

salesforce

Praktische marketing-handleiding voor bedrijven die voorop lopen

Versterk je marketing met het slimste CRM voor persoonlijke customer journeys.



Inhoud

Inhoud	3
Hoofdstuk 1: Het tijdperk van de klant	4
Hoofdstuk 2: Wat is Salesforce for Marketing?	6
Hoofdstuk 3: Customer Journey Management	8
Hoofdstuk 4: Adverteren	10
Hoofdstuk 5: Verkopers	12
Hoofdstuk 6: Digitale verkoop	14
Hoofdstuk 7: Berichten via e-mail	16
Hoofdstuk 8: Mobiel berichten sturen	18
Hoofdstuk 9: Mobiele apps voor klanten	20
Hoofdstuk 10: Apps voor productiviteit en samenwerking tussen medewerkers	22
Hoofdstuk 11: Werknemers-apps voor inzichten en informatie	24
Hoofdstuk 12: Verbonden producten	26
Hoofdstuk 13: Social media	28
Hoofdstuk 14: Communities	30
Hoofdstuk 15: Klantenservice	32
Samenvatting	34



Inhoud

De basis van marketing is het centraal stellen van de klant bij iedere ervaring en interactie met je bedrijf; ongeacht of het gaat om producten, verkopers of serviceprocessen. Merken als Uber, Amazon en Fitbit doen dit door hun klanten een persoonlijke customer journey te bieden.

Op de volgende pagina's vind je meer informatie over:

- Marketing in het tijdperk van de klant
- Introductie van Salesforce for Marketing
- Succesverhalen van klanten en productkenmerken

Wij helpen marketeers op een vernieuwende manier met hun klanten bezig te zijn door alle aspecten je bedrijfsvoering te verbeteren.

Salesforce for Marketing:
het slimste CRM voor persoonlijke customer journeys.



Het tijdperk van de klant

Klanten willen een persoonlijke relatie met je merk. Er zijn vier revolutionaire veranderingen die hebben geleid tot veranderingen in marketing:

Cloud Computing

Marketeers kunnen sneller dan ooit campagnes creëren en beheren zonder daarbij afhankelijk te zijn van infrastructuur, IT of verouderde technologieën.

Mobiele mogelijkheden

Met mobiele marketingberichten zoals mobiele waarschuwingen en berichten via apps, kunnen marketeers een eenduidige klantervaring bieden, deze beter personaliseren en campagnes via verschillende kanalen optimaliseren.

Social media

Met sociale netwerken kunnen marketeers klantgegevens verzamelen en gebruiken om betere advertenties te creëren, aanbevelingen te doen en klantenservice te bieden - daarnaast kunnen inschrijvingen voor nieuwsbrieven en app downloads worden gestimuleerd.

Kunstmatige intelligentie (AI)

Met AI kan marketing worden geautomatiseerd, alternatieve producten of aanbiedingen worden getoond en tegelijkertijd inzichten worden verzameld over bezoekersgedrag, verkoop, service en marketingprestaties.



46+

keer gemiddeld per dag kijken mensen op hun telefoon ¹

¹ Deloitte's "Global Mobile Consumer Survey: US Edition"-analyse.

44%

van de managers vindt het belangrijkste voordeel van AI dat "door geautomatiseerde communicatiegegevens worden verkregen die kunnen worden gebruikt bij het nemen van beslissingen." ²

² Narrative Science's "2015 State of Artificial Intelligence & Big Data in the Enterprise" onderzoeksrapport.



De marketinguitdagingen van dit moment

De vijf obstakels voor marketeers in het tijdperk van de klant:

Geïsoleerde data en afdelingen

Veel bedrijven hebben nog steeds gescheiden bedrijfsfuncties en slaan data, budgetten en software op in niet-gekoppelde opslagsystemen. Dat maakt samenwerken (en een eenduidig beeld van je klant krijgen) lastig.

Niet eenduidige ervaringen gedurende de levenscyclus van je klant

Klanten verwachten een persoonlijke relatie met een merk, ongeacht of ze het product net hebben ontdekt, het al jarenlang gebruiken of ergens daartussenin zitten.

Niet verbonden kanalen

Het is tijdrovend en duur om content en campagnes op verschillende kanalen te coördineren. En om persoonlijke betrokkenheid te bieden moeten marketeers een volledig beeld hebben van het gedrag van klanten op alle kanalen, niet slechts in één.

Verskillende marketingtools en analytics

In een tijd waarin we steeds meer data genereren, hebben marketeers geïntegreerde tools nodig om deze te ordenen en zo sneller, beter en proactiever marketing te bedrijven.

Handhaven van beveiliging, schaalbaarheid en beschikbaarheid

Sommige marketeers moeten werken met jarenoude technologie. Dit maakt het beveiligen van gegevens lastig en klanten weigeren dan vaak gegevens te delen. Daarnaast is het soms onmogelijk als marketeer altijd en overal toegang te hebben tot die data.

Er is voor al deze uitdagingen één oplossing:



Wat is Salesforce for Marketing?

Het Salesforce Customer Success Platform is het enige, complete en geïntegreerde marketingprogramma. Hét platform waarmee je grotere betrokkenheid krijgt bij verkoop, service, klantcommunities, analyses, apps en het IoT (Internet of Things). Creëer een betere klantervaring op ieder contactmoment met je verkoop-, marketing- en servicemedewerkers.



Ontdek het Customer Success Platform

Salesforce for Marketing is gebaseerd op drie belangrijke aspecten van een gepersonaliseerde marketingstrategie:

Journey Management

Luister, verbind, automatiseer en analyseer de customer journey van elke klant op schaal. Maximaliseer de betrokkenheid voor meer omzet en een hogere ROI.

Kunstmatige intelligentie

Voorspel je ultieme doelgroep, de content, de kanalen en het beste moment voor elke interactie met je klant en communiceer automatisch de beste aanbieding.

Gegevensbeheer

Leg van iedere bron en apparaat alle gegevens vast. Identificeer, segmenteer en activeer je doelgroepen en krijg een completer profiel van iedere klant.

In de volgende hoofdstukken kom je meer te weten over alle Salesforce-oplossingen die marketeers kunnen gebruiken voor hun klanten; van awareness tot en met advocacy. Bij elke oplossing vind je een succesverhaal van een klant over dat onderwerp.



CUSTOMER JOURNEY MANAGEMENT

Ontwikkel gepersonaliseerde customer journeys

Personaliseer alle communicatie, via digitale kanalen, je werknemers of producten:

Luister tijdens klantcontact naar alle reacties en opmerkingen over je merk.

Marketeurs kunnen meteen anticiperen (en reageren) op reacties en opmerkingen van klanten.

Zorg voor een eenduidige en naadloze klantervaring.

Stem je strategie af met marketing, verkoop en services voor een eenduidige benadering bij het werven, verkopen en ondersteunen van je klant.

Automatiseer persoonlijke interacties.

Bepaal één keer je strategie en bied die daarna elke klant aan in een persoonlijke customer journey. Dit geeft jou de ruimte om je te richten op de groei van je bedrijf.

