



salesforce

# HET VOORDEEL VAN SALESFORCE

WAAROM JE BEDRIJF SALESFORCE  
NU MEER DAN OOI NODIG HEEFT



## *Inleiding*

# HET VOORDEEL VAN SALESFORCE

Salesforce is toonaangevend in klantrelatiebeheer. Salesforce komt bij brancheanalisten zoals Gartner voortdurend als beste oplossing voor CRM (customer relationship management) uit de bus. Salesforce is dan ook terecht marktleider. In dit e-book wordt onderzocht wat Salesforce onderscheidt van concurrenten en hoe het Salesforce lukt om klanten en partners mee te nemen op weg naar succes.

## Inhoudsopgave

- 01 Salesforce verhoogt de opbrengsten
- 02 Salesforce verlaagt de kosten
- 03 Powered by Salesforce
- 04 Salesforce geeft innovatie een boost
- 05 Conclusie



## Hoofdstuk 1

# SALESFORCE VERHOOGT DE OPBRENGSTEN

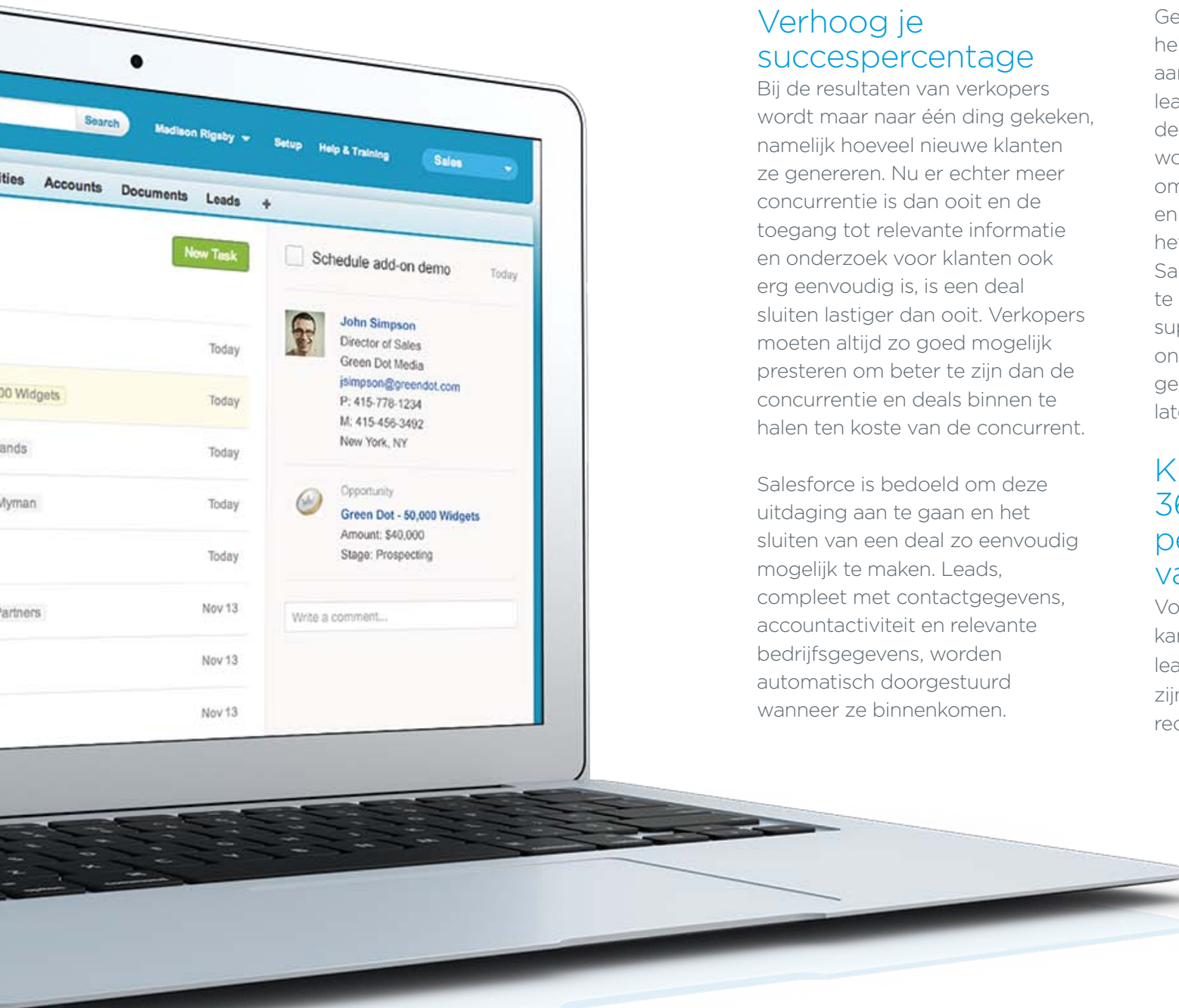
Verkoopteams hebben een probleem: uit recent onderzoek door CSO Insights bleek dat verkopers slechts 25-30% van hun tijd besteden aan verkopen. De rest van de tijd wordt besteed aan administratieve werkzaamheden, zoals leads beoordelen, prognoses opstellen, leads doorsturen en onderzoek doen.

Salesforce is ontworpen om de verkoopmogelijkheden van een organisatie te verbeteren door deze dagelijkse rompslomp uit handen te nemen en verkoopteams zich te laten concentreren op waar ze goed in zijn.

Door succespercentages te verhogen, de pijlpijn te laten groeien, een 360-graden perspectief op klanten te realiseren en te voorzien in de flexibiliteit en technologie waar een modern verkoopteam behoefte aan heeft, realiseert Salesforce een omzetverhoging van gemiddeld 20% voor klanten die op onze diensten overstappen. Waarom worden met Salesforce zulke verbluffende resultaten bereikt?



Uit recent onderzoek door CSO Insights bleek dat verkopers slechts 25-30% van de tijd verkopen.



## Verhoog je succespercentage

Bij de resultaten van verkopers wordt maar naar één ding gekeken, namelijk hoeveel nieuwe klanten ze genereren. Nu er echter meer concurrentie is dan ooit en de toegang tot relevante informatie en onderzoek voor klanten ook erg eenvoudig is, is een deal sluiten lastiger dan ooit. Verkopers moeten altijd zo goed mogelijk presteren om beter te zijn dan de concurrentie en deals binnen te halen ten koste van de concurrent.

