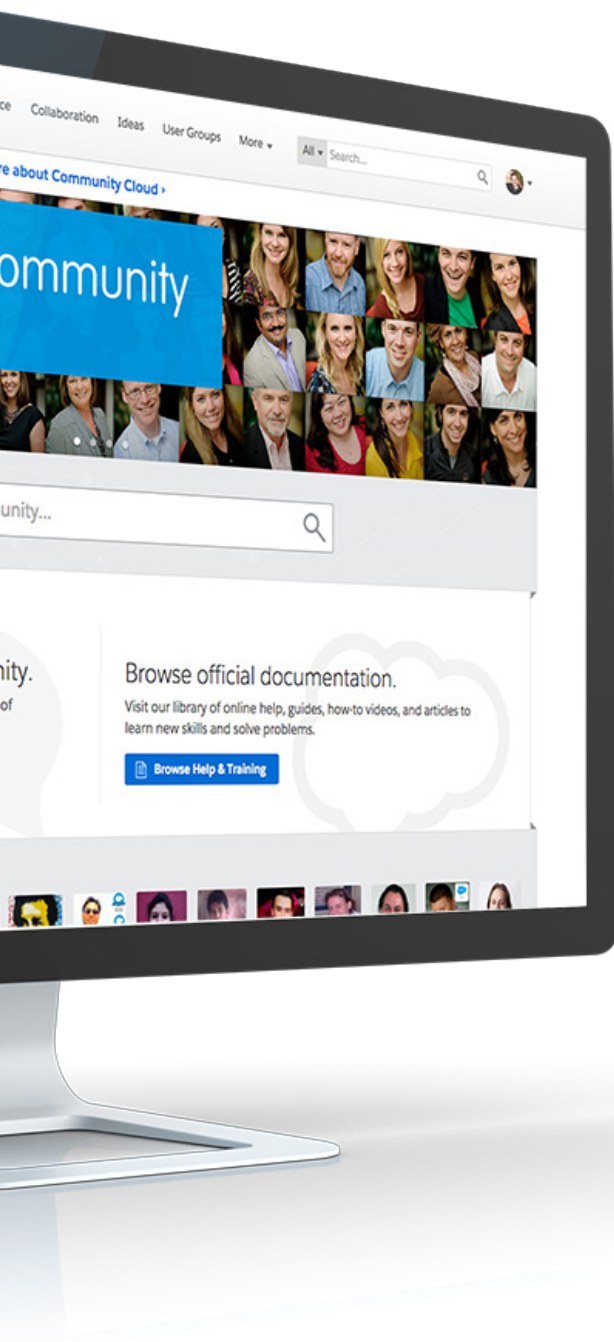
Salesforce se fundó bajo un simple principio: estamos aquí para ayudar a que nuestros clientes tengan éxito. Ese principio es la base de nuestro modelo empresarial y ha creado una cultura de mejora e innovación constante a través de nuestra organización. Hemos construido todo un ecosistema en torno al éxito de nuestros clientes, desde nuestros equipos de gestores de éxito del cliente y programa de arquitectos, hasta nuestra amplia red de socios y proveedores independientes de software que le ayudarán a aprovechar al máximo Salesforce, hacia nuestra vibrante [Comunidad de éxito](#).

Lo que hace que Salesforce sea diferente de la competencia es nuestro compromiso de hacer que nuestros clientes sean exitosos, ayudándoles a acercarse más a sus clientes. Eso significa ofrecer más que solo productos y funciones increíbles y trabajar de cerca con cada cliente para crear una visión para el éxito futuro.

En Salesforce, usted no compra nuestro software y no vuelve a saber de nosotros, al contrario, nos esforzamos para seguirle brindando calidad, incluso a medida que su empresa crece y cambia. Nuestros gestores de éxito del cliente se aseguran de que usted aproveche al máximo su licencia de Salesforce; nuestros [programas](#) de capacitación, certificación, soporte técnico y asesoría ofrecen conocimientos y perspectivas diseñadas para ayudarle a obtener resultados más rápidos. Y nuestra [Comunidad de éxito](#), con la fuerza de 2 millones y creciendo, ayuda a los clientes a conectarse con los expertos de Salesforce y con los demás para compartir ideas, colaborar en las mejores prácticas y obtener respuestas.