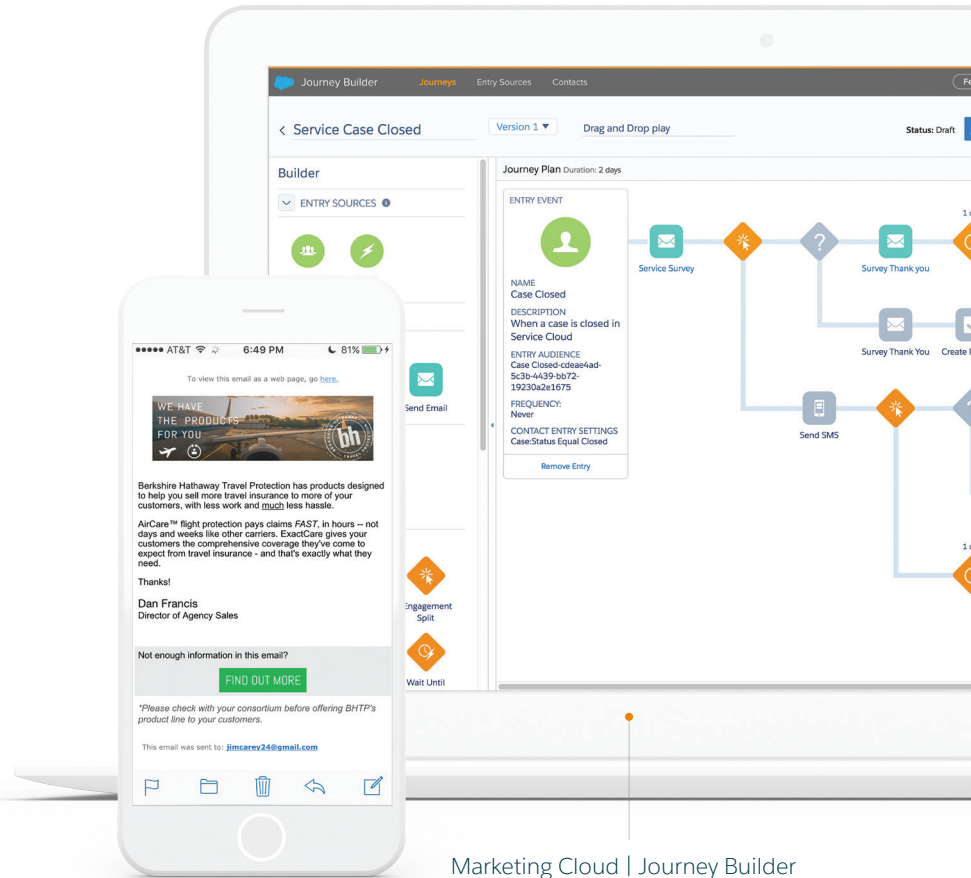
Analyseer en optimaliseer gedurende de customer journey.

Pas je marketing aan met het inzicht in wat wel werkt en wat niet. Voer veranderingen door als dat nodig is en kom zo tot de beste resultaten naarmate klanten verder komen in het traject.

Meer informatie over Journey Builder.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)



Marketing Cloud | Journey Builder



Uitgelicht



De verkoopafdeling van Berkshire Hathaway bevindt zich in een traject om HR, verkoop en marketing met elkaar te verbinden.

Wanneer een potentiële wederverkoper op de website van Berkshire Hathaway Travel Protection komt en zich registreert voor meer informatie, ontvangt hij van Journey Builder een e-mail met een overzicht van de verschillende voordelen van Berkshire Hathaway. Als hij op de e-mail reageert, wordt een 'kans' geopend in Sales Cloud en ontvangt de wederverkoper een telefoontje van iemand uit het team van Berkshire Hathaway om de voordelen van het verkopen van hun producten te bespreken. Als de verkoopvertegenwoordiger onderdeel wordt van het team, ontvangt hij regelmatig e-mails en sms-berichten over nieuwe producten, trainingsmogelijkheden en de voortgang bij het bereiken van de verkoopdoelen.

Met de mogelijkheden die Salesforce biedt om het verkoopproces in kaart te brengen kan het verkoopteam van Berkshire Hathaway wekelijks 300 tot 400% meer reisbureaus werven. Dit scheidt het verkoopteam elk jaar meer dan twee tot drie maanden tijd.

“ Met Salesforce verbinden we verkoop-, service- en marketinginteracties met elkaar en bieden een samenhangende en gedifferentieerde ervaring aan elke klant, gebaseerd op de manier waarop de klant communiceert met ons merk. ”

BRAD RUTTA
VP Marketing
Berkshire Hathaway Travel Protection



ADVERTEREN

Creëer advertenties die aanzetten tot actie

Vergroot je naamsbekendheid en aantal klanten:

Verzamel, combineer en benut je klantgegevens.

Verzamel gegevens uit verschillende bronnen, waaronder je CRM, en bewaar ze allemaal op één veilige plaats. Met een volledig beeld van je klant kun je digitaal veel gericht adverteren.

Stem advertentiecampaagnes af met andere communicatiekanalen.

Gebruik Journey Builder om je advertenties in lijn te hebben met de rest van je bedrijf: van je marketingstrategie tot de verkoopteams.

Beheer je campagnes op alle digitale communicatiekanalen.

Maak gebruik van uitgekiende advertentiecampaagnes via search en display advertenties tot advertenties op social media.

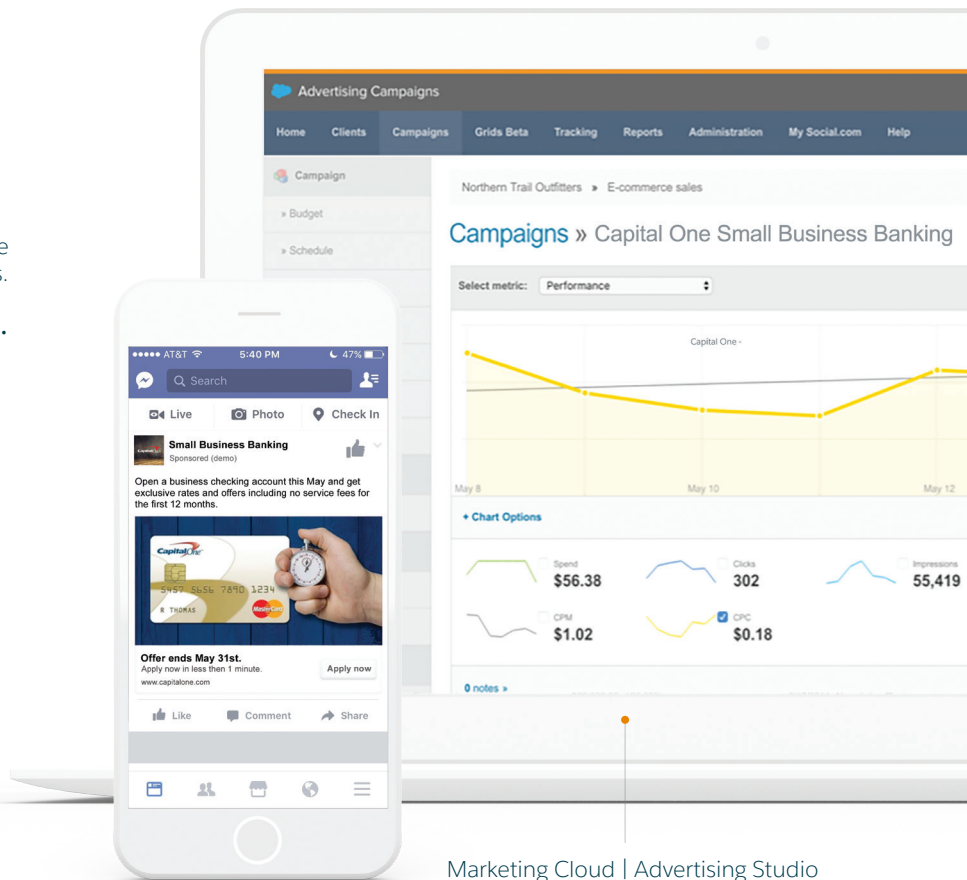
Verzamel leads via Facebook.

Integreer met het grootste social mediaplatform ter wereld en importeer de leads naar het Customer Success Platform.

Meer informatie over Advertising Studio.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)



Marketing Cloud | Advertising Studio



Uitgelicht



Capital One gebruikt Salesforce om met datagedreven advertenciacampagnes in contact te komen met eigenaren van kleine bedrijven. Door klantgegevens uit veel verschillende bronnen te halen, kan er vanaf het begin op een persoonlijke manier contact worden gelegd. En dit geldt voor elk volgend contactmoment, tot aan het uiteindelijke persoonlijke contact met een bankier.