Salesforce is bedoeld om deze uitdaging aan te gaan en het sluiten van een deal zo eenvoudig mogelijk te maken. Leads, compleet met contactgegevens, accountactiviteit en relevante bedrijfsgegevens, worden automatisch doorgestuurd wanneer ze binnenkomen.

Gebruikers van Salesforce hebben direct een heel scala aan gegevens waarmee ze een lead kunnen afsluiten. Dankzij de uitgebreide prestatie-meting wordt het gemakkelijker dan ooit om inzicht te krijgen in wat werkt en wat niet. Daarnaast wordt het met de mobiele app van Salesforce1 mogelijk om overal te verkopen, zodat verkopers supersnel kunnen reageren. Elk onderdeel van Salesforce is erop gericht om gebruikers deals te laten winnen.

## Krijg een 360-graden-perspectief van een klant

Voor de gemiddelde verkoper kan onderzoek doen naar een lead een enorm saai proces zijn. Vastleggen van hun meest recente accountactiviteit, inzicht

krijgen in hun sector en onderneming, op basis van activiteit op sociale media hun interesses en aandachtspunten bepalen etc. Het volledige proces neemt een boel tijd in beslag; tijd die een verkoper liever aan een bepaalde klant besteedt.

Salesforce verzamelt al deze informatie en geeft deze op één locatie weer. De contactgegevens van een potentiële klant staan direct naast belangrijke gegevens over het betreffende bedrijf. De recente activiteiten van de potentiële klant op je website worden vastgelegd en verschijnen naast hun kwalificatiescore en beoordeling. Al je taken en contactmomenten zijn gemakkelijk toegankelijk, waardoor het onderzoek vooraf sneller en efficiënter verloopt.

## Flexibiliteit


Door technologie zijn de spelregels voor verkoop veranderd. Waar veranderingen wat betreft strategie en tactiek binnen de verkoopbranche voorheen pas na decennia werden opgepakt, hebben technologische ontwikkelingen verkooporganisaties ertoe gedwongen om soms binnen enkele dagen al een nieuwe tool of benadering op te pakken. Voor klanten die logge, onhandige systemen op locatie gebruiken, is deze mate van flexibiliteit onmogelijk.

Dankzij de cloud is Salesforce ontzettend snel en flexibel, zodat het perfect aansluit op de behoeften van de gebruikers. Hulpmiddelen uit het robuuste productaanbod van Salesforce kunnen supersnel worden toegevoegd. Met enkele drukken op de knop kunnen extra gebruikers worden toegevoegd. Nieuwe functies en functionaliteit nodig? Salesforce biedt elk jaar drie updates boordevol functies (niet alleen oplossingen voor bugs). Met Salesforce werk je altijd met de meest geavanceerde hulpmiddelen en weet je zeker dat dat zo blijft.

## Salesforce biedt je een uitgebreide serie aan verkooptools:

- **Sales Path:** Sales Path zet de juiste stappen voor elke fase in de koopcyclus uiteen en voorziet je van de gegevens die je nodig hebt om actie te ondernemen.
- **Sales Reach:** dankzij de eenvoudigheid te bouwen campagnes voor leadnurturing kunnen verkopers hun eigen minicampagnes uitrollen en altijd en overal leads nurtureren en deze beheren.
- **Salesforce1:** moderne bedrijven zijn altijd onderweg en altijd verbonden. Dankzij de mobiele app van Salesforce1 hoeft je verkoopteam nooit meer iets te missen.
- **Analytics Cloud for Sales:** met de robuuste filteropties en een visuele interface, waarin je eenvoudig patronen kunt zien en inzichten verkrijgt, krijg je met Salesforce heel gemakkelijk inzicht in je verkoop.





Klant in de spotlight:

## Consumentenelektronica

Nadat ze over waren gestapt naar Salesforce, zag een producent van elektronica het bedrijf op de volgende punten verbeteren:

- 4,2 miljoen dollar aan opbrengsten in financieel jaar 2015
- 10,7 miljoen dollar jaarlijkse nettowinst
- 714% rendement binnen 5 jaar
- Verkoperinwerktijd verminderd met 66%, leidend tot een winst van 300.000,- dollar
- 17% meer medewerkersproductiviteit
- Besparing van 1,6 miljoen dollar per jaar op servicekosten het eerdere product