A través de los años, los clientes de Salesforce han tenido un papel crucial en nuestro propio éxito. Muchas de nuestras innovaciones se remontan a un nuevo producto, función o enfoque para la computación de la nube inspirado por las necesidades empresariales de un cliente.





AppExchange de Salesforce

Salesforce no existe en un vacío: a medida que crecemos también hemos visto un crecimiento sin precedentes en la comunidad de proveedores de software, consultores, proveedores de servicio y desarrolladores que son expertos de Salesforce y defensores. En conjunto con nuestros socios y con una amplia red de desarrolladores de Salesforce, hemos construido el AppExchange de Salesforce, líder mundial en el mercado de aplicaciones de negocios. Las aplicaciones de AppExchange son personalizadas por Salesforce y llevan a Salesforce a cada departamento y cada industria. Es un ecosistema de aplicaciones probadas, con millones de instalaciones y miles de reseñas de clientes para ayudarlo a encontrar lo que mejor se adapte a su empresa. Las aplicaciones de AppExchange, eliminan el riesgo y ahorran tiempo ayudándolo a encontrar las mejores herramientas integradas con Salesforce y aumentar la productividad de su equipo y el crecimiento de la empresa.

[Visitar AppExchange ›](#)

IdeaExchange de Salesforce

En Salesforce sabemos que algunas de las mejores ideas vienen de nuestros clientes, socios y empleados. Por eso creamos IdeaExchange, nuestro centro de comunidad impulsado por la innovación donde los miembros de la comunidad pueden proponer y votar por las mejoras de los productos que les gustaría que se desarrollaran. Aquí es donde se une el poder de nuestros clientes y nuestro enfoque en su éxito para influir positivamente en nuestra guía de productos.

[Visitar la comunidad ›](#)

Salesforce para Industrias

Cada industria tiene sus propios retos y oportunidades. Usted conoce su industria y conoce lo que necesita. Trabajando en estrecha colaboración con nuestros socios de red, Salesforce crea soluciones para satisfacer los mayores desafíos y oportunidades del sector. Nuestras soluciones para la industria están diseñadas específicamente para abordar las necesidades específicas de la misma, le ayudan a aprovechar al máximo las herramientas sociales, móviles, de la nube y de análisis mientras transforma su empresa.

[Conozca más ›](#)

Libro electrónico gratuito:

5 razones para obtener sus certificaciones de Salesforce



[Descargar ›](#)

Ciente destacado:

Zero Motorcycles

Zero Motorcycles, el líder mundial en la fabricación y venta de motocicletas eléctricas, está afuera para cambiar la industria de las motocicletas. Cuando buscaron maneras de optimizar sus procesos empresariales y de comunicación, se dieron cuenta que Salesforce era la plataforma todo en uno que necesitaban para incrementar la eficiencia y mantener su rápido crecimiento.

[Ver video >](#)



“Toda la información que necesito para trabajar diariamente está al alcance de mis dedos”.