Het team van Capital One beschikt over een uitgebreid dataprofiel van elke bestaande klant. Om nieuwe leads te genereren hebben ze in Marketing Cloud speciale groepen gemaakt van hun beste klanten en deze gesynchroniseerd met de grootste digitale-advertentiekanaalen, zoals Facebook en Google. Door de bestaande profielen te combineren met gegevens van bijvoorbeeld Facebook konden ze vergelijkbare doelgroepen vaststellen en zich daarop richten.

“ Het mooie van display advertenties is dat we mensen bereiken in de omgeving die ze zelf het prettigst vinden. Het Customer Success Platform biedt ons de kans om direct op die specifieke momenten te reageren. ”

MATT LATTMAN
*Senior Business Director,
Small Business Banking
Capital One*



VERKOPERS

Marketing waar verkoopteams blij van worden

Help verkopers meer deals te sluiten:

Vul de pijplijn met veelbelovende leads.

Met Salesforce kun je klanten binnenhalen op basis van hun reactie op content en ze op precies het juiste moment in de verkoopcyclus overdragen aan sales; het moment waarop de kans dat ze iets zullen kopen het grootst is.

Versnel de verkoopcyclus door hem te personaliseren.

Leg klantgegevens vanaf het eerste contactmoment vast. Segmenteer de klanten op basis van de gegevens die je over ze hebt, stem jouw informatie op ze af en bied je potentiële koper de meest relevante informatie aan.

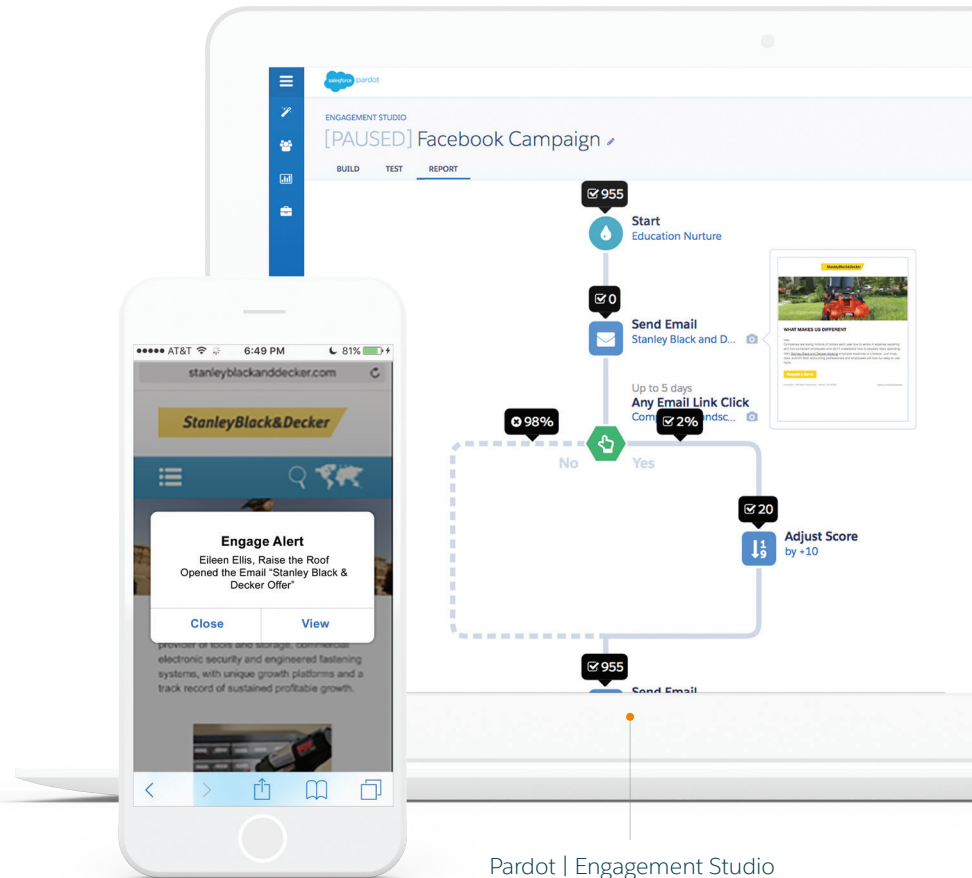
Meet de ROI van marketing.

Als je de levenscyclus van je klant kent, kun je zien wat de invloed van marketing is op de omzet in bepaalde stadia hiervan. Als je prospects volgt vanaf de lead-fase tot het sluiten van een deal dat weet je hoeveel iedere uitgegeven euro je oplevert.

Meer informatie over Pardot.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)



Pardot | Engagement Studio





Uitgelicht

StanleyBlack&Decker

Het team van Stanley Black & Decker, de grootste gereedschap producent ter wereld, heeft ervoor gekozen hun B2B business via het Customer Success Platform te laten lopen, omdat het zoveel functionaliteit biedt. Er wordt gebruikgemaakt van segmentatieregels om de juiste doelgroep te bereiken. Alle prospects worden toegevoegd aan een 'koester'-programma dat is afgestemd op hun interesses. Omdat ze de activiteiten en interacties van prospects volgen (zoals websitebezoeken, paginaweergaven, e-mailklikken en wat wordt geopend) weten ze wanneer een prospect benaderd kan worden voor een aankoop. Op die manier kunnen verkopers zich richten op de meest gekwalificeerde leads, waarbij de kans op verkoop het grootst is.

Het resultaat is dat Stanley Black & Decker de verkoopcyclus voor industriële opslag en automotive producten in het eerste jaar van de implementatie met 30% heeft kunnen verkorten en nog eens met 25% het jaar daarop. 60% Van de leads was nog niet toe aan een aanschaf en is doorgezet naar het koestertraject. Ze zullen aan de verkoopafdeling worden overgedragen als de kans dat ze een aankoop zullen doen het grootst is.

“ Wij vinden het vanzelfsprekend om een klantgerichte organisatie te zijn. We willen dat klanten hun gehele leven loyaal aan ons blijven. ”

ROBERT HOLMES
Marketing Director, Mac Tools
Stanley Black & Decker



DIGITALE VERKOOP

Stimuleer verkoop - ongeacht waar die plaatsvindt

Bied een eenduidige winkelervaring, zowel online als in je winkels.

Coördineer de winkelervaringen op alle digitale kanalen.

Verander de digitale winkelervaring op alle kanalen, waaronder internet, mobiele apparaten en sociale netwerken.

Voer winkeltransacties uit en beheer de winkelactiviteiten.

Bied point-of-sale mogelijkheden aan zodat verkopers realtime transacties kunnen uitvoeren en activiteiten in de winkel kunnen beheren, zoals verkoop, retourneren en het omruilen van artikelen.

Gebruik 'predictive intelligence' bij aanbiedingen en communicatie.

Maak je complete en eenduidige verkoopervaring gepersonaliseerd. Ga aan de slag met voorspellende aanbevelingen op internet en via e-mail.