## Hoofdstuk 2

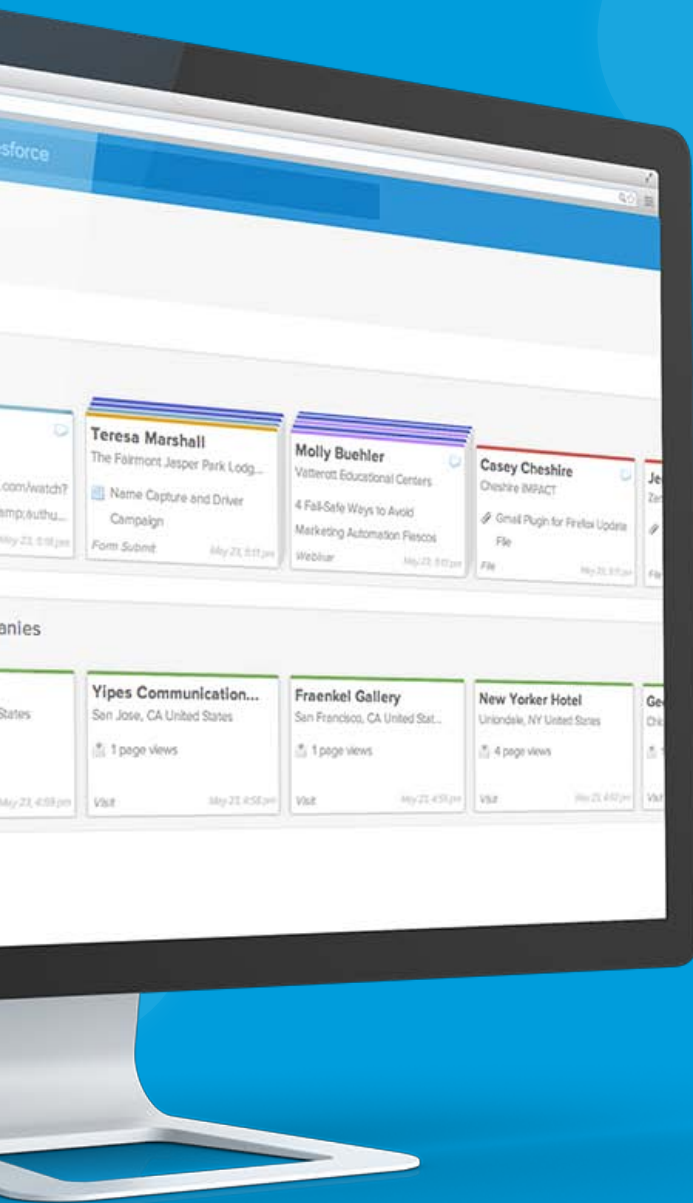
# SALESFORCE VERLAAGT DE KOSTEN

Hoewel de cloud in de technische omgeving van nu alomtegenwoordig is, was Salesforce hier in 1999 al mee bezig. De introductie van cloud computing betekende het einde van het traditionele on-premise model en ook werden de kosten en de risico's aanzienlijk verlaagd.

In de 15 jaar die hierop volgden, heeft Salesforce de datacenterwerkzaamheden gestroomlijnd en geholpen om cloud computing te maken tot wat het vandaag is. Software-as-a-Service is hét model geworden om tools en technologie aan te bieden: het kost weinig en is zeer efficiënt wat betreft updates en services.

Omdat Salesforce gebaseerd is op de cloud, kunnen de kosten aanzienlijk worden teruggedrongen. Er is geen hardware vereist, de ondersteuning is beter, er kan beter worden geschaald en klanten kunnen 70% sneller aan de slag dan met concurrenten die op locatie werken.

**Software-as-a-Service is hét model geworden om tools en technologie aan te bieden: het kost weinig en is zeer efficiënt als het gaat om updates en service.**



## Minder hardware, minder moeite

Oplossingen op locatie zijn duur om te installeren en kosten daarna ook veel geld (toevoeging van IT-medewerkers en onderhoudskosten). Als je werkzaamheden in de toekomst wilt schalen, lopen de hardwarekosten alleen nog maar op.

Door een oplossing op basis van de cloud te leveren die volledig vanaf een veilig datacenter wordt uitgevoerd, zit je met Salesforce niet vast aan de dure opstartkosten van concurrenten die op locatie werken. Er hoeft geen extra hardware of software te worden geïnstalleerd en bovendien hoeft er ook geen extra IT-personeel te worden aangenomen. Er kan met minimale kosten en moeite voor de klant een volledige installatie worden opgezet en opgestart.

## Help klanten sneller

Waar het verkoop en technologie betreft, kan een beetje downtime al leiden tot een aanzienlijk inkomensverlies. Als er binnen een oplossing op locatie iets fout gaat, kan het uren duren voordat er een technicus ter plaatse is en zelfs nog langer voordat

het probleem is opgelost. Een moderne verkooporganisatie heeft daar simpelweg de tijd niet voor.

Met Salesforce gebeurt onderhoud automatisch. Als er zich problemen voordoen, gaat er binnen enkele minuten, en niet pas met een paar dagen, een technicus mee aan de slag. Dit betekent minder downtime, geen dure onderhoudskosten en meer tijd voor verkoopwerkzaamheden.

## Eenvoudig te schalen

Voor een organisatie die een on-site CRM-oplossing gebruikt, is op- of afschalen een flinke investering en vormt dus ook een flink risico. Schalen betekent dat je je hardware en personeel moet uitbreiden. Dit proces kan maanden in beslag nemen.

Met Salesforce voeg je in slechts enkele minuten extra gebruikers en functies toe. Geen extra hardware, geen extra risico's. Ook als je wilt terugschalen of je onderneming in de toekomst wilt herorganiseren, sluit Salesforce daar naadloos op aan.