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

Capítulo 2

Salesforce le permite trabajar inmediatamente

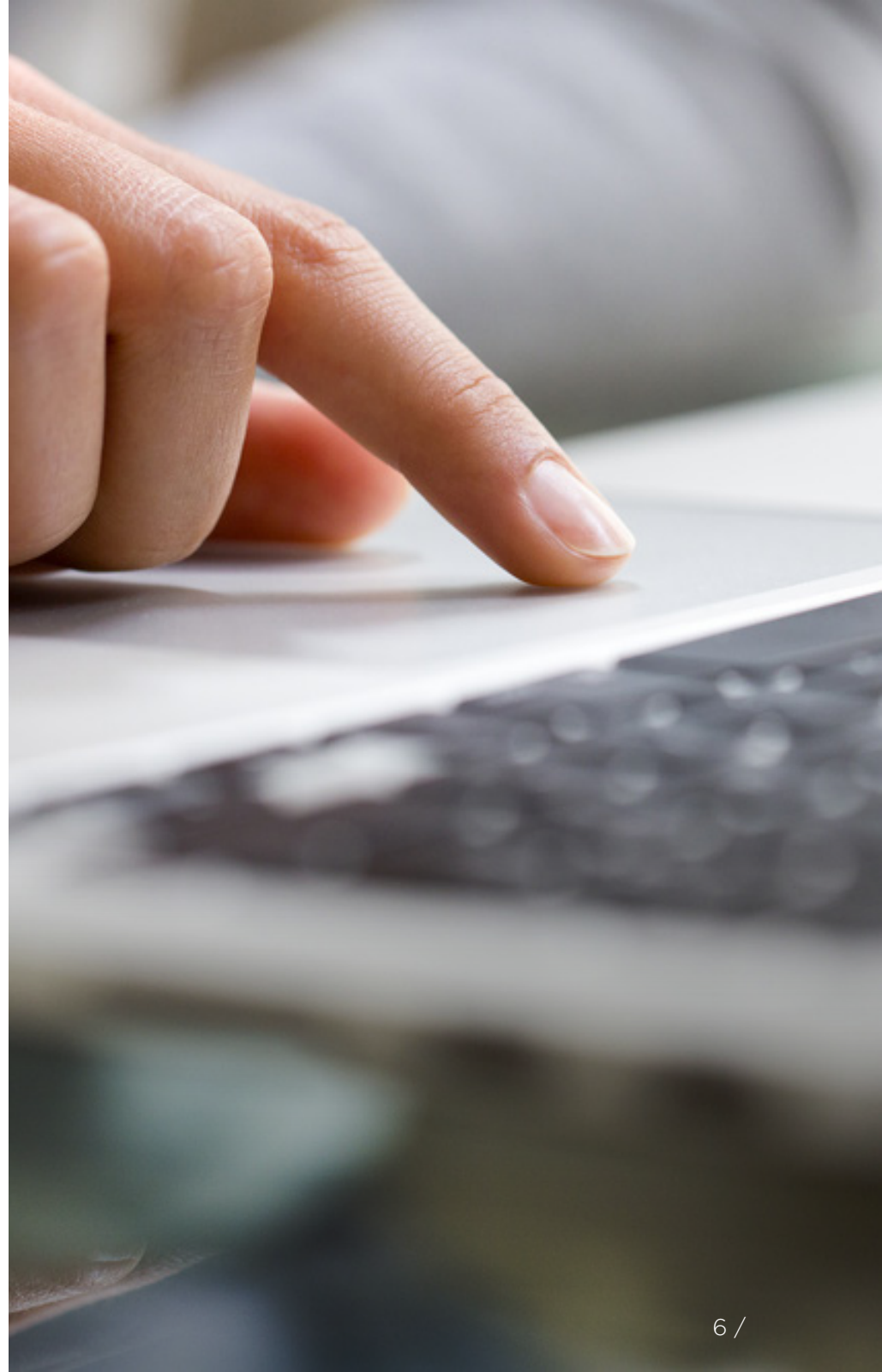
Cuando se fundó Salesforce en 1999, fuimos precursores de un nuevo modelo tecnología: la computación en la nube. La computación en la nube cambió el tradicional modelo de software en los establecimientos o local, con una espectacular reducción de costos y una reducción de riesgo.

