

salesforce

# SALESFORCE VOOR MARKETEERS

Hoe marketeers het customer succes platform kunnen inzetten

## Territory Hierarchy

- United States
  - West Region Accounts
    - Washington
    - Oregon
    - California
    - Nevada
    - Idaho
  - Southwest Region Accounts
  - Midwest Region Accounts
  - Southeast Region Accounts
  - Northeast Region Accounts

## List of Regions

Name	Region
Santa Clara	Bay Area
Mountain View	Bay Area
Palo Alto	Bay Area
Mountain View	Bay Area
Mountain View	Bay Area
Mountain View	Bay Area

Regional Manager  
Kristen Kane  
Mary Hiles  
Jack Archer  
Samantha Rogers  
Gordon Piggis



Revenue
USD 236,400.00
USD 184,000.00
USD 142,750.00
USD 103,090.00
USD 92,090.00



**BAY AREA** Details  
Revenue Amount: \$62,850,000.00  
Revenue (%): 28%



# SALESFORCE VOOR MARKETEERS

We zitten midden in een marketingrevolutie. De tijd dat aparte afdelingen ook aparte eilanden waren, is zo langzamerhand verleden tijd. Een aankoop doen is allang niet meer het eindstation van de customer journey bij jouw bedrijf. De meest succesvolle marketeers begrijpen dat als ze deze nieuwe klant willen bereiken, ze nieuwe tools en strategieën nodig hebben.

## Het customer succes platform

Salesforce snapt waar de moderne marketeer behoefte aan heeft. Daarom hebben we voor jou een compleet platform aan tools ontworpen. Hiermee kun je fantastische, persoonlijke marketing bieden, waardoor je zeker succes behaalt bij klanten. Salesforce biedt alles wat je nodig hebt om marketing van wereldformaat te bieden, of je nu op zoek bent naar marketing tools, oplossingen voor de klantenservice of ontwikkelingssoftware voor apps.

## De tools

Maar hoe kunnen marketeers dan profiteren van het volledige Customer Succes Platform? In dit e-book gaan we ontdekken hoe marketeers de volgende zaken kunnen inzetten:

- Marketing Cloud
- Pardot
- Sales Cloud
- Analytics Cloud
- Community Cloud
- Chatter
- Service Cloud
- Platform
- Heroku
- AppExchange

Maar laten we eerst eens kijken waarom een compleet marketingplatform zo belangrijk is.

## Inhoudsopgave

- 02 Inleiding
- 03 Nieuwe customer journey
- 05 Marketing Cloud
- 07 Pardot
- 08 Sales Cloud
- 09 Analytics Cloud
- 10 Community Cloud
- 11 Chatter
- 12 Service Cloud
- 13 Platform
- 14 Heroku
- 15 AppExchange



## Inleiding

# DE NIEUWE CUSTOMER JOURNEY

Welkom op het internet van klanten. Hier zijn producten, apparaten, werknemers én klanten allemaal met elkaar verbonden via de cloud, dit zorgt dat bedrijven bedrijven op een nieuwe manier contact kunnen leggen met hun klanten. Als we alles met elkaar kunnen verbinden (apparaten, producten, apps, mensen) dan kunnen we onze marketing naar een niveau hoger tillen. Dit noemen we het Internet van klanten.

Op het Internet van klanten hebben we meer kanalen dan ooit tot onze beschikking, waardoor we op nieuwe manieren contact kunnen leggen met onze klanten. Als een bedrijf deze kanalen inzet en hierop steeds een consistente journey aanbiedt, kan het een nieuw soort relatie met zijn klanten opbouwen.

Wanneer bedrijven alles met elkaar verbinden op het Internet van klanten, kunnen ze op elk kanaal persoonlijke ervaringen bieden aan klanten.

De klanten van nu verwachten een verbonden, persoonlijke beleving op je website, mobiele app, winkel en elk ander contactmoment.

Het mag dan inmiddels duidelijk zijn dat de Salesforce Marketing Cloud je helpt bij het bouwen en beheren van persoonlijke customer journeys, maar de Marketing Cloud is niet het enige wat je nodig hebt. De andere Clouds van Salesforce zou minstens zo belangrijk bij deze journeys.

In dit e-book leggen we uit hoe deze tools een integrale bijdrage kunnen leveren aan de journey. Het doel is uiteindelijk dat jij net iets anders aan kijkt tegen de customer journey en dat je eens nagaat hoe je je afdelingen allemaal op één lijn kunt krijgen.



# salesforce HET CUSTOMER SUCCES PLATFORM

## salesforce marketing cloud

**Creëer persoonlijke customer journeys**  
Dankzij de toonaangevende marketingtools creëer je een persoonlijke, geoptimaliseerde marketing journey.

## salesforce analytics cloud

**Moderne bedrijfsinformatie voor een moderne markt**  
Zet de kracht en de snelheid in van de Analytics Cloud om je gegevens voor je aan het werk te zetten, zodat jij sneller inzichten krijgt.

## salesforce force.com

**Creëer innovatieve marketing**  
Op het Salesforce1 Platform vind je alles wat je nodig hebt om je eigen innovatieve oplossingen te bouwen.