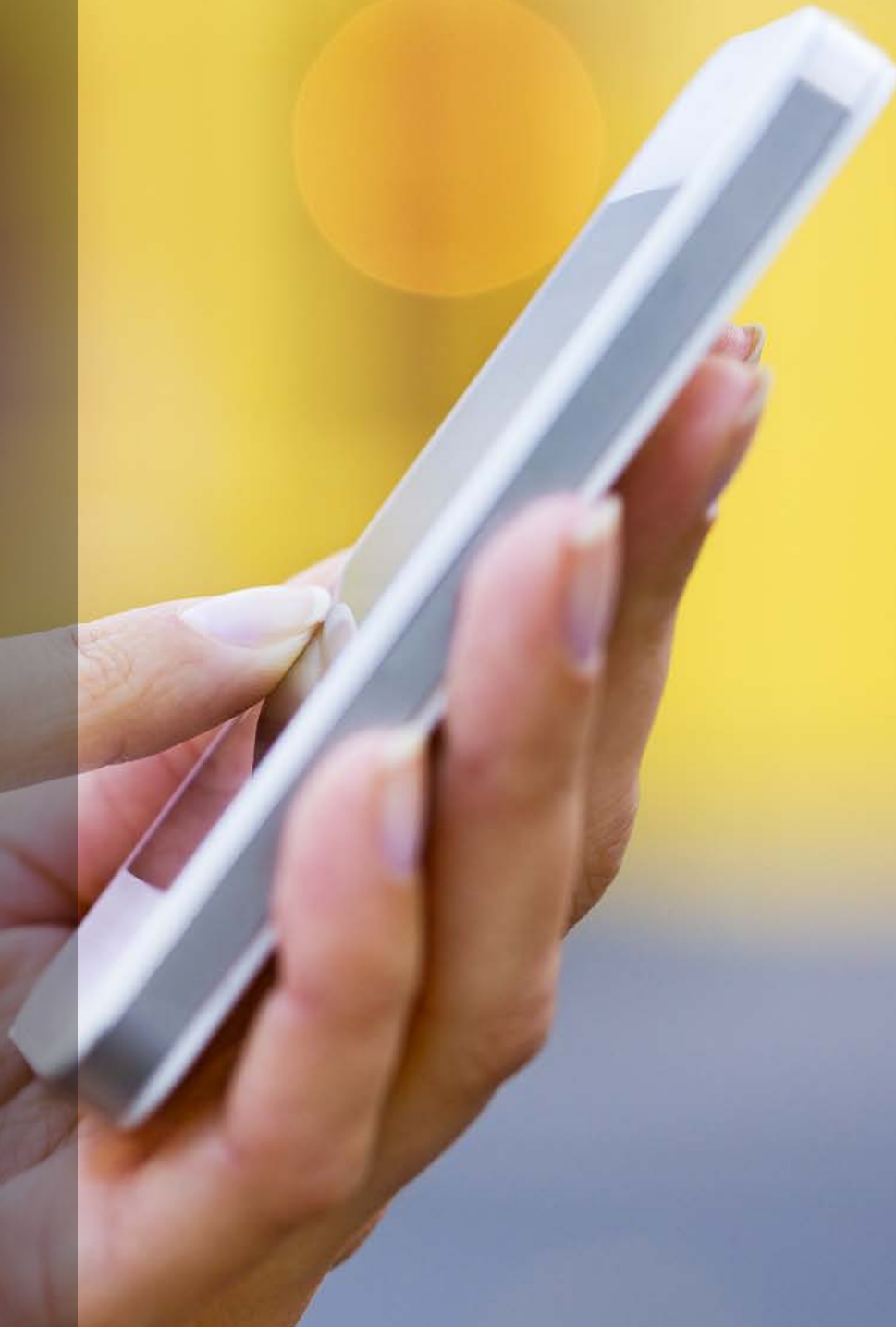


Klant in de spotlight:

## Mobiele Operator

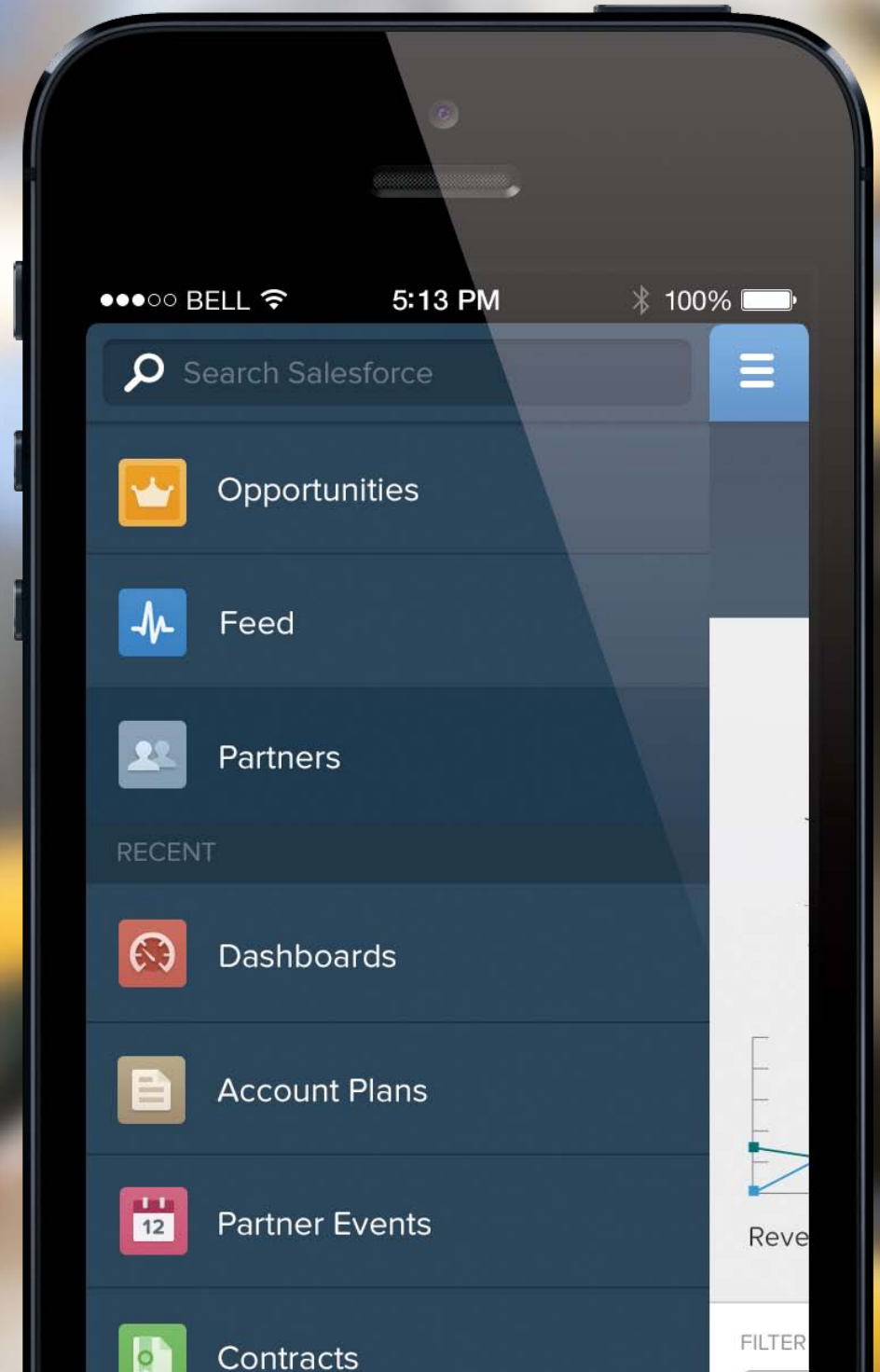
Nadat een mobiele operator was overgestapt op Salesforce, zag het bedrijf verbetering op de volgende gebieden:

- Initiële wereldwijde introductie binnen 5 maanden (10.000 gebruikers)
- Consolidatie van 6 verouderde systemen op 1 platform voor relatie- en verkoopkansenbeheer in 90 landen
- Migratie van 5,3 miljoen records van concurrerend product naar Salesforce
- Verkopers besparen dankzij geautomatiseerde rapportage 45 minuten per week
- Besparing van 1,6 miljoen dollar per jaar op servicekosten van het eerdere product



# Doe de interactieve rondleiding.

Ontdek hoe een salesmanager en een verkoper Salesforce op een doorsnee dag gebruiken. Met deze interactieve rondleiding kun je de verschillende mogelijkheden van Salesforce ervaren. Ervaar 's werelds nr.1 CRM-app en doe de rondleiding vandaag nog!