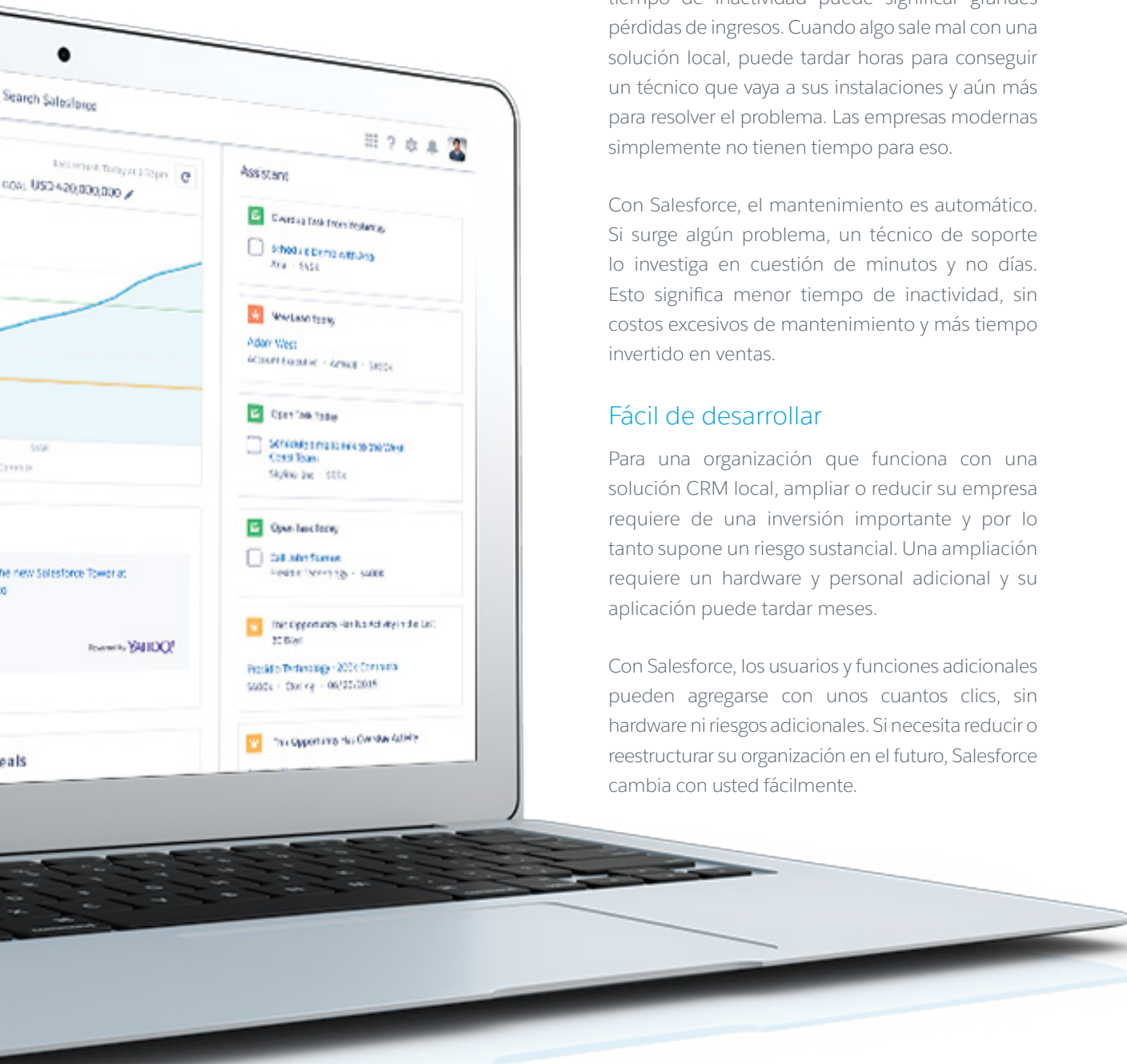
Desde entonces, Salesforce ha mejorado continuamente sus operaciones en el centro de datos y ha generado un cambio mundial con respecto a la computación en la nube. Hoy en día, somos capaces de reducir drásticamente los costos al no necesitar hardware y proporcionar una mejor atención, por lo que es mucho más fácil de ampliar y hacer que los clientes trabajen 70 % más rápido que con los competidores. Entonces, ¿cómo logramos todo eso?