## salesforce sales cloud

**Sales en marketing: volledig op één lijn**  
Zorg dat sales en marketing op één lijn zitten en samen aan dezelfde records en gegevens kunnen werken.

## salesforce chatter

**Verbind je hele bedrijf met elkaar**  
Twee weten er meer dan één: met Chatter heb je alle kennis uit je hele bedrijf op één plek.

## salesforce heroku

**Bouw sneller apps**  
Verras je klanten met prachtige apps die je ook nog eens heel makkelijk kunt opschalen.

## salesforce pardot

**Slimmere marketing**  
Kwalificeer inkomende leads automatisch en maak dynamische lead nuterings-campagnes aan.

## salesforce service cloud

**Bied persoonlijke, geoptimaliseerde klantenservice**  
Bied die slimme, snelle en meer persoonlijke service die je klanten verwachten.

## salesforce appexchange

**Pas Salesforce aan op jouw behoeften**  
Voeg de functies toe waar jij behoefte aan hebt of vind partners op de grootste zakelijke marktplaats voor apps.

## salesforce community cloud

**Verander klanten in ambassadeurs**  
Zet de kennis en expertise van je meest betrokken gebruikers in om jouw merk voor jou te verkopen.



# Journey Builder

## Optimaliseer de customer journey

Met traditionele marketingtools kun je slechts één touchpoint beheren, ofwel één stap in de customer journey. Met de Marketing Cloud krijg je een veel breder scala aan mogelijkheden. Nu kun je elke stap in de customer journey beheren; van de ontdekking van je producten tot de aankoop en nog veel meer.

## Elegante marketing

### Bied gepersonaliseerde content

In de Marketing Cloud bouw je met gegevens uit verschillende bronnen één overzicht van de klant op, zodat je op elk kanaal en apparaat persoonlijke content kunt bieden en je aan de wensen van de klant kunt voldoen, waar en wanneer die ontstaan.

### Creëer customer journeys over de verschillende kanalen

Integreer e-mailcampagnes met je sociale en mobiele campagnes zodat je een dynamische marketing journey kunt leveren. Die je vervolgens in realtime optimaliseert om zo te ontdekken welke berichten het het beste doen.

### Meet je impact

Omdat je één overzicht hebt van al je contactpunten, kanalen en campagnes, kun je de impact van je marketing nu nauwkeuriger en eenvoudiger meten dan ooit. Je weet altijd zeker welke strategieën er werken, zodat je met vertrouwen kunt plannen en prognoses kunt opstellen.



## Toonaangevende e-mailmarketing en mobiele marketing

De Marketing Cloud biedt een volledige set aan tools en mogelijkheden waar de moderne marketeer behoefte aan heeft. In de Marketing Cloud worden de toonaangevende oplossing voor e-mailmarketing en de allernieuwste technologie voor mobiele marketing gecombineerd, zodat jij de tools in handen krijgt om op elk kanaal contact te leggen met de klant.

### De beste tools in hun klasse

Met Social Studio kun je waardevollere klantrelaties opbouwen, doordat je sociale media in je hele bedrijf kunt inzetten. Weten wat je doelgroep zegt, goede content publiceren, je resultaten analyseren en op grote schaal contact maken: met de Marketing Cloud kan het.

### Genereer meer omzet met social advertising

Met social.com maximaliseer je de resultaten van je investeringen in social advertising. Creëer zeer effectieve social advertising-campagnes, richt je op ongeëvenaarde wijze op je doelgroep en zorg dat de juiste content op het juiste tijdstip naar de juiste mensen wordt gestuurd.

### Neem zakelijke beslissingen op basis van gegevens

Gebruik ons customer data platform, de tools voor segmentatie en prognoseanalytics om het juiste bericht, het juiste kanaal en het juiste tijdstip voor elke klantbeleving te bepalen.







## Slimmere marketing

Automatiseringstools voor marketing worden steeds populairder als hét middel om marketingprestaties te verbeteren. Vorig jaar kocht Salesforce Pardot en voegde daarmee toonaangevende technologie toe aan de mogelijkheden van het Customer Success Platform.