## Hoofdstuk 3

# SALESFORCE STIMULEERT PRODUCTIVITEIT

Als land zijn we geobsedeerd door productiviteit. We zijn altijd op zoek naar manieren om het leven net iets efficiënter te maken, zodat we onze tijd zo handig mogelijk kunnen indelen. En dat is niet voor niets. De concurrentie neemt in bijna elke branche toe; een minimale verhoging van de productiviteit kan dan het verschil maken tussen het wel of niet behalen van doelen.

Dit is zeker waar als het verkoop betreft, waar een paar extra telefoontjes, net iets meer klantgegevens of een betere prestatieanalyse het verschil kunnen maken tussen een goed en een abominabel kwartaal.

Salesforce is ontworpen om de gebruikers-productiviteit te verhogen. Met behulp van toonaangevende mobiele technologie, waaraan sociaal samenwerken ten grondslag ligt, en de flexibiliteit om gebruikers te kunnen laten werken waar ze willen, kan Salesforce de productiviteit van een verkoopmedewerker een enorme boost geven en hen productiever dan ooit laten werken.

A hand holding a smartphone displaying a calendar or task list. The screen shows a blue header with a menu icon, the time '11:43', and the date '11/18'. Below the header, there are several entries: 'Get up!!!' at 5:15am (45 min), 'Taxi to EDL' at 6am (30 min), 'Check in' at 6:40am (11:20 min), 'Flight to LCY' at 8am (1h), and 'SalesForce World Tour' at 8am (1h). The background is a blurred image of people in a professional setting.

**De concurrentie neemt in bijna elke branche toe; een minimale verhoging van de productiviteit kan dan het verschil maken tussen het wel of niet behalen van doelen.**

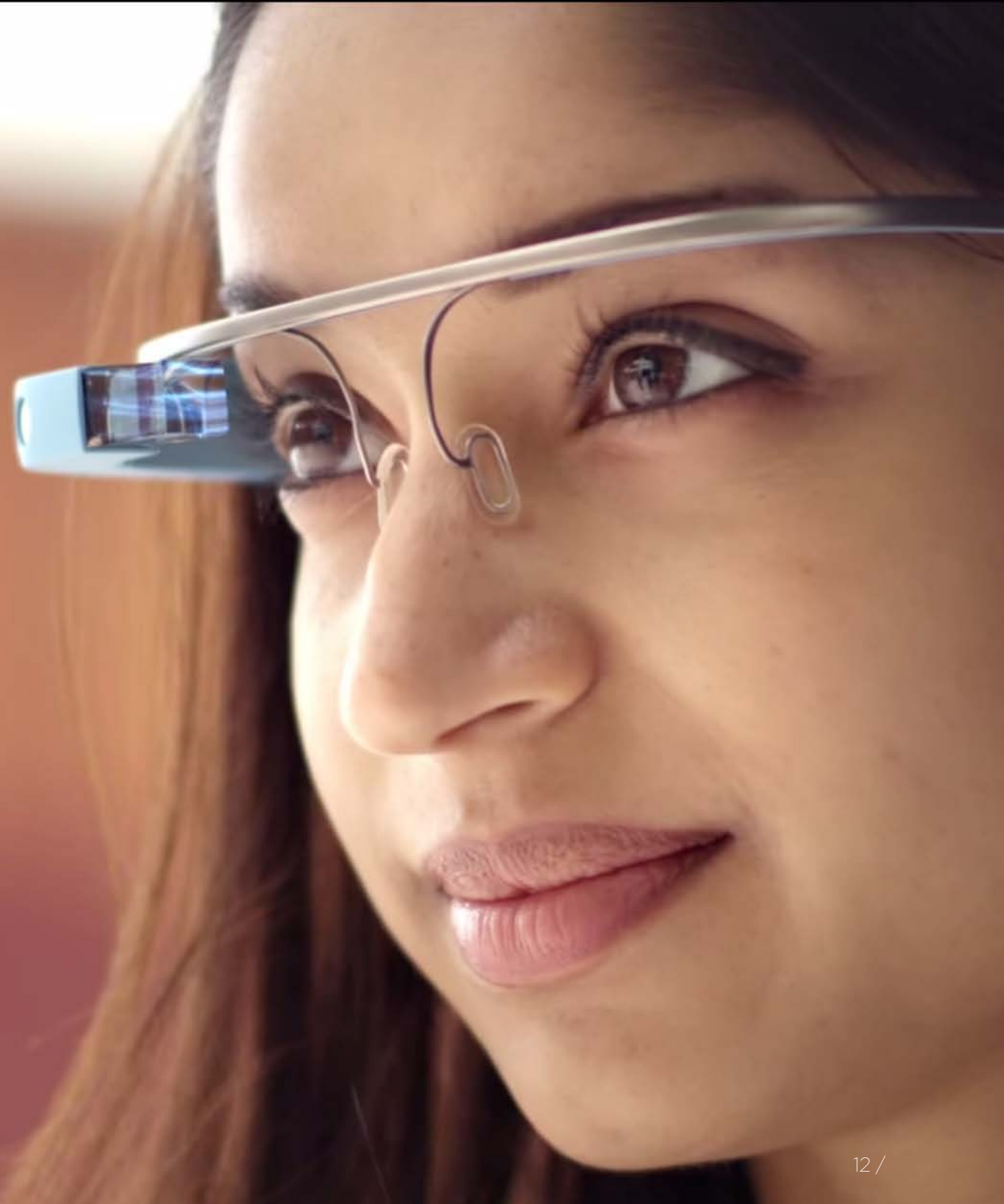
## Mobiel centraal

Mobiel is niet slechts een modetrend. Bedrijven in elke branche zien wat voor impact mobiel heeft en haasten zich om de mobiele functies te bieden waar hun gebruikers om vragen.

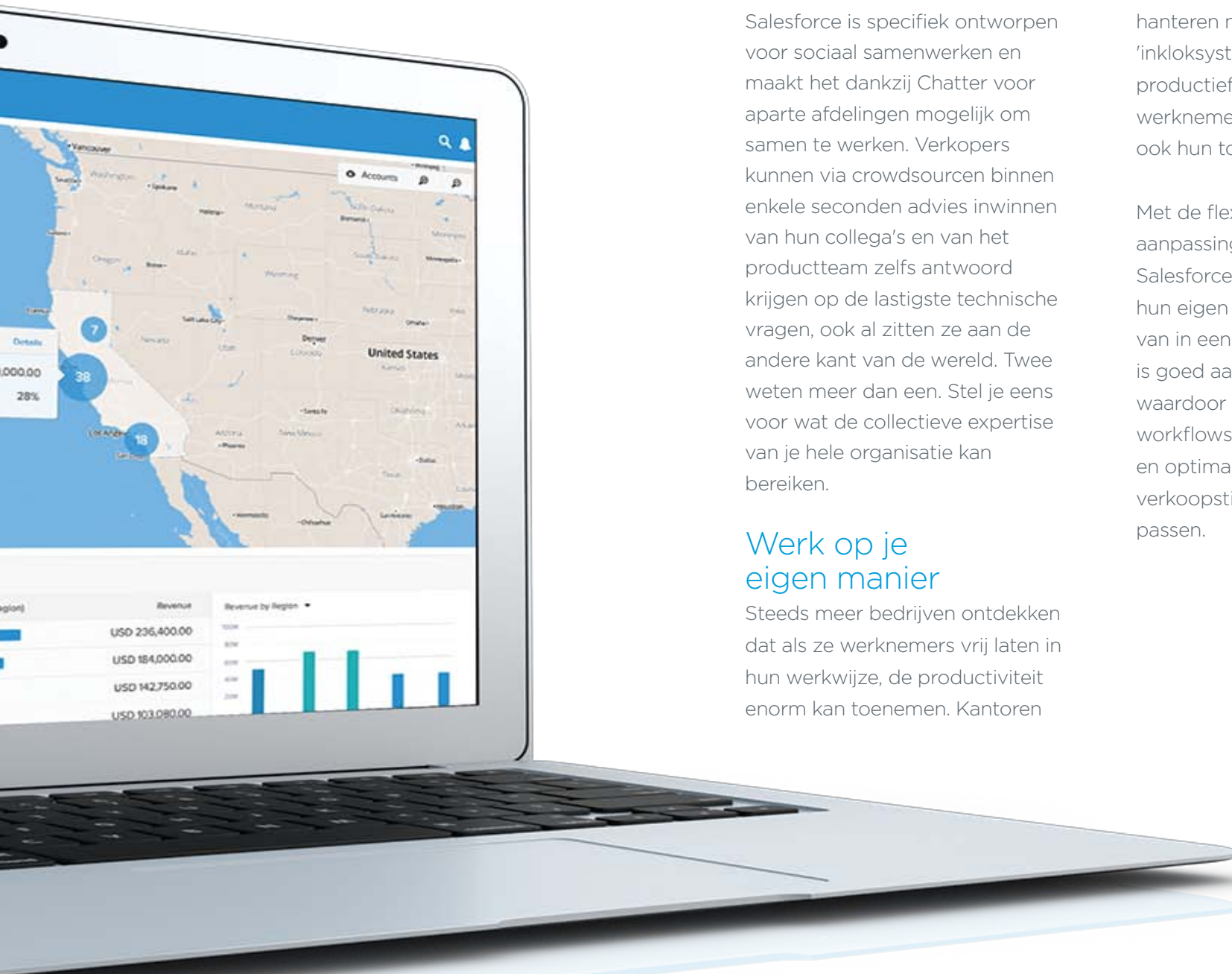
In tegenstelling tot veel van zijn concurrenten merkte Salesforce de verschuiving naar een wereld waarin mobiel centraal staat al vroeg op en levert het sindsdien mobiele functies waarmee gebruikers niet alleen kunnen meegaan met de allernieuwste trends, maar ook ver voorop kunnen blijven lopen. Dankzij de mobiele app van Salesforce1 kunnen gebruikers van Salesforce hun hele bedrijf vanaf hun telefoon runnen.

## Sociale samenwerking

De verkoper is niet langer een einzelgänger. Verkooporganisaties realiseren zich langzaam maar zeker dat de productiviteit aanzienlijk hoger ligt als hun verkopers samenwerken 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.







Salesforce is specifiek ontworpen voor sociaal samenwerken en maakt het dankzij Chatter voor aparte afdelingen mogelijk om samen te werken. Verkopers kunnen via crowdsourcen binnen enkele seconden advies inwinnen van hun collega's en van het productteam zelfs antwoord krijgen op de lastigste technische vragen, ook al zitten ze aan de andere kant van de wereld. Twee weten meer dan een. Stel je eens voor wat de collectieve expertise van je hele organisatie kan bereiken.

## Werk op je eigen manier

Steeds meer bedrijven ontdekken dat als ze werknemers vrij laten in hun werkwijze, de productiviteit enorm kan toenemen. Kantoren

hanteren niet langer een 'inkloksysteem'. Om maximaal productief te kunnen zijn, moeten werknemers hun omgeving, en dus ook hun tools, kunnen aanpassen.

Met de flexibiliteit en de aanpassingsmogelijkheden van Salesforce kunnen werknemers op hun eigen manier werken in plaats van in een vast stramien. Salesforce is goed aanpasbaar aan het bedrijf, waardoor een verkoopteam de workflows verder kan verbeteren en optimaliseren, zodat deze bij de verkoopstijl en organisatiestructuur passen.

Klant in de spotlight:

## Internetproviders

Nadat ze over waren gestapt naar Salesforce, zag een Internet service provider het bedrijf op de volgende punten verbeteren:

- Volledig inzicht in relaties en activiteiten tussen verkoop en ondersteuning
- 30% meer klanttevredenheid, waarschijnlijkheid van aanbevelen omhoog tot 74%
- Verbeterde productiviteit van 17.000 medewerkers in 4 callcenters
- Besparing van 1,6 miljoen dollar per jaar op servicekosten van het eerdere product.






## Hoofdstuk 4

# SALESFORCE STIMULEERT INNOVATIE

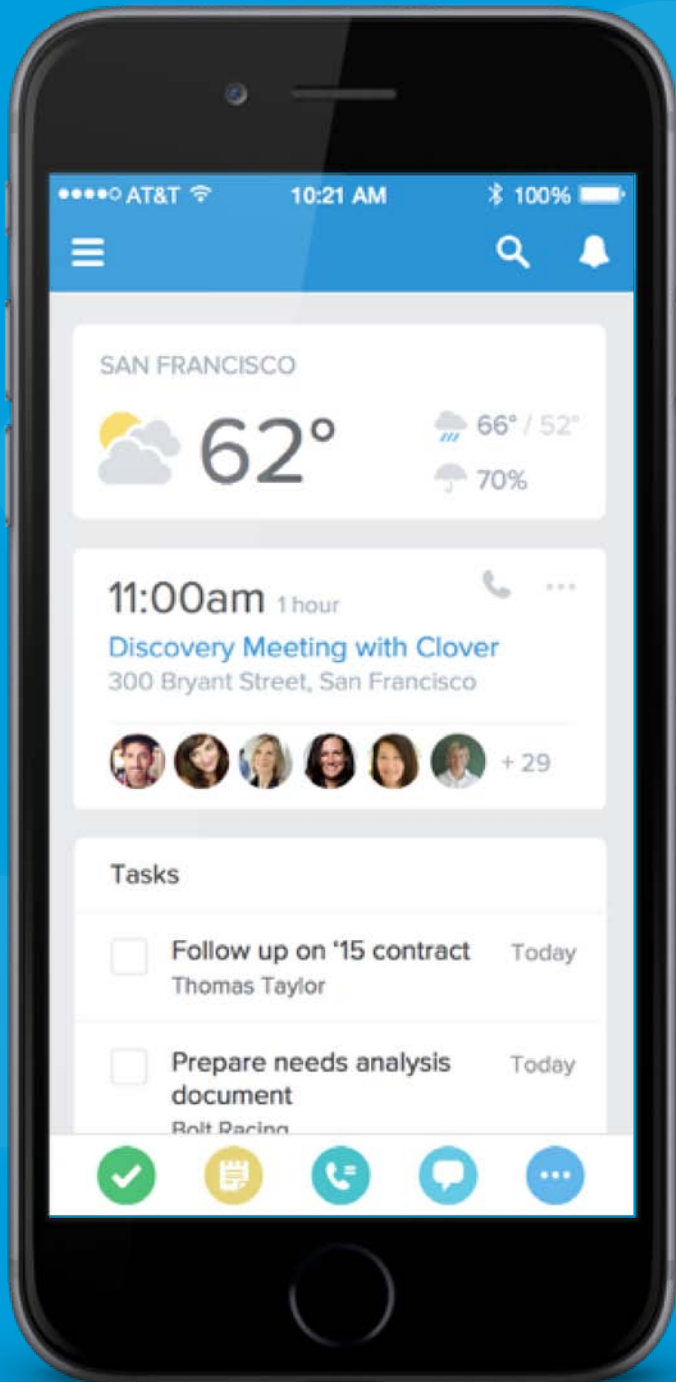
In een tijdperk dat wordt gedefinieerd door ontwrichtingen binnen de bedrijfstak, is innovatie voor een bedrijf het belangrijkste concurrentievoordeel. Als je binnen je sector niet op alle fronten vooroploopt, is de concurrentie je al voor en loop je de kans ze niet meer in te kunnen halen.

Innovatie komt vaak neer op als bedrijf nieuwe tools en strategieën met beide handen aanpakken. Met de juiste tools kan een bedrijf niet alleen toonaangevend worden binnen de eigen branche, maar ook voor een omslag in de bedrijfscultuur zorgen.

Salesforce stimuleert innovatie door de rol van IT fundamenteel om te gooien, afdelingen bij elkaar te brengen om samenwerking te bevorderen en binnen de industrie toonaangevende producten te leveren (altijd een stapje voor op de concurrentie). Als je innovatie binnen je bedrijf wilt stimuleren, dan is er geen betere partner om dit mee te realiseren dan Salesforce.



**Met de juiste tools kan een bedrijf niet alleen toonaangevend worden binnen de eigen branche, maar ook voor een omslag in de bedrijfscultuur zorgen.**



## Meer tijd voor IT om te innoveren

De rol van IT kan lastig zijn bij bedrijven met traditionele CRM-oplossingen op locatie. Bij IT is de druk hoog om steeds weer nieuwe functies te bouwen en problemen die boven komen drijven op te lossen. Ze moeten steeds voorrang geven aan deze stroom aan verzoeken, zodat er eigenlijk bijna geen tijd meer over is voor iets anders dan vragen beantwoorden.

Maar met Salesforce behoort dit dagelijks onderhoud al snel tot de verleden tijd. IT heeft nu de handen vrij om samen te werken met andere afdelingen en nog meer bij te dragen aan de onderneming. IT is dan eindelijk bevrijd van de eindeloze stroom aan hulpvragen, zodat ze samen kunnen werken met andere afdelingen om het bedrijf naar een niveau hoger te tillen.

## Samenwerken tussen afdelingen

Bedrijven werken al decennia lang volgens strakke regimes. Afdelingen zijn intern strikt gescheiden, waardoor de onderlinge communicatie beperkt is. Deze gescheiden werkomgeving is echter niet langer houdbaar als een verkoopvertegenwoordiger een lid van het productteam wil bereiken of het marketingteam het verkoopteam op

de hoogte moet brengen van nieuwe hulpmiddelen.

Salesforce zorgt ervoor dat deze obstakels verdwijnen en dat je volledige organisatie dankzij je CRM binnen hetzelfde systeem werkt. Communicatie wordt niet alleen eenvoudiger dankzij een sociaal bedrijfsnetwerk, ook wordt het makkelijker om mensen verantwoordelijk te houden voor hun prestaties en resultaten, omdat alle rapporten op dezelfde locatie worden opgeslagen.

## Toonaangevende producten

Forbes heeft Salesforce de afgelopen vier jaar op een rij bekroond als 's werelds meest innovatieve bedrijf. Deze onderscheidingen worden niet voor niets uitgereikt. Salesforce wil niet alleen toonaangevend zijn in de CRM-branche, maar wil in alle branches bepalen hoe de toekomst van het werken eruitziet.