Menos hardware y más innovación

La instalación de las soluciones locales son extremadamente caras y seguirán consumiendo su presupuesto al contratar más personal de TI y generar gastos de mantenimiento. Si desea ampliar su operación en el futuro, los costos del hardware seguirán aumentando.

Al proporcionar una solución basada en la nube ejecutada totalmente desde un centro de datos seguro, Salesforce no requiere ninguna inversión inicial como los demás competidores. No es necesaria una instalación de hardware ni una contratación adicional de personal de TI. Una compañía completa puede configurarse y activarse en Salesforce de forma más rápida y más eficiente.





Un mejor sistema de asistencia

Cuando se trata de ventas y tecnología cualquier tiempo de inactividad puede significar grandes pérdidas de ingresos. Cuando algo sale mal con una solución local, puede tardar horas para conseguir un técnico que vaya a sus instalaciones y aún más para resolver el problema. Las empresas modernas simplemente no tienen tiempo para eso.

Con Salesforce, el mantenimiento es automático. Si surge algún problema, un técnico de soporte lo investiga en cuestión de minutos y no días. Esto significa menor tiempo de inactividad, sin costos excesivos de mantenimiento y más tiempo invertido en ventas.

Fácil de desarrollar

Para una organización que funciona con una solución CRM local, ampliar o reducir su empresa requiere de una inversión importante y por lo tanto supone un riesgo sustancial. Una ampliación requiere un hardware y personal adicional y su aplicación puede tardar meses.

Con Salesforce, los usuarios y funciones adicionales pueden agregarse con unos cuantos clics, sin hardware ni riesgos adicionales. Si necesita reducir o reestructurar su organización en el futuro, Salesforce cambia con usted fácilmente.

Productos enfocados en la innovación:

Forbes nombró a Salesforce una de las empresas más innovadoras del mundo por cinco años seguidos y por una buena razón. Salesforce no solo está a la vanguardia en la industria de CRM, también determina el futuro de las empresas en todas las industrias. Si ya es cliente de Salesforce, ha disfrutado de los beneficios de nuestros lanzamientos de temporada: actualizaciones de productos y nuevas funciones que se extienden a todos los usuarios automáticamente y sin esfuerzo, tres veces cada año. La tecnología de nube innovadora y segura de Salesforce nos permite mejorar continuamente para que se mueva más rápido que nunca.

[Haga clic aquí para conocer más sobre el lanzamiento de Summer '15](#)

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, seen from the back, is wearing a blue and red uniform with the Coca-Cola logo on the back. He is holding a tablet computer. The background shows a building with a large Coca-Cola logo on its wall.

Ciente destacado: Coca-Cola

Coca-Cola sabe que las compañías grandes ya no pueden sacar de la competencia a las compañías pequeñas. Ahora las compañías más rápidas pueden dejar fuera de la competencia a las más lentas. Y para asegurarse de que la marca más reconocida en el mundo no pierda un paso en la era de la tecnología disruptiva, Coca-Cola confía en Salesforce para que sus operaciones de venta y distribución funcionen sin problemas.

[Ver video >](#)

“El lugar más peligroso para tomar una decisión es la oficina. Debe tomar la decisión donde esté el cliente”.

-Ulrik Nehammer, CEO de Coca-Cola Alemania

Capítulo 3

Salesforce impulsa la innovación

Para entender qué hace que Salesforce sea diferente a otros proveedores de la Nube necesita entender detenidamente la plataforma en la que se fundó, o sea, [Force.com](https://www.force.com).

Como una [Plataforma como servicio \(PaaS\)](#) de siguiente generación, Force.com funciona como la base de los productos de Salesforce que conoce y probablemente utiliza regularmente, incluyendo [Sales Cloud](#), [Service Cloud](#), [Community Cloud](#) y [AppExchange](#). Force.com es muchas cosas: rápida, escalable, personalizable, segura y confiable. Y asiste a más de 100 000 organizaciones y dos mil millones de transacciones al día.