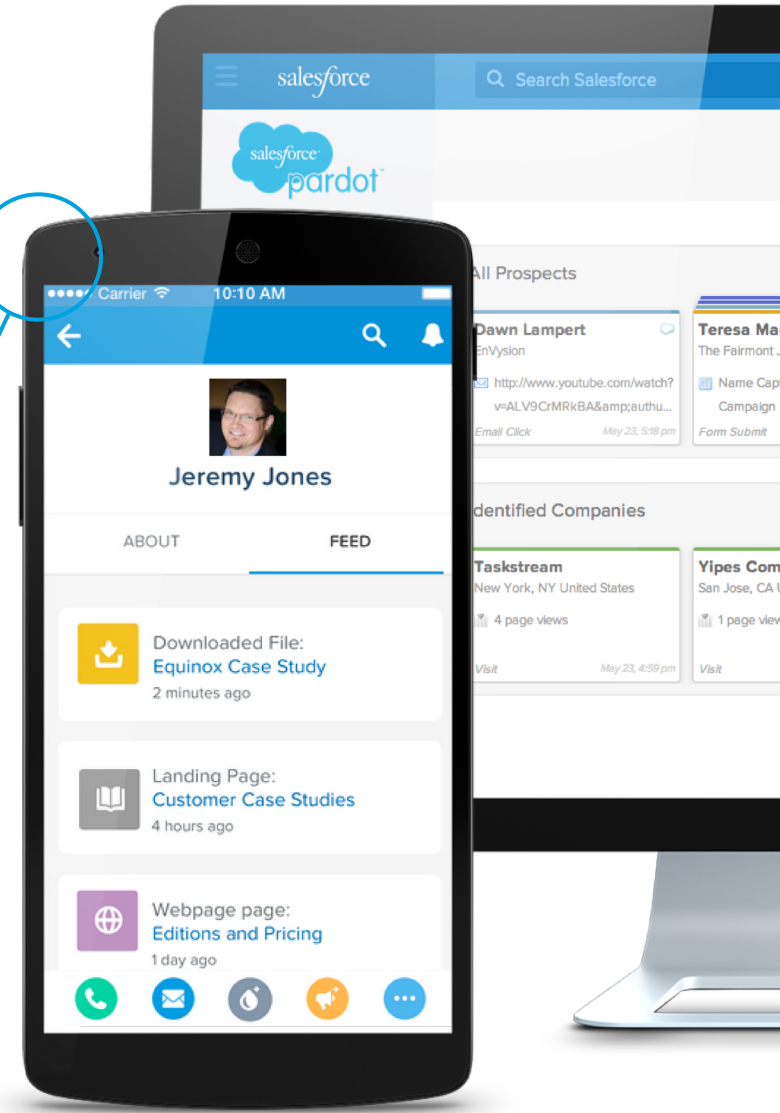
## Directe marketing en verkoop

### Meer inzicht

Inkomende leads worden via automatische beoordeling direct gekwalificeerd voor je salesteam. Dat betekent dat alleen de beste marketingleads worden doorgestuurd. Leads die zich nog in een vroeger stadium bevinden, kunnen worden toegevoegd aan een lead nutring-campagne.

### Meer betrokkenheid

Dankzij de eenvoudig samen te stellen campagnes voor lead nutring geef je elk van je verkopers de mogelijkheid om zijn eigen microcampagnes te voeren en altijd en overal aan lead nutring te doen en contact met die leads te leggen, de reactietijd te verbeteren, voor een persoonlijkere benadering te kiezen en de mogelijkheden van je verkoopteam uit te breiden.



## Sla bruggen tussen bedrijfsonderdelen

Bij het koopproces verwachten klanten een consistente en eenduidige beleving. Maar omdat de gegevens niet compleet zijn en sales en marketing niet dezelfde doelen en prioriteiten hebben, ontstaat er vaak een gat tussen die twee afdelingen. Met één overzicht van een klant, kun je dat gat tussen sales en marketing weer dichtens. Verkopers hebben alle tools bij de hand die ze nodig hebben om de customer journey mee te beheren en de klant tot een aankoop te bewegen.