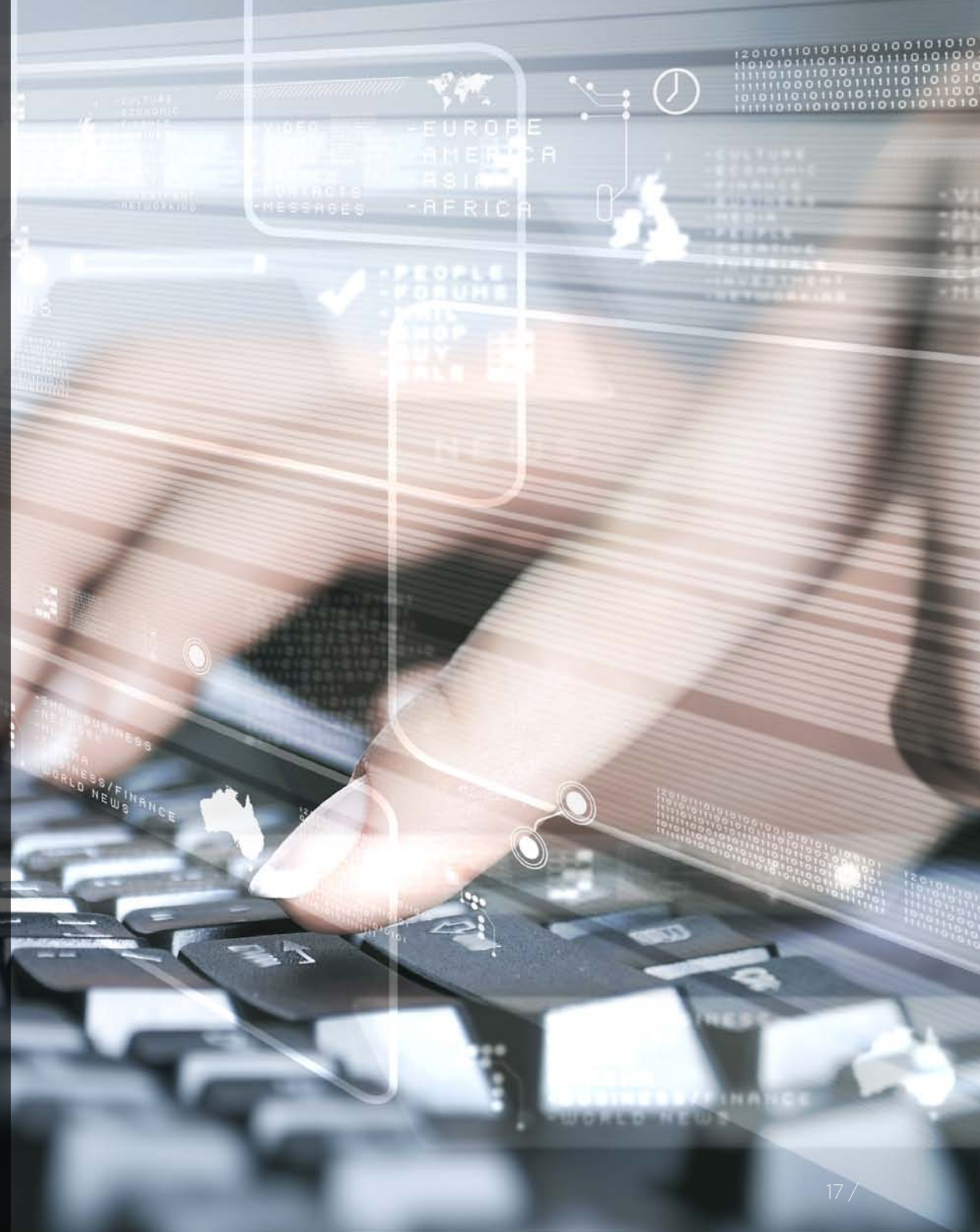
Salesforce voegt doorlopend nieuwe producten aan haar aanbod toe om tegemoet te komen aan de wensen van de moderne werknemers, nog voordat de branche zich realiseert dat die producten nodig zijn. Daarnaast innoveert Salesforce haar productlijnen doorlopend via drie grote updates per jaar.



## Klant in de spotlight: software

Nadat ze waren overgestapt naar Salesforce, zag een grote aanbieder van software het bedrijf op de volgende punten verbeteren:

- Dankzij de Service Cloud kunnen callcenters opschalen en zo 20.000 tot 30.000 cases per dag aan op piektijden.
- In 2011 crashte een server van de concurrentie en was vervolgens 3 dagen offline, terwijl het bij onze aanbieder van software ook druk was.
- Er werden 4000 tijdelijke medewerkers aangenomen, maar dan 15% sneller dan normaal gesproken.
- Integratie met de social hub van Radian6 voor tweet-to-case
- Integratie met website voor click-to-chat; medewerker ziet welke self-serviceoplossingen de klant al geprobeerd heeft







## *Conclusie*

Klanten van Salesforce creëren nu al een voorsprong op de concurrentie. En jij?

Salesforce kan net dat ene steuntje in de rug zijn in een markt waarin de concurrentie steeds groter wordt. Met Salesforce kun je je omzet verhogen en je kosten verminderen. Innovatie komt er vaak op neer dat je als bedrijf nieuwe tools en strategieën met beide handen aanpakt. Laat je niet langer tegenhouden door ouderwetse systemen, maar benut het volledige potentieel van je bedrijf. Tijd om het voordeel van Salesforce zélf te ervaren.



# VERKOOPOPLOSSINGEN WAAR JE BEDRIJF NOG PRODUCTIEVER VAN WORDT

Als je je verkoop wilt verhogen en een transparant verkoopproces wilt opzetten, heb je een gebruiksvriendelijk Customer Relationship Management-systeem nodig. Met Salesforce kun je contactgegevens, accounts, leads en verkoopkansen van klanten en prospects allemaal op één centrale plek opslaan.

**32%** Meer succes.

**40%** Hogere verkoop-productiviteit.

**32%** Meer omzet.



De informatie in dit e-book is alleen bedoeld als informatie aan onze klanten. 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 u bepaalde resultaten zult behalen als u de adviezen uit het e-book opvolgt. Het kan wenselijk 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.com. Alle rechten voorbehouden.

# RESOURCES DIE MISSCHIEN OOK INTERESSANT ZIJN VOOR JOU:



Je complete CRM-handboek



Verbeter je verkoopprestaties



Geheimen van bedrijfsgroei:  
verhalen van succesvolle ondernemers



HET CUSTOMER SUCCES PLATFORM





HET CUSTOMER SUCCES PLATFORM