Cómo funciona Force.com

¿Cómo lo hacemos todo? La respuesta es la arquitectura de metadatos de Force.com y la forma en que la innovación da fuerza al [desarrollo de su aplicación multiusuarios](#). El principio de multiusuarios es como un edificio de departamentos. Los residentes obtienen los beneficios de compartir la estructura principal, pero aún así tienen la privacidad que desean gracias a las paredes y puertas.



En Salesforce fuimos los primeros en utilizar una [combinación de tecnologías avanzadas](#) diseñadas específicamente para la nube. Esta infraestructura única implica que el departamento de TI no tiene que dedicar tiempo a la gestión de hardwares y mantenimiento, de modo que usted pueda centrarse en su propia innovación y nosotros nos encargamos de brindarle nuevas versiones y funciones.

Ahora, en lugar de preocuparse por las actualizaciones y el mantenimiento, su enfoque puede estar en la creación de aplicaciones que ayuden a que su empresa y organización vaya más rápido. Una de las mejores cosas acerca de las aplicaciones de desarrollo con Force.com es que usted no tiene que ser un codificador. Todo lo que los desarrolladores y los usuarios empresariales necesitan, como crear, actualizar y personalizar aplicaciones, está disponible en nuestra interfaz de usuario con opción de pulsar y hacer clic, dentro de la aplicación.

El ingrediente secreto

El secreto de todo esto es nuestra [arquitectura de software impulsada por metadatos](#). Force.com utiliza un motor de ejecución que forma datos desde metadatos (básicamente, son datos sobre los datos). Hay una clara separación entre el usuario de datos, la propia plataforma y los metadatos específicos para cada aplicación, de modo que cuando enviamos nuestras tres actualizaciones automáticas al año, nada se interrumpe, incluyendo aplicaciones y personalizaciones.

Esto también es cierto cuando otros usuarios realizan personalizaciones. Incluso añadiendo decenas de miles de nuevos usuarios a Force.com no disminuirá el tiempo de ejecución. ¿Qué significa esto para su empresa? Significa que es fácil de personalizar y fácil de hacer cambios. Las aplicaciones se mantienen al corriente con los procesos empresariales. No importa qué tanto crezca o cuántos clientes agregue, usted puede confiar en Force.com para lograr que su estructura de TI esté preparada para el futuro.

4 cambios tecnológicos: Ciencia de la nube, móvil, social y de datos

En las últimas dos décadas hemos experimentado enormes cambios tecnológicos. Primero llegó el cambio del software local para sistemas basados en la nube; un cambio Salesforce ayudó a catalizar y liderar, lo que nos convierte en el líder de la nube n. 1 en todo el mundo. La tecnología de nube nos permite ofrecer un software más rápido, más económico y preparado para la innovación. Tras el cambio de la nube llegó una transformación móvil: en 2014, el uso de internet en dispositivos móviles superó al de las computadoras de escritorio. Después llegaron las redes sociales, que han cambiado la manera en que las personas interactúan, consumen y comparten información. Actualmente, estamos en medio de una revolución científica de datos que volverá a transformar a su empresa. Para tener éxito, las empresas necesitarán datos a la mano, junto con la capacidad de analizar de forma inteligente y actuar en función de esos datos. Eche un vistazo a estos recursos para saber cómo su empresa puede tener éxito en este nuevo mundo de la tecnología:

La guía de líderes empresariales para convertirse en una empresa social

La revolución de las Aplicaciones móviles: 8 pasos para crear aplicaciones móviles rápido en la Nube

La nueva era del Análisis

Cliente destacado:

Virgin America

Virgin America se enorgullece de revolucionar la industria aérea. La clave de su éxito es una rica cultura en la empresa que se esfuerza por adoptar los mismos principios utilizados en los productos para los clientes y aplicarlos internamente. Necesitaban una red interna en toda la empresa que fuera consistente con su marca. Con la ayuda de Salesforce y Appirio surgió VXConnect.