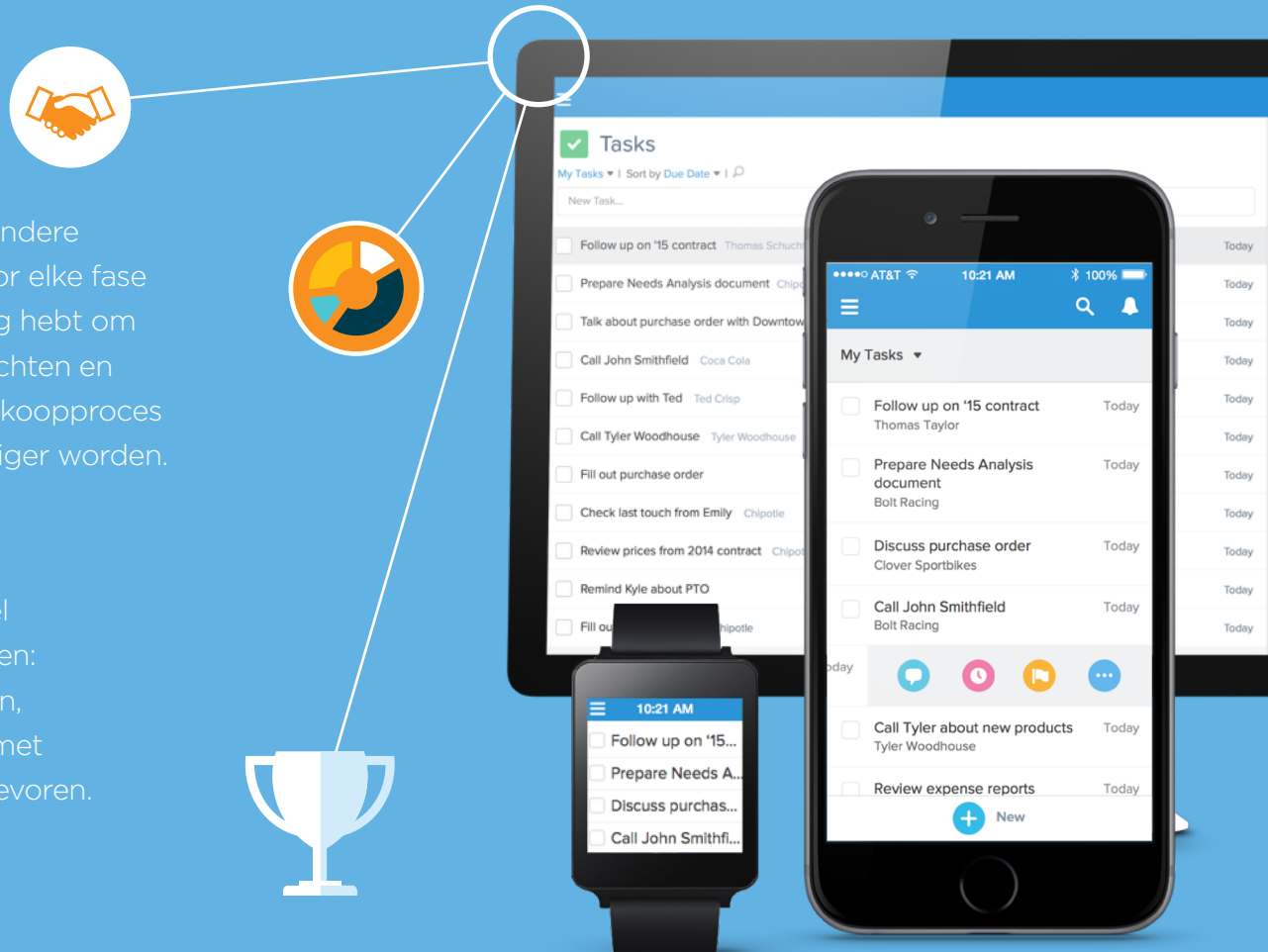
### De juiste aanpak

#### Bepaal je strategie

Elke fase van het koopproces vereist een ietwat andere benadering. Sales Cloud zet de juiste stappen voor elke fase uiteen en voorziet je van de gegevens die je nodig hebt om actie te ondernemen. Verkopers kunnen hun berichten en pitches aanpassen op basis van de fase in het verkoopproces waarin de klant zich bevindt, zodat ze doelkrachtiger worden.

#### Mobiel centraal

Met Salesforce1 kan je team vanaf elke locatie snel reageren en actie ondernemen. Maar dat niet alleen: dankzij de nieuwe apps voor taken, aantekeningen, evenementen en een dagagenda is je salesteam met Salesforce1 ook nog eens productiever dan ooit tevoren.





## Eenvoudige gebruikersinterface

Tools voor analytics waren altijd zeer exclusief: niet iedereen in een bedrijf kon ze inzetten. Vaak was de interface ook niet overzichtelijk en soms zelfs een beetje overweldigend. De Analytics Cloud is daarentegen geïnspireerd op gebruiksvriendelijke en zelfs leuke apps voor consumenten. De Analytics Cloud heeft niet alleen een prachtige interface: deze app is ook intuïtief en gebruiksvriendelijk, net zoals consumentenapps als Yelp en Uber.

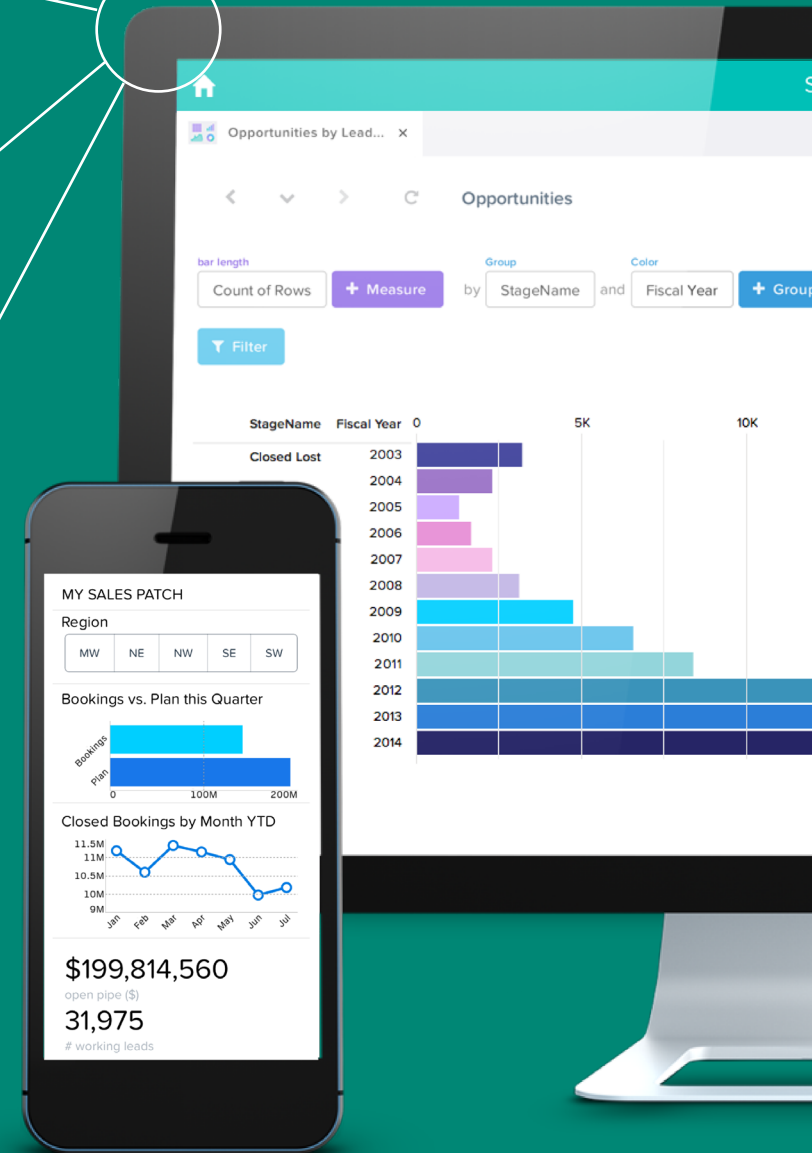
## Geef iedereen toegang tot kennis

### Inzichten voor iedereen

Omdat de gebruikersinterface verbeterd is, hoeven je experts of analisten niet meer wekenlang aangepaste rapporten uit te voeren zodat jij eindelijk antwoord krijgt op je vragen of je ideeën kunt uittesten. Dankzij de Salesforce Analytics Cloud heeft iedere gebruiker in je bedrijf de tools in handen om zijn gegevens uitgebreid te onderzoeken. Hiermee krijg je een heleboel nieuwe analisten in je bedrijf erbij, komen er meer doorbraken en vergaar je bovendien meer inzicht.

### Met gebundelde krachten

Daarnaast is de nieuwe Analytics Cloud zo ontworpen dat je inzichten kunt delen, samen aan rapporten kunt werken en gelijk actie kunt ondernemen: samenwerken staat hier centraal. Je kunt er heel eenvoudig gegevensoverzichten mee delen, samen op dashboards en aan rapporten werken en resultaten naar wie dan ook binnen het bedrijf sturen. Eigenlijk zou iedereen binnen een bedrijf moeten handelen vanuit de cijfers. Met de Analytics Cloud heeft iedereen daar nu toegang toe en worden deze gegevens bovendien inzichtelijk.



## Verander klanten in ambassadeurs

Vaak wordt de kennis van klanten, een zeer waardevolle bron, niet ingezet bij marketingactiviteiten. Met de sjablonen voor self-service en communities kan ieder bedrijf makkelijker een branded community bieden. Met community cloud kan ieder bedrijf snel self-service- en communitypagina's aanmaken waarmee klanten dankzij het ingebouwde responsive webdesign via ieder apparaat contact kunnen leggen met je bedrijf en andere gebruikers. Communities vormen een ideale omgeving voor samenwerken: je klanten hebben snel toegang tot de juiste kennis en kunnen er contact maken met andere klanten, of zelfs waar nodig ondersteuningsmedewerkers, zodat ze snel antwoord krijgen, ervaringen kunnen delen en veranderen in ambassadeurs en jouw merk bij nieuwe klanten aanbevelen.