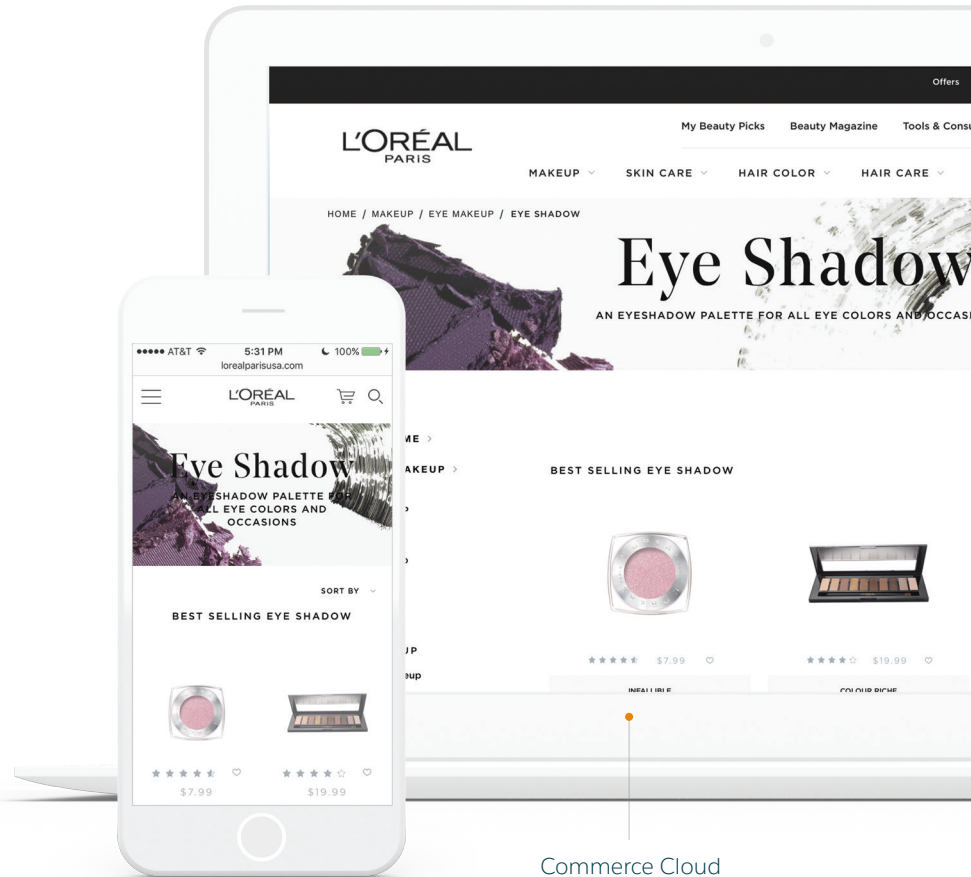
Verbeter je commerciële dienstverlening om de tevredenheid te vergroten.

Alle klanten en partners werken met dezelfde, meest actuele versie van de Salesforce software en zijn onderdeel van een grote community gelijkgestemden die ideeën, inzichten en inspiratie delen.

Meer informatie over Commerce Cloud.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)





Uitgelicht | L'ORÉAL®

NYX, een divisie van L'Oréal, is een digitale innovator in de kleurencosmeticabranche. Het team van NYX steunt op Salesforce om afbeeldingen en video's van mensen die make-up aanbrengen te integreren zodat potentiële klanten zien hoe het product er bij hen uit zou komen te zien.

L'Oréal maakt de e-commerce-ervaring zo persoonlijk mogelijk en maakt de ervaring in de winkel digitaler. Het team verzamelt (met toestemming) selfies van sociale media om te gebruiken in de online winkel. Met algoritmen worden de afbeeldingen op kwaliteit gecontroleerd. De afbeeldingen die leiden tot verkoop, worden gemarkeerd als succesvol en voor hergebruik weer in het systeem geladen.

In winkels kunnen klanten met een smartphone de streepjescode van producten scannen om afbeeldingen te bekijken hoe het product eruit ziet bij echte mensen. Deze afbeeldingen zijn dezelfde, door gebruikers gegenereerde afbeeldingen die een online shopper te zien krijgt. Zo ontstaat er continuïteit van content in de digitale ervaring en de ervaring in de winkel.

“Het kan zijn dat je op je telefoon zoekt naar een NYX-product en je in een winkelcentrum een winkel inloopt. Dan heb je eenzelfde ervaring.”

BERNICE MERLINI
E-commerce Marketing Manager
L'Oréal/NYX Cosmetics



BERICHTEN VIA E-MAIL

E-mails die resultaat opleveren

Personaliseer relevante e-mails en profiteer van de #1 marketing-ROI-generator.

Stel snel goede e-mails op met samenwerkingstools.

Bewaar en deel goedgekeurde bestanden en stel aangepaste goedkeuringsregels in om teams te helpen snel aansprekende e-mails en campagnes te kunnen maken.

Creëer slimme berichten.

Plaats relevante content in e-mails op basis van klantgedrag en -kenmerken met behulp van een krachtige scriptingtaal en dynamische content.

Adopteer een 'mobile first' mindset.

Creëer aangepaste sjablonen waardoor e-mails er goed uitzien op mobiele apparaten. De meeste e-mailontvangers lezen hun berichten op een mobiel apparaat.

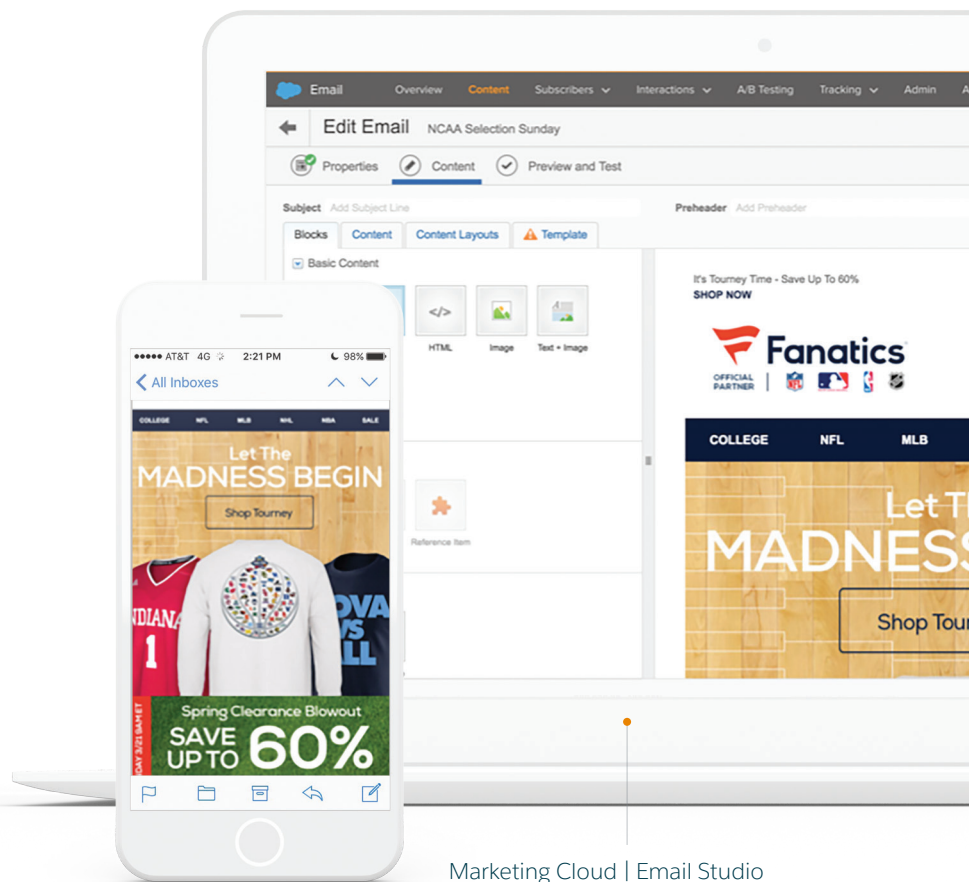
Verstuur in slechts enkele minuten miljoenen berichten.

Of je nu werkt met een team van drie marketeers of met een groot team: creëer en verstuur efficiënter dan ooit gepersonaliseerde e-mails.

Meer informatie over Email Studio.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)



Marketing Cloud | Email Studio

Uitgelicht



Fanatics is ongekend goed in het realtime interactie onderhouden met klanten tijdens de allergrootste sportevenementen: hierdoor is het de grootste online verkoper van sport merchandise ter wereld. Het bedrijf gebruikt Salesforce om op grote schaal e-mailcampagnes te personaliseren. “Vermenigvuldigd duizenden teams met een eindeloze stroom sportnieuws. Dit resulteert in het verzenden van miljarden e-mails per jaar aan fans,” aldus Jonathan Wilbur, Director CRM.

Met de sjablonen en tools van Salesforce, waaronder AMPscript voor dynamische content, kan het team van Fanatics reageren op het moment dat er belangrijk sportnieuws is. Ze ontwikkelen scripts om klantgegevens te doorzoeken zodat de favoriete teams van fans worden weergegeven; gebruiken realtime scores en statistieken uit andere bronnen en passen de met behulp van de partner ID's huisstijl aan. Het resultaat is gepersonaliseerde campagnes die worden aangepast op basis van meerdere informatiebronnen. In andere woorden: Fanatics biedt producten die relevant zijn voor de klanten en hun favoriete teams... op het juiste moment.

“ We kunnen in slechts enkele minuten een campagne ontwikkelen. In 2015 hebben we ongeveer 3,5 miljard berichten verzonden. ”

JONATHAN WILBUR
Director CRM
Fanatics



MOBIEL BERICHTEN STUREN

Leg op belangrijke momenten contact via een mobiel apparaat

Verstuur waarschuwingen naar aanleiding van klantgedrag en -acties, via sms-berichten, pushmeldingen in apps en groepsberichten.

Koppel je mobiele strategie aan andere kanalen.

Gebruik mobiele strategieën om het aantal inschrijvingen voor je e-mail nieuwsbrief te vergroten. Zorg voor meer fans en volgers op sociale netwerken en inspireer mensen om je website of webshop te bezoeken.

Verstuur op het juiste tijdstip waarschuwingen of herinneringen.

Verstuur berichten over een aanbieding of uitverkoop en reageer direct op trends in je branche met relevante mobiele informatie.

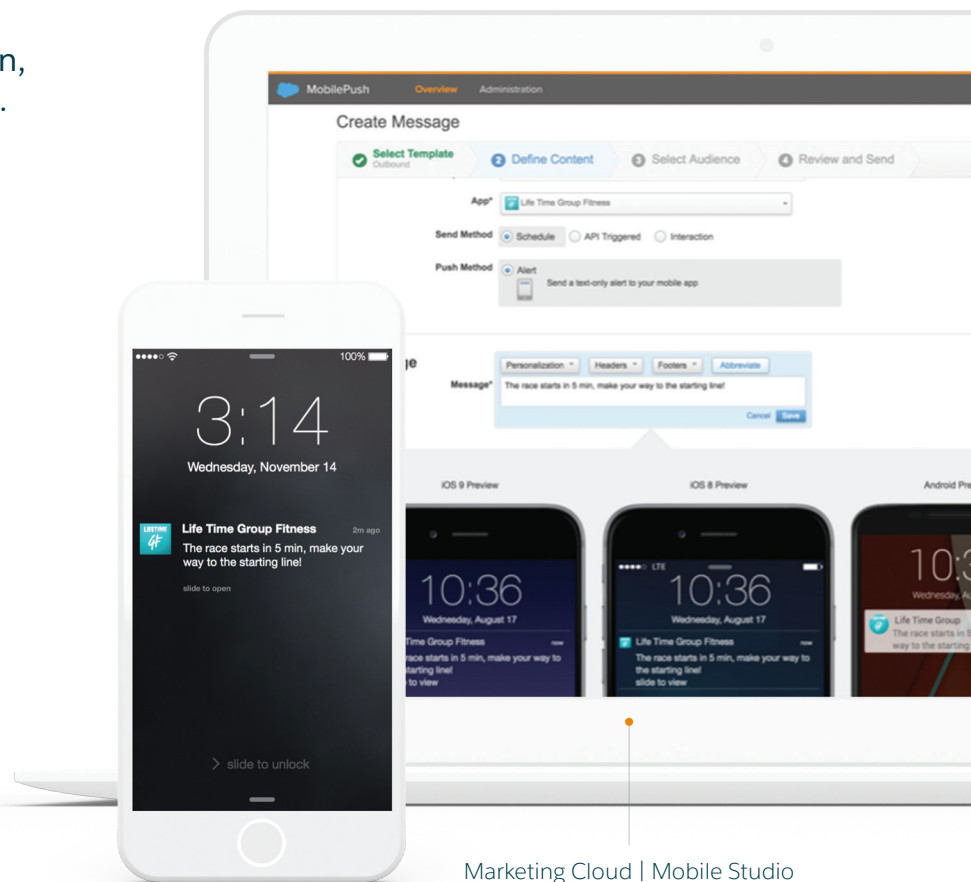
Richt je op klanten met geofencing-technologie.

Maak contact met klanten op het moment dat de kans het grootst is dat ze een aankoop gaan doen. Dat kan door geofencing-technologie te gebruiken om berichten te sturen als ze in de buurt zijn van je winkel of een evenement.

Meer informatie over Mobile Studio.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)





Uitgelicht

LIFE TIME™

THE HEALTHY WAY OF LIFE COMPANY

Life Time, de Healthy Way of Life Company, verandert de manier waarop communiceren. Met de informatie van leden wordt gepersonaliseerde, eenduidige informatie aangeboden, ongeacht het kanaal. Hierdoor is een ROI van 154% behaald.

Alle Life Time-leden hebben unieke fitnessdoelstellingen. Wanneer iemand met twee kinderen lid wordt, weet het team van Life Time dat deze klant andere informatie wil hebben dan iemand die traint voor een triathlon. Alle leden krijgen unieke, op hun wensen en doelstellingen afgestemde informatie waarmee zij hun gezondheidsdoelstellingen, atletische aspiraties en fitnessdoelen kunnen behalen.

“Elk bericht via e-mail, de website of mobiel helpt met zijn informatie de klant verder bij het bereiken van zijn doelen.”

RENEE MAIN

VP

Marketing, Member Acquisition & Retention

Life Time

MOBIELE APPS VOOR KLANTEN

Bouw razendsnel apps

Bouw snel interactieve apps om de betrokkenheid van klanten te vergroten.

Bouw, lever en monitor schaalbare apps op een cloud-gebaseerd platform.

Bouw snel apps op het populaire cloud-applicatieplatform.

Stimuleer loyaliteit en verkoop.

Vergroot de betrokkenheid door je beste klanten te belonen en door klantgegevens te gebruiken om aanbiedingen te doen in een app in je eigen huisstijl.

Integreer alle Salesforce informatie om een meer persoonlijke app-beleving te bieden.

Gebruik de klantgegevens van de verkoop-, service- en marketingafdeling om berichten te sturen via mobiele apps. Maak persoonlijke pushmeldingen over aanbiedingen en producten er zo persoonlijk mogelijk mee.

Meer informatie over App Cloud.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)





Uitgelicht



Met de Red Robin Royalty-app van Salesforce biedt het restaurant gratis hamburgers of waardebonnen, en exclusieve, leuke beloningen die zijn afgestemd op de individuele klant. Trouwe klanten worden bijvoorbeeld uitgenodigd voor een rondleiding door een nieuw restaurant of om een nieuw gerecht op de menukaart als eerste te proberen of moeders die worden uitgenodigd voor een speciaal menu op een dag in mei.

Ook de interne teams hebben toegang tot alle informatie en één volledig overzicht van elke klant. Zo bieden ze een persoonlijke ervaring aan de miljoenen Royalty-programmaleden.

“ Met Salesforce is dit project pas écht van de grond gekomen, anders hadden we er ongekend veel tijd en moeite in moeten steken om het systeem zelf te ontwikkelen. ”

EVAN EAKIN
Vice President, IT
Red Robin



Maak marketeers sneller en productiever

Maak van je marketingteam een uitstekend presterende en efficiënte machine.

Zorg voor betere samenwerking tussen werknemers.

Gebruik standaard apps voor groepschat, documenten, spreadsheets en voor het delen van bestanden om het plannen en samenwerken eenvoudig te maken. Stimuleer werknemers van alle afdelingen om te communiceren.

Meer informatie over Quip.

[MEER LEZEN >](#) [NEEM CONTACT OP >](#)

Geef de productiviteit een boost met apps uit de grootste app-marktplaats ter wereld.

Installeer en configureer eenvoudig duizenden apps. Je krijgt meer gedaan, hoe groot je marketingteam ook is.

Meer informatie over AppExchange.

[MEER LEZEN >](#) [NEEM CONTACT OP >](#)

Bouw marketing-apps op maat met klikken of code.

Creëer, beheer, implementeer en optimaliseer eenvoudig apps voor budgetplanning, evenementen, PR en campagnes. Ga aan de slag met 'drag-and-drop' tools of open frameworks voor meer efficiëntie en effectiviteit.

Meer informatie over Force.com.

[MEER LEZEN >](#) [NEEM CONTACT OP >](#)

Coördineer marketingactiviteiten onafhankelijk van de plaats waar je bent.

Blijf steeds op de hoogte van je marketingactiviteiten, waar je ook bent, en pas je campagnes aan door ze bijvoorbeeld te onderbreken, hervatten, annuleren, goedkeuren en te verzenden.

Meer informatie over de mobiele app voor Marketing Cloud.

[MEER LEZEN >](#) [NEEM CONTACT OP >](#)



App Cloud | Force.com

Uitgelicht

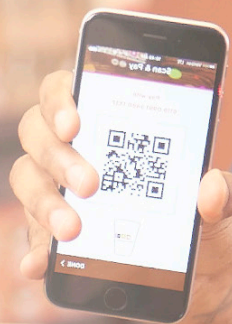


Dunkin' Brands is al negen jaar de nummer 1 op het gebied van klantloyaliteit in zijn branche... en ze zijn bezig deze ervaring nog beter te maken. Dankzij technologie is de manier waarop de klanten van Dunkin met het merk communiceren veranderd en het marketingteam weet dat de verwachtingen van klanten hoger zijn dan ooit. Het team van Dunkin' wist dat het verbeteren van de klantervaring intern begint.

Dunkin' begon met het bouwen van een intern franchisegoedkeuringsproces op Salesforce en heeft het programma daarna uitgebreid naar meerdere toepassingen op basis van het Customer Success Platform, waaronder apps voor het media-inkoopteam en het juridische team. Daarnaast heeft Dunkin' de applicatie aangepast voor mensen die zich willen registreren als franchisenemer. Het proces is nu schaalbaar en geautomatiseerd en biedt eenvoudige en eenduidige informatie aan de franchisenemer.

“ We willen een zeer gericht, persoonlijk traject volgen met onze klanten. Op die manier kunnen we ze op het juiste moment, op de juiste plaats het juiste aanbod doen. Dankzij Salesforce is dit mogelijk. ”

SCOTT HUDLER
Chief Digital Officer
Dunkin' Donuts



Neem op data gebaseerde beslissingen

Help je team beter te presteren met inzicht in je strategie en resultaten en de mogelijkheid om het proces te optimaliseren.

Zie welk effect marketing heeft op de omzet.

Koppel je marketing aan de verkoopresultaten door alle gegevens op één plaats op te slaan en te vertonen met visuele en aanpasbare dashboards.

Krijg eenvoudig toegang tot je gegevens.

Gebruik meerdere databronnen om de campagneresultaten op het gewenste moment te verbeteren.

Handel snel op basis van inzichten.

Deel je gedachten vanaf welk apparaat dan ook en neem als team snel data gedreven beslissingen om de engagement te vergroten en uiteindelijk de ROI te verhogen

Meer informatie over Analytics Cloud.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)





Uitgelicht

Cox AUTOMOTIVE™

Cox Automotive is de wereldwijde leider op het gebied remarketingservices, digitale marketing en software voor de automotive branche. Het bedrijf is eigenaar van merken zoals AutoTrader, Manheim, Kelley Blue Book en vele anderen. Het team van Cox gebruikte een verouderd systeem voor datamanagement, maar aangezien het bedrijf bleef groeien hadden ze een betere en snellere manier nodig om marketingresultaten te rapporteren. Ze wilden datamanagement eenvoudig houden en toch kunnen innoveren met hun eigen marketingtools.

Cox Automotive heeft voor Salesforce gekozen vanwege het zeer robuuste analyseplatform dat naadloos kan worden geïntegreerd met gegevens van derden. En Cox had al binnen enkele seconden inzicht in de marketingstatistieken! Het team van Cox Automotive maakt in Wave gebruik van de Marketing Cloud-gegevens om de marketingprestaties te beoordelen, de contactmomenten van verschillende afdelingen met klanten te volgen en om snel beslissingen te kunnen nemen om het bedrijf nog verder te verbeteren.

“ We moesten onze merken samenbrengen om een persoonlijke relatie te ontwikkelen met de dealers. Dankzij Salesforce hebben we dit kunnen doen. ”

REBEKAH KING
Senior Manager, Marketing Systems
Cox Automotive



VERBONDEN PRODUCTEN

Transformeer producten naar verbonden ervaringen

Maak producten onderdeel van het Internet of Things.

Maak op grote schaal verbinding met alle gegevensbronnen.

Leg miljarden gebeurtenissen vast van ieder verbonden product, service, apparaat en app.

Creëer customer journeys met deze verbonden producten.

Creëer in realtime manieren om journeys te ontwikkelen die verkoop, service en marketing integreren.

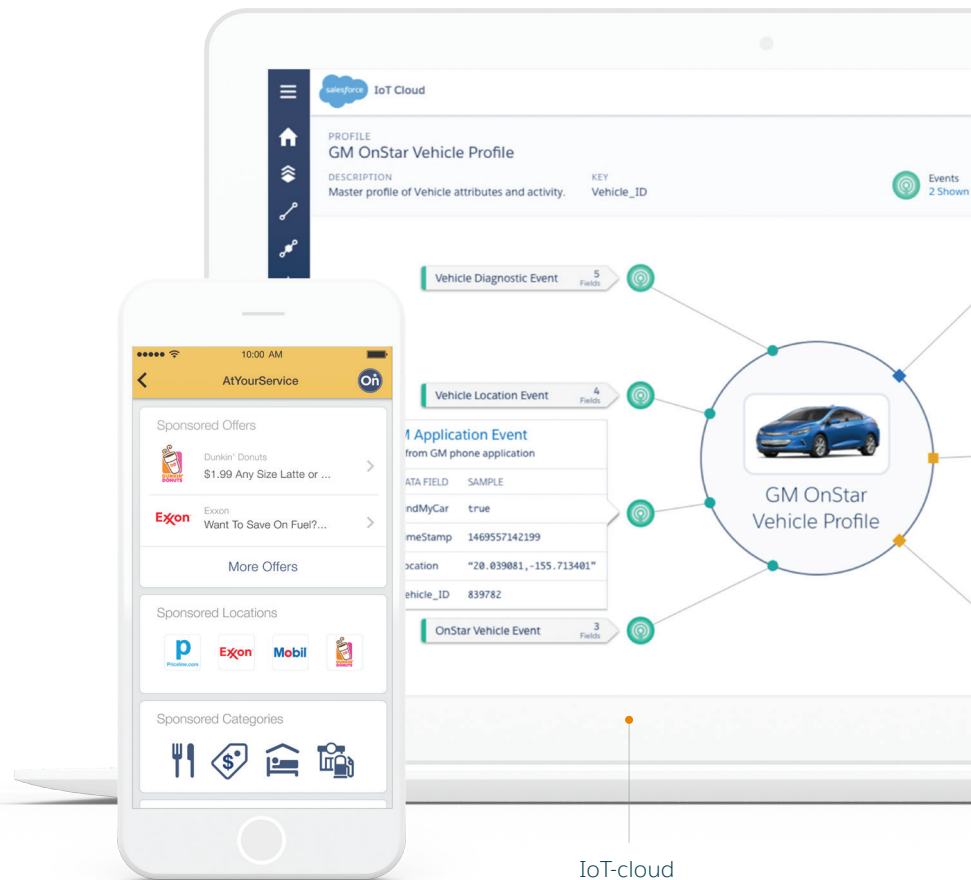
Verstuur proactief, op het juiste moment en in realtime berichten naar klanten.

Betrek klanten die niets meer doen met je producten opnieuw, of reageer op een recente stijging in de productbetrokkenheid door mensen op het juiste moment het juiste bericht te sturen.

Meer informatie over IoT Cloud.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)





Uitgelicht



GM OnStar is van een beveiligings- en veiligheidsservice uitgegroeid naar een bedrijf dat met de kracht van 4G LTE-connectiviteit iedere bestuurder een betere en completere ervaring kan bieden. Met Salesforce verzamelen ze gegevens van het voertuig, beoordelen ze het gedrag van de bestuurder, doen relevante aanbiedingen en productaanbevelingen en kunnen hun mobiele klanten op het juiste moment bereiken... waar ze ook zijn.

Wanneer bestuurders bijvoorbeeld de OnStar AtYourService-functie gebruiken, krijgen zij suggesties voor onder meer restaurants, winkelcentra en benzinestations in de buurt. Klanten kunnen hun voorkeuren instellen en OnStar werkt samen met bedrijven om bestuurders aanbiedingen te doen als ze zich op een bepaalde afstand van deze plaats bevinden.

“ We hebben voor het Customer Success Platform gekozen omdat we hiermee heel eenvoudig communities van verkopers in contact konden brengen met miljoenen consumenten die rijden in voertuigen met een 4G LTE-verbinding. ”

MARK LLOYD
Consumer Online Officer
GM OnStar



SOCIAL MEDIA

Maak van volgers op social media trouwe klanten

Communiceer met prospects en klanten op social media terwijl je op meerdere kanalen campagnes draait.

Luister naar wat er op social media wordt gezegd.

Analyseer gesprekken van miljoenen verschillende bronnen met social media monitoring-software. Ontdek wat klanten zeggen over je merk, producten en concurrenten.

Publiceer op meerdere social netwerken.

Plan, publiceer en promoot social media berichten op verschillende accounts en netwerken. Creëer content, stuur deze door ter goedkeuring en publiceer relevante berichten op het juiste moment.

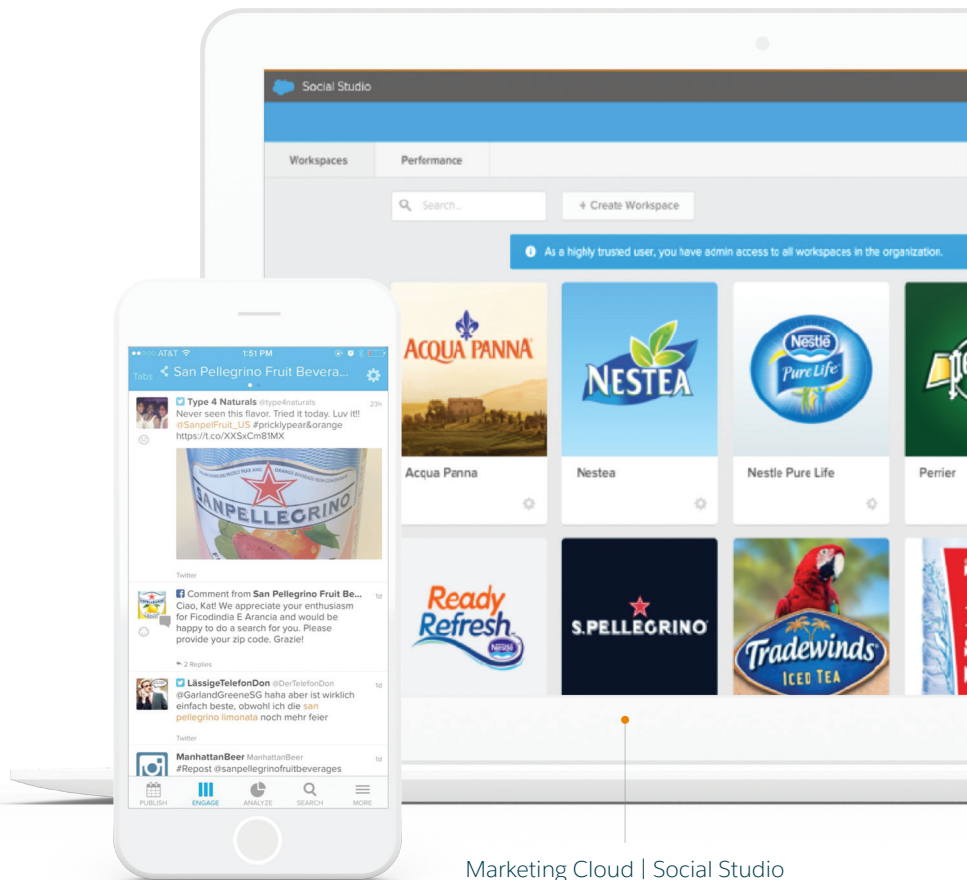
Blijf waar je ook bent betrokken bij fans en volgers.

Beheer je strategieën voor social media overal en altijd met de Social Studio mobiele app.

Meer informatie over Social Studio.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)





Uitgelicht



Van gesprekken op Facebook en Twitter tot digitaal verbonden diepvriezers in supermarkten: het team van Nestlé Waters verandert de klantbetrokkenheid in het digitale tijdperk. Ze gebruiken Journey Builder en predictive intelligence om de ervaringen van miljoenen klanten te personaliseren.

Het team van Nestlé Waters gebruikt Salesforce om content marketing-activiteiten te beheren en meer websitebezoekers en leads te genereren voor hun e-commerce. Het wil klanten met de gesprekken op social media een goede ervaring bieden. Hiervoor hebben ze een marketingcommandocentrum om hun merken, miljoenen klantinteracties en alle marketingcampagnes te volgen.

“ Dit gaat niet om marketing en verkoop. Het gaat erom de relatie met onze consument holistisch te beheren, over meerdere merken en functies heen. ”

ANTONIO SCIUTO
*Global Head eCommerce, CMO & eBusiness Leader
Nestlé Waters North America*





COMMUNITIES

Ontwikkel communities die mensen samenbrengen

Om betrokkenheid te vergroten zorg je dat alle online activiteiten voor klanten, partners en werknemers in hun huisstijl zijn opgemaakt.

Bouw en introduceer snel een hub voor mobiele communicatie.

Zorg dat klanten en werknemers met jouw huisstijl kunnen communiceren, waar ze ook zijn.

Erken en beloon je meest gewaardeerde leden.

Gebruik badges en leaderboards om mensen die loyaal zijn aan je merk te erkennen en ze eraan te herinneren hoe belangrijk ze zijn voor het succes van je merk, je bedrijf en je producten.

Bied gepersonaliseerde content, producten en services aan in een omgeving in de eigen huisstijl.

Maak alle communicatie specifiek voor een besloten online community om de betrokkenheid en conversie te maximaliseren.

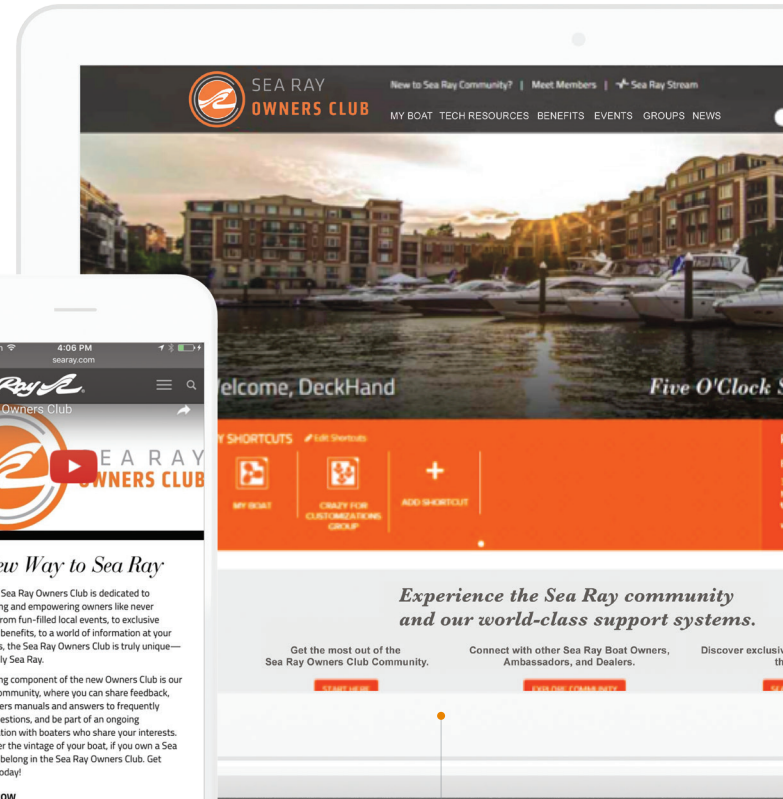
Begeleid klanten op een slimme manier naar de experts, artikelen en ondersteuning die ze nodig hebben.

Anticipeer op en bereid je voor op zorgen van klanten voordat deze aan de oppervlakte komen door te luisteren naar de gesprekken in jouw community.

Meer informatie over Community Cloud.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)



Community Cloud





Uitgelicht



Sea Ray, 's werelds grootste producent van hoogwaardige plezierboten, gebruikt Salesforce als online thuisbasis voor de Sea Ray Owners Club waarin evenementen worden aangekondigd en self-servicebronnen beschikbaar zijn.

Het team van Sea Ray kan gedetailleerde vaartuigegevens heel gemakkelijk combineren met verkoop-, marketing- en klantenservicedata voor de klantervaring in de community. Ze gebruiken hiervoor het unieke rompidentificatienummer van elke boot. Zo kunnen klanten snel hulp krijgen voor hun boten, antwoord krijgen op vragen over apparatuur en Sea Ray vragen namens hen contact te leggen met favoriete dealers.

In de online community van de Owners Club kan ook bootdocumentatie worden opgeslagen, zoals handleidingen, technische bronnen en veelgestelde vragen. Drie maanden na het eerste gebruik van Salesforce, brachten klanten meer tijd op de site door dan ooit. Door de community blijven booteigenaren beter betrokken bij het merk. Ze keren terug om te kijken wat er nieuw is en om contact te leggen met andere communityleden en Sea Ray-werknemers.

“ Salesforce biedt een robuuste, up-to-date database met informatie voor en van booteigenaren. Werknemers en klanten kunnen nu eenvoudig op één plaats alle antwoorden vinden. We hebben veel meer te bieden omdat we onderdeel zijn van de online community. ”

SHELBY KIRBY
Senior Marketing Manager
Sea Ray



Verras ze met échte aandacht

Verander elk servicecontact in een reden om van je merk te houden.

Sla alle marketing-, verkoop- en servicegegevens per klant op in één dossier.

Creëer een eenduidig beeld van elke klant zodat iedereen, van servicemedewerkers tot verkopers, meer weet over je klanten dan ooit tevoren.

Houd in de gaten waar service moet worden verleend en zorg voor opvolging met de juiste berichten via verschillende kanalen.

Voorspel waar klanten zich zorgen over zouden kunnen maken en ga hier proactief op in met marketingberichten die de juiste personen op het juiste moment bereiken.

Open of sluit automatisch servicecases op basis van het gedrag van klanten.

Monitor de activiteiten van klanten en reageer automatisch met persoonlijke communicatie op basis van het gedrag en de kenmerken van elke klant.

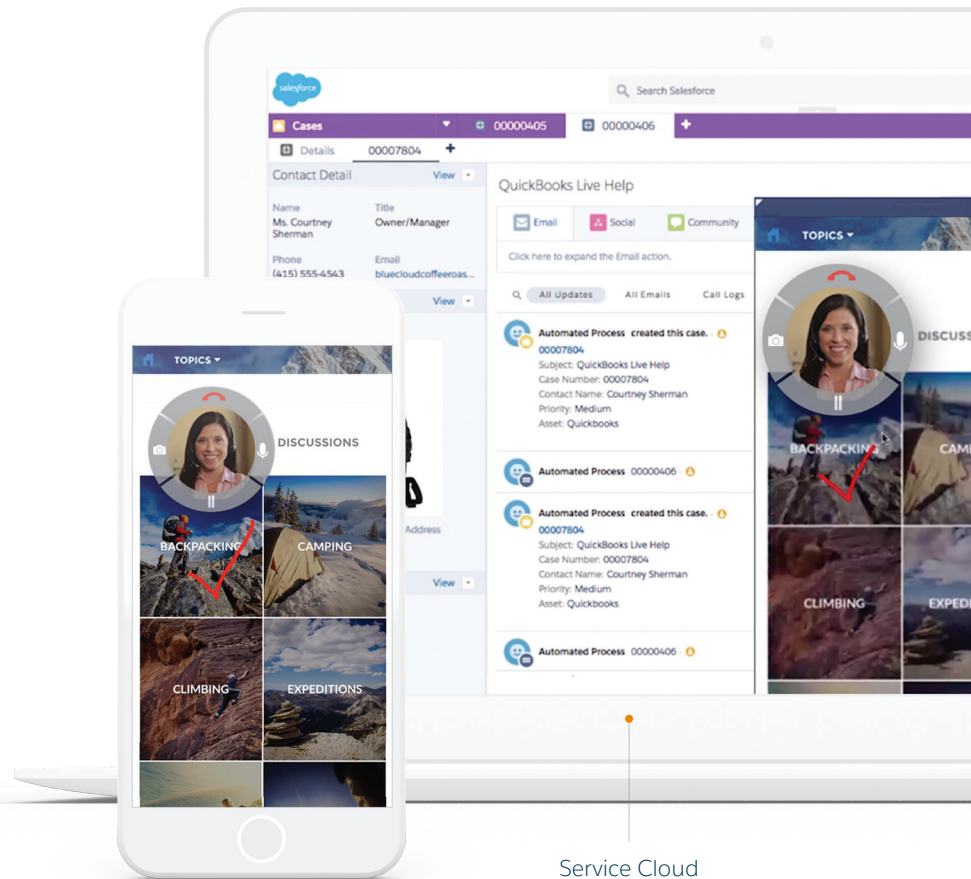
Stuur passende berichten naar klanten met openstaande servicecases.

Monitor servicecases om te voorkomen dat je teveel berichten stuurt naar mensen met zorgen en automatiseer dat er minder berichten worden gestuurd naar prospects en klanten die er nog niet klaar voor zijn.

Meer informatie over Service Cloud.

[MEER LEZEN >](#)

[NEEM CONTACT OP >](#)



Service Cloud





Uitgelicht



De Global Corporate Payments afdeling van American Express verandert de klantenservice voor zakelijke klanten. Doordat ze betalingen in de zakelijke wereld verwerken hebben ze een globaal beeld van het uitgavepatroon van klanten. Met Salesforce kan die data omgezet worden in inzichten waarmee marketing- en klantenservice strategieën worden verbeterd.

“American Express wil service aanpassen aan de 21ste eeuw door de betekenis ervan te herdefiniëren,” aldus Susan Sabbott, President Global Corporate Payments. “We gaan alles zodanig veranderen dat we realtime overal van op de hoogte zijn zodat we kunnen anticiperen op wat klanten nodig hebben.” In het tijdperk van de klant betekent dit dat we data gebruiken om klanten te helpen bij het oplossen van problemen en bij het nemen van belangrijke zakelijke beslissingen.

“De kracht voor ons zit in de informatie die we hebben, het vertrouwen van onze klanten en het vermogen van onze werknemers om te leveren. Dankzij Salesforce kunnen we deze elementen met elkaar verbinden.”

GREG KEELEY
*EVP Global Corporate Payments
American Express*



Samenvatting

Het tijdperk van de klant is aangebroken. Verbeter je marketing op het gebied van verkoop, service, producten en meer met het slimste CRM ter wereld voor persoonlijke customer journeys.

Verzamel data van alle contactmomenten met je merk. Creëer gepersonaliseerde ervaringen bij elk contact, wanneer of waar dit ook plaatsvindt. Creëer meerwaarde, meet de resultaten en bekijk onder aan de streep wat uiteindelijk je winst is. Verbeter de ROI. Laat je team groeien. Laat je budget groeien. Laat je carrière groeien.

Dat is Salesforce for Marketing

Bekijk Salesforce for Marketing in actie.

[BEKIJK DE DEMO](#)





salesforce

CONNECT TO YOUR CUSTOMERS
IN A WHOLE NEW WAY



salesforce.com