Estás son las mejores prácticas de su desarrollo:

Puede ir a donde sus clientes (sus mentes) se encuentren

90 por ciento de los empleados de Virgin America no trabajan en un escritorio. Cada función disponible en una versión de escritorio de VXConnect también está disponible desde un dispositivo móvil.

Es fácil de usar

Virgin America utilizó un aspecto y funcionamiento consistente en VXConnect y puso un esfuerzo adicional en el diseño y experiencia del usuario.

Es atractivo

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

Permanece conectado y activo

Un grupo de directores de comunidad coordinan las respuestas. La respuesta original permanece para que cualquiera pueda verla y la misma pregunta no necesite responderse de nuevo.



Capítulo 4

Salesforce es un sistema integral de CRM

Las ventas son un componente importante para cada empresa. Las ventas es donde Salesforce comenzó y todavía está en la esencia de lo que hacemos, después de todo, es en el nombre de nuestra compañía. Pero hoy, la definición de la gestión de la relación con el cliente (CRM) se extiende mucho más allá de las ventas, llegando a todos los rincones de las empresas modernas. Salesforce también ha evolucionado de una herramienta automática de ventas basada en la nube a una plataforma integral que conecta a las empresas con sus clientes a través de toda la organización: de ventas y servicio a marketing, comunidad, análisis, aplicaciones y mucho más.

Esto significa que estamos en una posición única para proporcionar soluciones completas para cualquier tipo de empresa, centradas en torno a los datos de su cliente. Con soluciones personalizadas para diferentes industrias, funciones empresariales y de usuarios, Salesforce es el único sistema integral CRM diseñado para ser una verdadera Plataforma de éxito del cliente. Y al conectar cada parte de su empresa con Salesforce, obtendrá una visualización única de clientes, que es necesaria para conseguir el éxito de cada uno de ellos.

Así se ve un sistema integral de CRM:



Incremente las ventas más rápido con Sales Cloud

salesforce sales cloud

Sales Cloud de Salesforce es la aplicación de ventas n.º 1 del mundo para los representantes de ventas, motivándolos a vender de forma más rápida e inteligente. Sales Cloud lleva a la automatización del equipo de ventas a nuevos niveles, con un conjunto de herramientas basadas en la nube que le ofrecen a su equipo la potencia para sumar más victorias, aumentar la productividad y conservar en la base de su empresa líderes fuertes.

[Conozca más >](#)

Cifras de Sales Cloud:

- 45 %** de tiempo promedio más rápido
- 45 %** de incremento en ahorro de costos
- 47 %** de incremento en la productividad de los agentes
- 48 %** de resolución de casos más rápido
- 45 %** de incremento en la satisfacción del cliente

Transforme la experiencia del cliente con Service Cloud

salesforce service cloud

Service Cloud es la única solución que le permite a los clientes integrar servicios en todas partes, en cualquier producto, aplicación o experiencia para solucionar los problemas de los clientes en cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier dispositivo.

[Conozca más ›](#)

Cifras de Service Cloud:

45 % de tiempo promedio más rápido

45 % de incremento en ahorro de costos

47 % de incremento en la productividad de los agentes

48 % de resolución de casos más rápida

45 % de incremento en la satisfacción del cliente

Cree experiencias de clientes personalizadas con Marketing Cloud



Marketing Cloud de Salesforce le permite a su empresa aprovechar al máximo todas las interacciones con los clientes mediante la creación de experiencias para el cliente personalizadas de canales cruzados que brinden vivencias excepcionales a través del correo electrónico, dispositivos móviles, redes sociales, la Web y más.

[Conozca más >](#)

Cifras de Marketing Cloud:

36 % de incremento en la satisfacción del cliente

28 % más disposición para recomendar el producto

33 % menos probabilidades de cancelación o cambio

Reinventa la interacción con los clientes, socios y empleados con Community Cloud

salesforce community cloud

Con Community Cloud, puede aprovechar la energía de herramientas móviles y sociales para crear comunidades dinámicas para tener una buena interacción del cliente, colaboración de los empleados y la alineación con los distribuidores, socios y distribuidores.