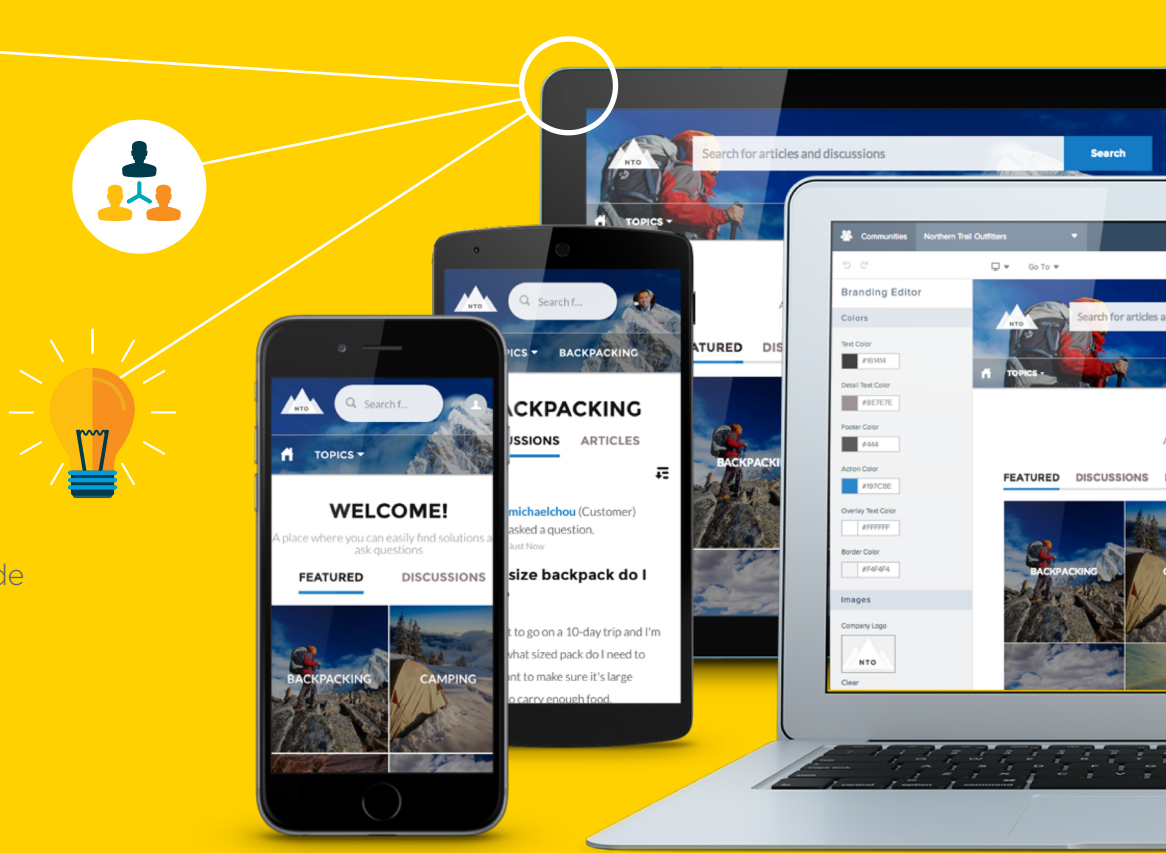
### Maak contact met je klanten

#### Bouw je community

Met sjablonen voor self-service & communities kan elk bedrijf snel selfservicecommunities aanmaken, zijn merk eraan koppelen en uitrollen. Hier vinden klanten informatie, apps en experts, zodat ze snel antwoord kunnen krijgen op hun vragen.

#### Bied persoonlijke ondersteuning

Omdat communities aan je klantgegevens zijn gekoppeld, kun je workflowregels aanmaken waardoor onbeantwoorde vragen of goede testimonials automatisch op het juiste tijdstip naar de juiste medewerkers worden doorgestuurd, zodat die een antwoord kunnen geven dat bij de vraag én de klant past. Zo krijgt de klant een uitstekende ervaring.





## Laat het hele bedrijf samenwerken

Tegenwoordig is een marketeer zelden een einzelgänger. Verkoop- en marketingorganisaties realiseren zich langzaam maar zeker dat de productiviteit aanzienlijk hoger ligt als ze samenwerken, dan dan wanneer zij alleen bezig zijn. De meeste CRM-hulpmiddelen zijn niet ontworpen voor deze nieuwe manier van werken en sluiten dan ook totaal niet aan op sociaal samenwerken.

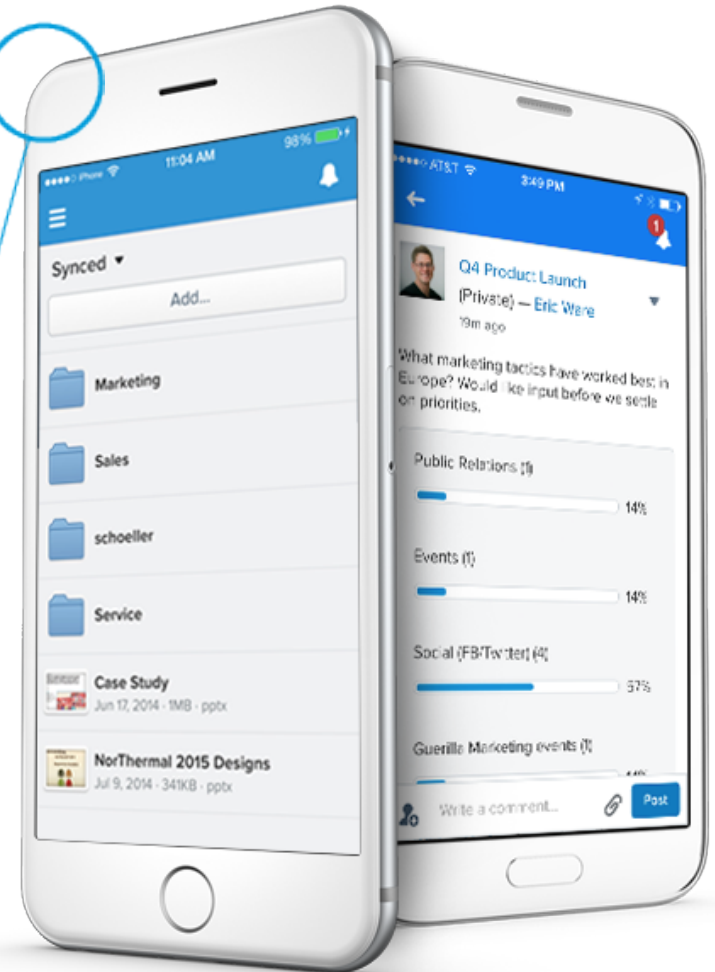
## Collective Intelligence

### Bereik de juiste mensen

Werknemers kunnen via crowdsourcing binnen enkele seconden advies inwinnen van hun collega's en zelfs van het productteam antwoord krijgen op de lastigste technische vragen, ook al zitten die aan de andere kant van de wereld. Twee weten meer dan één. Stel je eens voor wat de collectieve expertise van je hele organisatie kan bereiken.

### Werk snel samen

Wil je een probleemloze customer journey aan kunnen bieden, dan moet je bruggen slaan tussen je afdelingen. Met Chatter sla je die bruggen heel eenvoudig: samenwerken is mogelijk op elk deel van de Salesforce-oplossing, of dat nu een marketingcampagne is of een prestatiedashboard.



## Bied persoonlijke, geoptimaliseerde klantenservice

De regels die voor de marketingafdeling gelden, gelden ook voor de beleving van de klant. Het draait niet om jou: bij een bedrijf waar de klant het belangrijkste is, moet de klant altijd centraal staan. Je klanten accepteren onzorgvuldige klantenservice niet langer. Eigenlijk moet ieder bedrijf waar en wanneer en op iedere manier klantenservice kunnen bieden. Met de Service Cloud kun je iedere klant zo'n ongeëvenaarde, gepersonaliseerde service bieden.

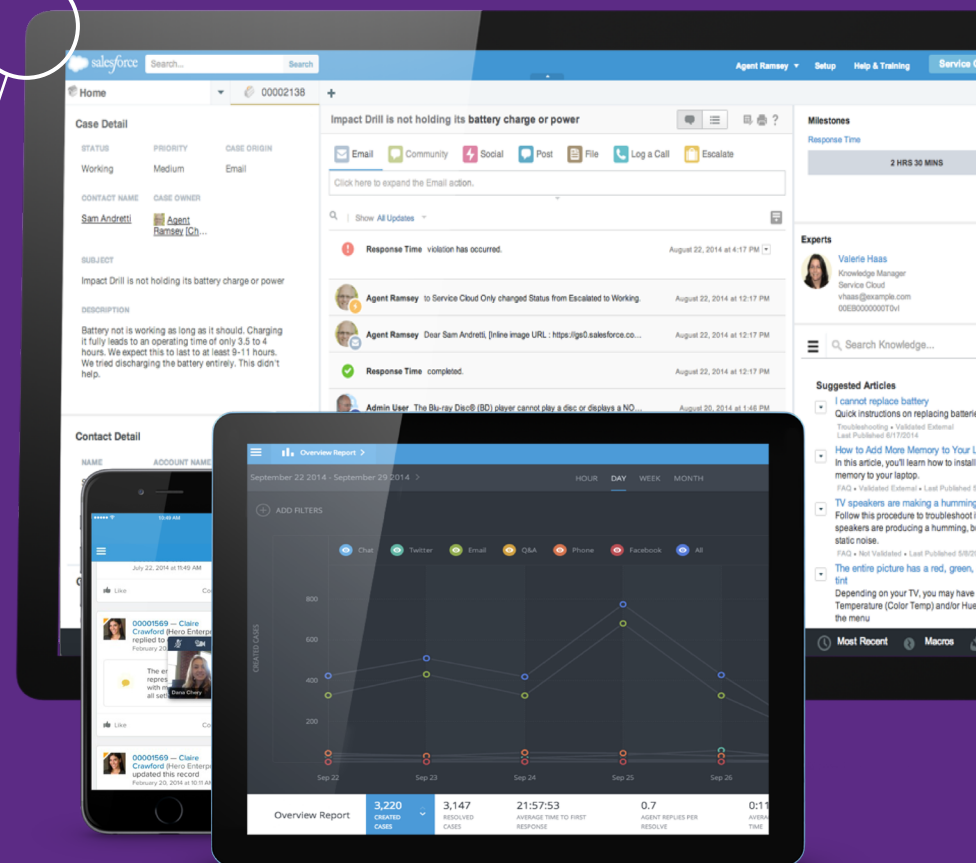
## Intelligente klantenservice

### Vanuit de feed

Dankzij een nieuwe, compacte feed kunnen je werknemers cases aanmaken, bekijken en beheren, zonder dat ze daarbij door gegevens hoeven te spitten die ze niet nodig hebben. Met de Smart Agent Console kan je team meer werk verzetten met minder rompslomp. Daarnaast hoeven je werknemers, dankzij een geavanceerde zoekmachine, klanten minder vaak in de wacht te zetten en kunnen ze problemen sneller oplossen.

### SNEL EN GEMAKKELIJK

Sociale media en mobiele apparaten veroorzaken een aardverschuiving binnen klantenservice en zorgen bij klanten voor hogere verwachtingen. Je klanten verwachten van je werknemers dat zij het antwoord op de vraag weten of op z'n minst snel kunnen vinden. Met de Smart Agent-console heb jij de tools in handen om aan die verwachting te voldoen. Tijdrovende zoektochten en eindeloos door losstaande databases spitten zijn daarmee verleden tijd.





# Salesforce1 Platform

## Breid je bedrijf sneller uit

Marketing verandert nu razendsnel. Als een bedrijf volledig afhankelijk is van tools van derden, kan het nooit een koploper worden. Op het Salesforce1 Platform kunnen bedrijven hun eigen tools bouwen om problemen op te lossen, tijdrovende processen te stroomlijnen of om juist die innovatieve oplossing te lanceren.

## Creëer innovatieve marketing

### Apps op maat

Met het Salesforce1 Platform beschik je dankzij Force.com over de tools waarmee je apps voor medewerkers kunt ontwikkelen en uitrollen. Nu kun je apps bouwen voor HR, IT, verkoop, operations, marketing, of welke afdeling of werknemer dan ook.

### Force.com voor Marketeers

Dankzij de aanwijzen-en-klikkertools gaat het aanmaken van apps voor werknemers razendsnel. Nu kan iedereen zijn werknemers sneller laten werken. Elke app die je bouwt op Force.com, is meteen mobiel. Via de mobiele app van Salesforce1 hebben werknemers met één klik altijd en overal toegang tot alles wat ze nodig hebben. Bovendien beschikt IT over de tools om de mobiele ervaring vanaf een telefoon te beheren.



## Maak contact met je klanten

Verras klanten met prachtige en boeiende apps. Zorg voor een indrukwekkende beleving, zodat je relatie met de klant totaal vernieuwd wordt. En koppel hem aan al de apps voor je werknemers.

## Bouw sneller apps dan ooit tevoren

### Bouw op je eigen manier

Je hebt keuze uit tientallen programmeertalen om je app mee te bouwen, waaronder Ruby on Rails, Node.js, Python, Java en nog veel meer. En vervolgens zet je je app in slechts enkele muisklikken al op het internet. Heroku-apps zijn eenvoudig op te schalen. Daarnaast krijg je de volledige controle en de oneindige capaciteit van iedere app en de mogelijkheid om elk onderdeel van een applicatie apart op te schalen.

### Leg moeiteloos contact

Je kunt nu heel gemakkelijk gegevens van je klantenapps die je op Heroku hebt gebouwd, synchroniseren met de apps van Salesforce die op Force.com zijn gebouwd, zodat elk contact met de klant echt iets toevoegt. Met Heroku Connect krijgen je werknemers inzicht in het gedrag van klanten, kunnen ze op problemen van klanten reageren en kunnen ze de prestaties van producten volgen dankzij de gegevens die in Heroku zijn gecreëerd en met Salesforce worden gesynchroniseerd.





## Pas Salesforce aan op jouw behoeften

Zodra je eenmaal met Salesforce werkt, krijg je waarschijnlijk nog meer nieuwe ideeën voor je bedrijf. De kans is groot dat iemand hetzelfde idee heeft gehad als jij en daar ook een app voor heeft gebouwd. Om deze apps voor alle klanten beschikbaar te maken, heeft Salesforce de AppExchange gecreëerd; een one-stop shop voor zakelijke applicaties die je gemakkelijk aan Salesforce kunt toevoegen.

## Functies toevoegen wanneer je dat nodig hebt

### Apps meepakken en gelijk weer door

Met AppExchange kun je werknemers direct verbinden. Download vooraf geïntegreerde en gecontroleerde apps voor onder andere Salesforce die je helemaal naar jouw wensen kunt aanpassen. Haal apps in huis voor verkoop, service, marketing, financiën, IT, HR en nagenoeg elke andere afdeling.

### En nog veel en veel meer

Op de AppExchange vind je vele honderden applicaties waarmee je functies kunt toevoegen, zoals offertes opstellen, HR-management, eventmanagement en automatisering van professionele diensten. Daarnaast is het dé bron waarmee je direct aanpassingen en gratis dashboards kunt maken.





# HET GAAT VEEL VERDER DAN MARKETING

De spelregels voor marketing zijn veranderd. Het gaat al lang niet meer over één kanaal of één contact. De beste marketeers beheren de hele customer journey. Met een tool als de Marketing Cloud van Salesforce kom je al een eind, maar wil je vanaf het eerste contact tot na de aankoop een uitstekende klantbeleving kunnen bieden, dan heb je een volledig customer succes platform nodig.

Van sales tot service en van de ontwikkeling van apps tot online communities: Salesforce is het enige bedrijf dat een volledig customer succes platform biedt waarmee merken ongeëvenaarde belevingen kunnen bieden en klanten bij elke stap blij kunnen verrassen. Zo word je een merk waarbij klanten écht centraal staan.

# HET ENIGE PLATFORM WAARMEE JE PERSOONLIJKE CUSTOMER JOURNEYS KUNT BOUWEN EN BEHEREN

Verbind interacties van elk kanaal of apparaat. Koppel klantgegevens aan gedrag om relevante boodschappen op te kunnen stellen, die in realtime en wanneer de klant dat wil, aan hem geleverd worden. Luister naar de behoeften van de klant en speel daarop in door de klant te helpen met een unieke beleving van jouw merk.



De informatie in dit e-book is alleen bedoeld als informatie aan onze klanten en heeft geen ander doel dan informeren. Publicatie door salesforce.com vormt geen aanbeveling. Salesforce geeft geen garantie voor de juistheid of volledigheid van de informatie, tekst, afbeeldingen, links of andere onderdelen van dit e-book. Salesforce geeft geen garantie dat je bepaalde resultaten zult behalen als je de adviezen uit het e-book opvolgt. Het kan wenselijk voor je zijn om advies te vragen aan een professional zoals een jurist, accountant, architect, consultant of een professionele technicus om specifiek advies te krijgen dat past bij je specifieke situatie.

© 2014 Salesforce. Alle rechten voorbehouden.





HET CUSTOMER SUCCES PLATFORM