[Conozca más >](#)

Cifras de Community Cloud:

45 % de incremento en la satisfacción del cliente

46 % de disminución de tiempo para encontrar expertos

46 % de incremento en la interacción con los socios

48 % de incremento en la interacción con los empleados

Analytics Cloud de Salesforce: Análisis para todos los demás

salesforce analytics cloud

Analytics Cloud de Salesforce, impulsada por la plataforma Wave, es la primera solución analítica de la nube diseñada para cada usuario de la empresa, haciendo que sea más fácil que nunca para cualquiera poder explorar datos, descubrir nuevas perspectivas y actuar al instante desde cualquier dispositivo.

Conozca más ›



Dirige tu empresa más rápido
con la plataforma de Salesforce

salesforce ¹ platform

La plataforma de la nube de Salesforce es la n.º 1 del mundo que permite a las compañías transformar los departamentos de TI en centros de innovación para hacer a un lado a la competencia.

Conozca más >

Cifras de la plataforma:

42 % de disminución en los costos de TI

47 % de integración más rápida

55 % de implementación más rápida

Capítulo 5

Salesforce retribuye

Una de las más grandes innovaciones de Salesforce es nuestro modelo 1-1-1, es un compromiso para dar el 1 % de nuestro capital, el 1 % del tiempo de nuestros empleados y el 1 % de nuestros productos para crear la base de la [Fundación de Salesforce](#). Ayudar es una parte esencial de nuestro modelo empresarial: Desde su creación en el 2000, la Fundación de Salesforce ha entregado más de \$ 85 millones en donaciones a través de los sectores globales sin fines de lucro.

Como cualquier empleado de Salesforce sabe, la Fundación es mucho más que un programa corporativo de responsabilidad social. Para Salesforce, también es una forma de vida. A cada empleado se le dan seis días pagados de tiempo voluntario cada año y en 2015 alcanzamos un récord de 1 millón de horas totales ofrecidas.

Estos son algunos ejemplos del trabajo inspirador que nuestra Fundación y empleados han hecho para ayudar en todo mundo:

- [Ofrecer licencias gratis de Salesforce](#) a organizaciones situadas en Haití después del terremoto en 2010
- [Ofrecer asistencia legal gratuita](#) a niños inmigrantes
- [Donar 3 millones de comidas](#) para luchar en contra del hambre en Dreamforce '14
- [Ofrecer servicios técnicos y otros servicios gratuitos](#) a organizaciones comunitarias en todo el mundo
- [Asociarnos con emprendedores en Nepal](#) para ayudar a reconstruir la ciudad después del terremoto de 2015

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



Conclusión

Los clientes de Salesforce están tomando la delantera con sus competidores. ¿No debería hacerlo usted también?

Salesforce puede hacer toda la diferencia en un entorno empresarial cada vez más competitivo. Salesforce se dedica a hacer que usted sea más exitoso. Salesforce le permite empezar a trabajar rápidamente en la plataforma empresarial de la nube número uno del mundo y nuestro compromiso con la innovación garantiza que su empresa escalará rápidamente. Además, con nuestro sistema integral de CRM podrá conectar a toda su empresa a todos los departamentos de ventas, servicios, marketing, comunidad, análisis y sus aplicaciones. No permita que los sistemas obsoletos lo detengan y materialice todo el potencial de su empresa. Es momento de experimentar la ventaja de Salesforce.



RECURSOS QUE TAMBIÉN PODRÍAN INTERESARLE:



Cómo un sistema móvil CRM hace que sea más exitoso

[DESCARGAR](#)



Cómo un sistema CRM hace que su empresa crezca

[DESCARGAR](#)



Decidir que solución de CRM es la mejor para usted

[DESCARGAR](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS