

*Het voordeel van Salesforce:*  
Het geheim achter  
het genereren van  
meer omzet

salesforce



# Leider in de cloud

Salesforce is in 1999 gestart met de visie om customer relationship management (CRM) in de cloud opnieuw uit te vinden. Dit was het prille begin van een nieuw technologiemodel. In 2015 heeft Salesforce een omzet van meer dan \$5 miljard gerealiseerd, sneller dan elke andere leverancier van zakelijke software, en debuteerde het in de Fortune 500. Wereldwijd horen we bij de tien snelst groeiende ondernemingen voor zakelijke software.

Wat is ons geheim? Onze klanten. In geen enkele ander bedrijf is elke medewerker volledig op de klant gericht. Geen enkel ander bedrijf maakt producten die ontworpen zijn om jouw bedrijf, van sales, service, marketing, community, analytics tot aan apps, volledig om de klant te laten draaien. Geen enkele andere zakelijk cloud kan tippen aan de breedte en diepgang van ons vertrouwde cloudplatform en onze complete CRM-oplossing, noch aan de kracht van ons ecosysteem van partners en ontwikkelaars.

En daar houdt onze innovatieve visie niet bij op. We reserveren ook 1% van onze eigen vermogen, 1% van de tijd van onze medewerkers en 1% van onze producten voor non-profits en goede doelen. In 2015 bereikten we een mooie mijlpaal: onze medewerkers hadden samen 1 miljoen uur aan vrijwilligerswerk besteed. Bovendien werden miljoenen dollars gedoneerd aan non-profitorganisaties overal ter wereld.

Dit alles maakt van Salesforce een echt Customer Success Platform, ontworpen om jou en je klanten succesvoller dan ooit te maken.

## Inhoudsopgave

- 03** Salesforce maakt je succesvol
- 06** Met Salesforce kun je sneller aan de slag
- 09** Salesforce stimuleert innovatie
- 12** Salesforce is een complete CRM-oplossing
- 19** Salesforce geeft iets terug

## Hoofdstuk 1

# Salesforce maakt je succesvol

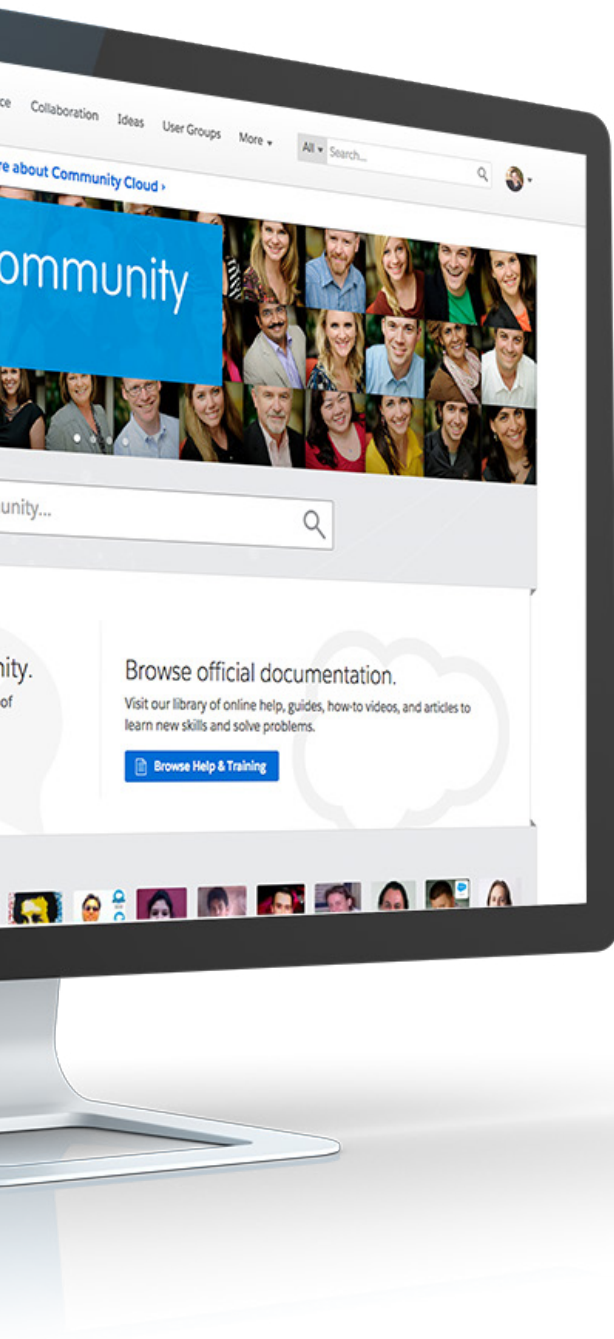
Salesforce is gebaseerd op een eenvoudig principe: we willen onze klanten helpen succesvol te zijn. Dit principe vormt de basis van ons bedrijfsmodel en is de drijvende kracht achter een cultuur van continue verbetering en innovatie in onze organisatie. We hebben een compleet ecosysteem gebouwd rond het succes van klanten, van onze teams met klantsuccesmanagers en programma-architecten tot aan een breed netwerk van partners en onafhankelijke software-leveranciers die u helpen alles uit Salesforce te halen. En dan is er natuurlijk nog onze levendige [Success Community](#).

Wat Salesforce onderscheidt van de concurrentie is onze toewijding om onze klanten succesvol te maken. Dit doen we door hen te helpen dichterbij hun klanten te komen. Dit betekent dat we meer doen dan alleen erg goede producten en functionaliteit ontwikkelen: we werken nauw samen met elke klant om te komen tot een visie voor toekomstig succes.

Bij Salesforce is het niet zo dat je onze software koopt en nooit meer iets van ons hoort. Integendeel, we werken samen met je om blijvend waarde te brengen, zelfs als je bedrijf groeit en verandert. Onze klantsuccesmanagers staan voor je klaar en helpen je om alles uit je Salesforce-licentie te halen; onze [programma's](#) voor trainingen, certificering, support en consulting bieden expertise en inzicht zodat je snel resultaten realiseert. En onze [Success Community](#) – met 2 miljoen leden en nog steeds groeiende – helpt klanten in contact te komen met Salesforce-experts en met elkaar, om ideeën uit te wisselen, samen te werken en antwoorden te krijgen op vragen.

De klanten van Salesforce hebben in de loop der jaren een belangrijke rol gespeeld in ons eigen succes. Veel van onze innovaties zijn te herleiden naar klanten wiens zakelijke behoeften de inspiratie vormden voor een nieuw product, functionaliteit of benadering van cloud computing.





## De Salesforce AppExchange

Salesforce opereert niet in een vacuüm: naarmate we zelf groeiden, zagen we ook de community van software-verkopers, consultants, service providers en ontwikkelaars, die experts en ambassadeurs zijn van Salesforce, een ongekende groei doormaken. Samen met onze partners en een breed netwerk van Salesforce-ontwikkelaars hebben we de Salesforce AppExchange gecreëerd: 's werelds meest vooraanstaande marktplaats voor zakelijke apps. AppExchange-apps zijn speciaal ontwikkeld voor Salesforce en brengen Salesforce naar elke afdeling en elke sector. Het is een bewezen ecosysteem van apps die al miljoenen keren zijn geïnstalleerd en door duizenden klanten zijn beoordeeld om jou te helpen de juiste app voor jouw zakelijke behoeften te vinden. Met AppExchange-apps sluit je risico's uit en bespaar je tijd, omdat je hier de beste tools vindt die geïntegreerd kunnen worden met Salesforce en de productiviteit en groei van je bedrijf verhogen.

[Bezoek de AppExchange ›](#)

## De Salesforce IdeaExchange

Bij Salesforce weten we dat onze klanten, partners en medewerkers soms de beste ideeën hebben. Dat is de reden waarom we de IdeaExchange hebben opgezet: de innovatie-hub van onze community, waar leden ideeën voor productverbeteringen kunnen aandragen en kunnen stemmen op de ideeën waarvan zij vinden dat wij ze moeten ontwikkelen. Dit is de plek waar de kracht van onze klanten en onze focus op hun succes samenkomen om onze product-planning positief beïnvloeden.

[Bezoek de Community ›](#)

## Salesforce for Industries

Elke branche heeft zijn eigen uitdagingen en kansen. Jij kent jouw branche en je weet wat je nodig hebt. Salesforce werkt nauw samen met het partnernetwerk en ontwikkelt oplossingen op maat voor de grootste uitdagingen en kansen in jouw sector. Onze branche-oplossingen zijn speciaal ontworpen om tegemoet te komen aan de specifieke eisen van jouw branche, zodat je alles uit social, mobiel, de cloud en analytics haalt en je bedrijf transformeert.

[Meer informatie ›](#)

Gratis e-book:

5 Redenen om Salesforce-Certificeringen te behalen



[Downloaden ›](#)

Klant in de spotlight:

## Zero Motorcycles

Zero Motorcycles, een wereldwijde fabrikant en retailer van elektrische motoren, wil de motorbranche opschudden. Ze zochten naar manieren om hun bedrijfsprocessen en communicatie te stroomlijnen en ontdekten dat Salesforce het alles-in-1-platform is waarmee ze efficiënter kunnen zijn en hun snelle groei kunnen blijven voortzetten.

[Bekijk de film >](#)



*“Alle informatie die ik dagelijks nodig heb, is binnen handbereik.”*

– Mike Cunningham, Director US Sales, Zero Motorcycles

## Hoofdstuk 2

# Met Salesforce kun je sneller aan de slag

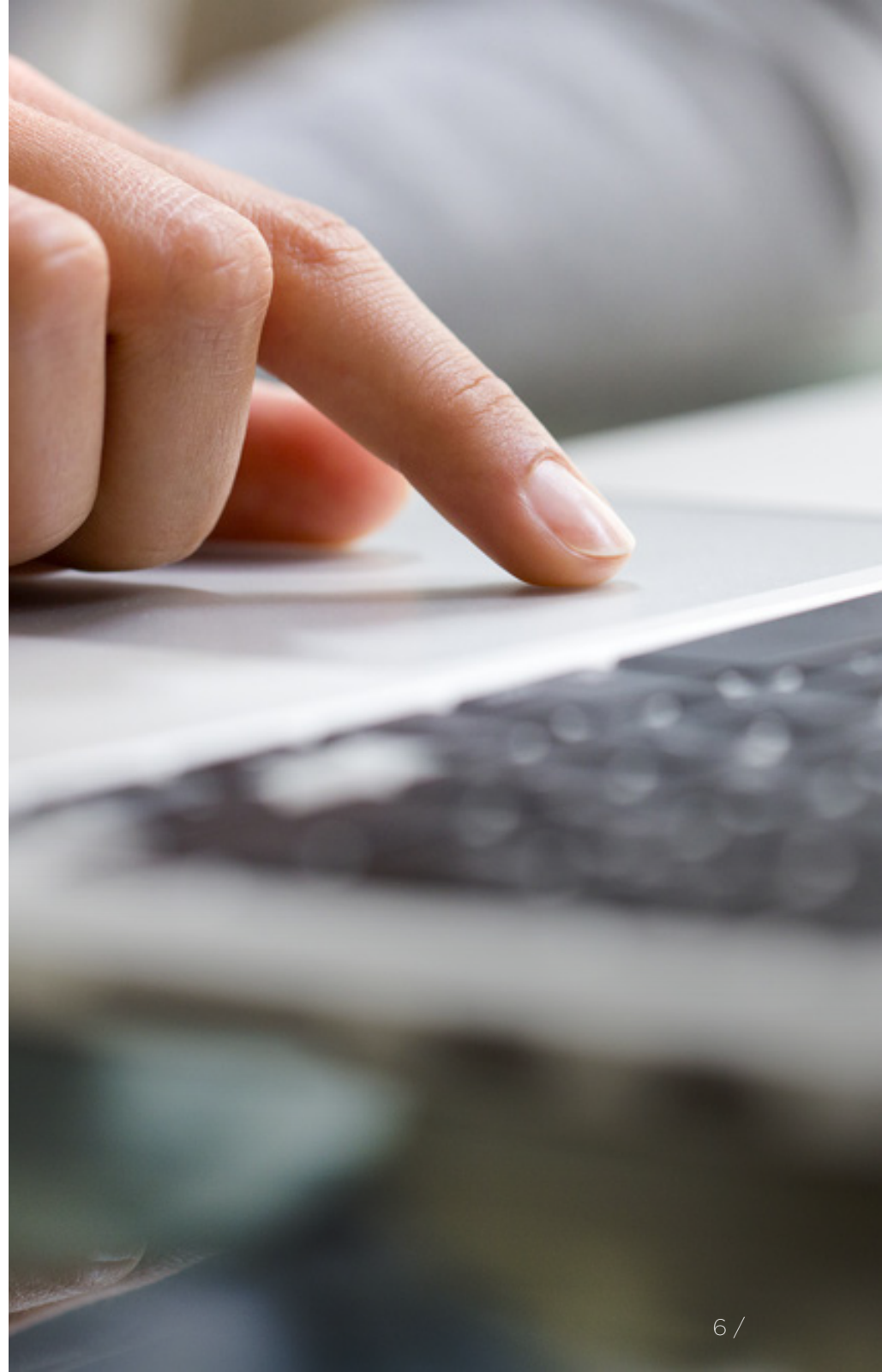
Toen Salesforce in 1999 werd opgericht, waren we de pioniers van een gloednieuw technologiemodel: cloud computing. De introductie van cloud computing betekende het einde van het traditionele on-premise software-model waardoor kosten en risico's aanzienlijk konden worden teruggebracht.

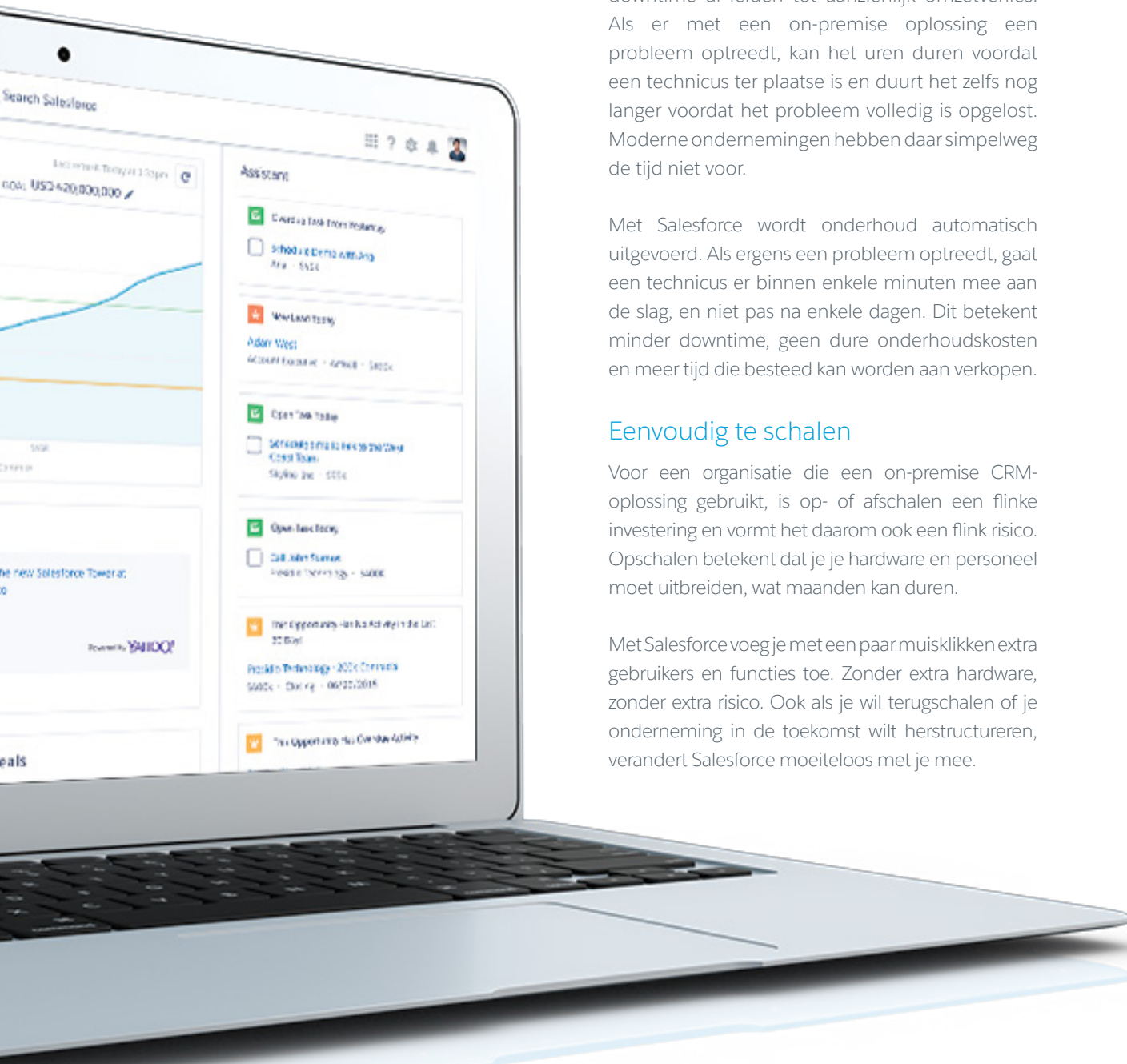
Sindsdien heeft Salesforce de processen van datacenters continu verbeterd en de verschuiving richting cloud computing aangevoerd. Tegenwoordig kunnen we de kosten aanzienlijk terugbrengen: er is geen hardware vereist, de ondersteuning is beter, er kan makkelijker worden opgeschaald en klanten kunnen 70% sneller aan de slag dan concurrenten die met on-premise oplossingen werken. Maar hoe realiseren we dit?

### Minder hardware, meer innovatie

On-premise oplossingen zijn duur om te installeren en zijn ook daarna nog een aanslag op je budget door extra IT-medewerkers en onderhoudskosten. En als je in de toekomst je werkzaamheden wil opschalen, lopen de hardware-kosten alleen maar op.

Dankzij de cloud-gebaseerde oplossing die volledig vanuit een beveiligd datacenter wordt uitgevoerd, zit je met Salesforce niet vast aan de dure opstartkosten van on-premise oplossingen. Er hoeft geen extra hardware te worden geïnstalleerd en het is niet nodig extra IT-personeel aan te nemen. Salesforce kan binnen een bedrijf volledig worden geïnstalleerd en opgestart – sneller en efficiënter.





## Een beter support-systeem

Wat sales en technologie betreft, kan een beetje downtime al leiden tot aanzienlijk omzetverlies. Als er met een on-premise oplossing een probleem optreedt, kan het uren duren voordat een technicus ter plaatse is en duurt het zelfs nog langer voordat het probleem volledig is opgelost. Moderne ondernemingen hebben daar simpelweg de tijd niet voor.

Met Salesforce wordt onderhoud automatisch uitgevoerd. Als ergens een probleem optreedt, gaat een technicus er binnen enkele minuten mee aan de slag, en niet pas na enkele dagen. Dit betekent minder downtime, geen dure onderhoudskosten en meer tijd die besteed kan worden aan verkopen.

## Eenvoudig te schalen

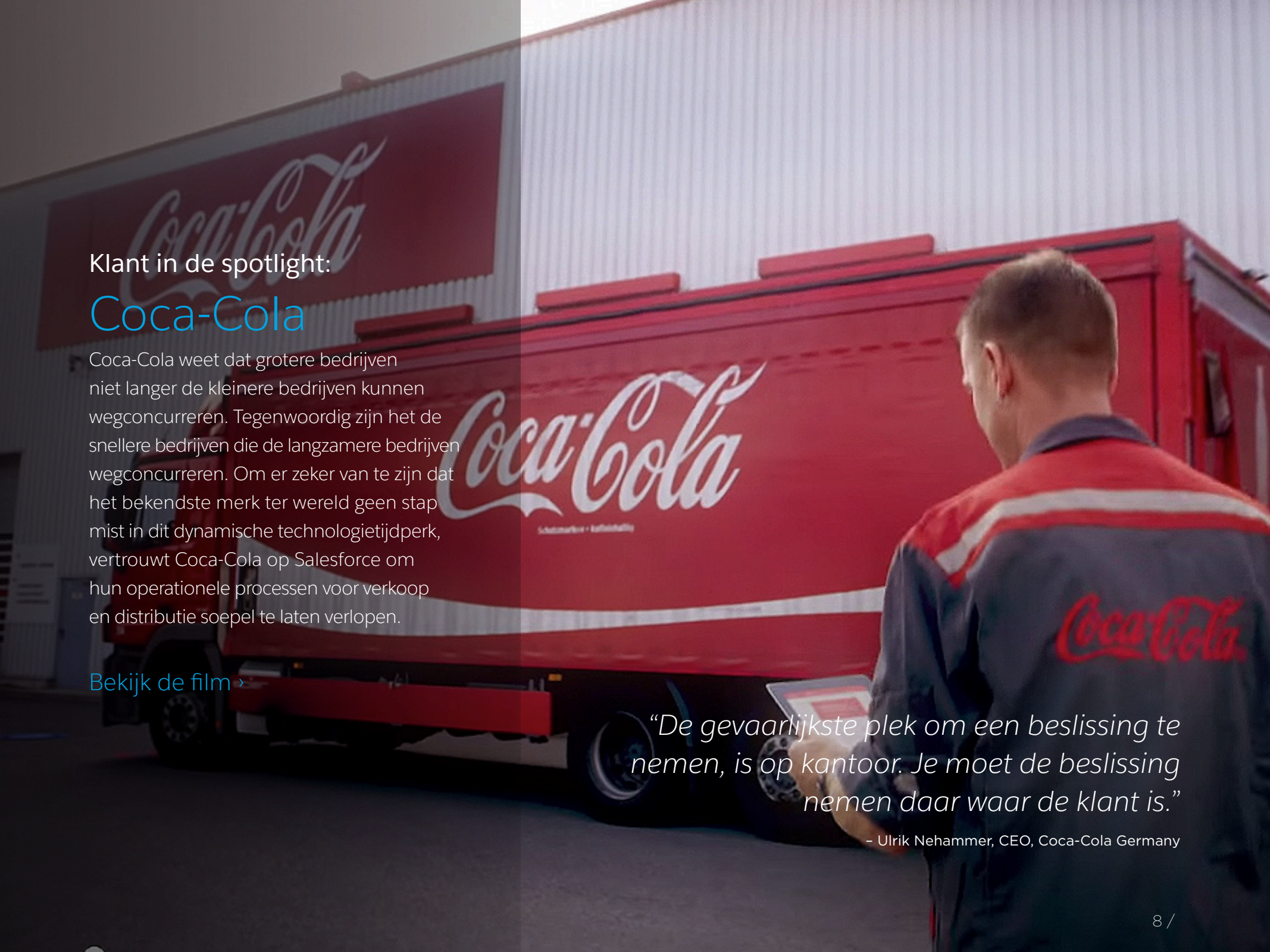
Voor een organisatie die een on-premise CRM-oplossing gebruikt, is op- of afschalen een flinke investering en vormt het daarom ook een flink risico. Opschalen betekent dat je je hardware en personeel moet uitbreiden, wat maanden kan duren.

Met Salesforce voeg je met een paar muisklikken extra gebruikers en functies toe. Zonder extra hardware, zonder extra risico. Ook als je wil terugschalen of je onderneming in de toekomst wilt herstructureren, verandert Salesforce moeiteloos met je mee.

## Innovatieve producten

Forbes noemt Salesforce al vijf jaar op rij een van de meest innovatieve ondernemingen ter wereld, en niet zonder reden. Salesforce wil niet alleen toonaangevend zijn in de CRM-branchen, maar wil in alle branches bepalend zijn voor de toekomst van bedrijven. Als je al klant van Salesforce bent, ken je de voordelen van onze regelmatige releases al: productupgrades en nieuwe functionaliteit die driemaal per jaar automatisch en probleemloos naar alle gebruikers worden uitgerold. Met de innovatieve en veilige cloud-technologie van Salesforce kunnen we blijven verbeteren, zodat jouw bedrijf sneller kan schakelen dan ooit.

[Klik hier voor meer informatie over de Summer '15 release.](#)

A photograph of a Coca-Cola delivery truck. The truck is red and white with the Coca-Cola logo prominently displayed on the side. A driver in a blue and red uniform is seen from behind, looking at a tablet device. The background is a light-colored building.

Klant in de spotlight:

## Coca-Cola

Coca-Cola weet dat grotere bedrijven niet langer de kleinere bedrijven kunnen wegconcurreren. Tegenwoordig zijn het de snellere bedrijven die de langzamere bedrijven wegconcurreren. Om er zeker van te zijn dat het bekendste merk ter wereld geen stap mist in dit dynamische technologietijdperk, vertrouwt Coca-Cola op Salesforce om hun operationele processen voor verkoop en distributie soepel te laten verlopen.

[Bekijk de film >](#)

*“De gevaarlijkste plek om een beslissing te nemen, is op kantoor. Je moet de beslissing nemen daar waar de klant is.”*

- Ulrik Nehammer, CEO, Coca-Cola Germany



## Hoofdstuk 3

# Salesforce stimuleert innovatie

Je kunt pas echt begrijpen wat de cloud van Salesforce anders maakt dan die van andere cloud providers, als je het platform waarop het opereert, en met name [Force.com](https://www.force.com), nader bekijkt.

Force.com is een [Platform as a Service \(PaaS\)](#) en het fundament van de Salesforce-producten die je kent en waarschijnlijk regelmatig gebruikt. Denk aan [Sales Cloud](#), [Service Cloud](#), [Community Cloud](#) en [AppExchange](#). Force.com heeft vele kenmerken: het is snel, schaalbaar, makkelijk aan te passen, veilig en betrouwbaar. En het ondersteunt meer dan 100.000 organisaties en verwerkt dagelijks meer dan 2 miljard transacties.

## Hoe Force.com werkt

Hoe doen we dit allemaal? Het antwoord is de flexibele metadata-architectuur van Force.com en de manier waarop innovatie de drijvende kracht is van [multitenant-applicatieontwikkeling](#). Multitenancy kun je vergelijken met een appartementencomplex. De bewoners profiteren van de voordelen van het delen het gebouw, maar behouden hun privacy dankzij muren en deuren.



Bij Salesforce waren we de eersten die gebruik maakten van een [combinatie van revolutionaire technologieën](#), speciaal ontworpen voor de cloud. Deze unieke infrastructuur betekent dat IT geen tijd kwijt is aan het beheren van hardware en aan onderhoud, zodat je bedrijf zich volledig kan richten op z'n eigen innovatie. Ondertussen zorgen wij voor nieuwe releases en functies.

In plaats van je zorgen te maken over upgrades en onderhoud, hoef je je alleen nog maar bezig te houden met het ontwikkelen van applicaties waarmee je bedrijf en organisatie zich sneller kan ontwikkelen. Een van de grootste voordelen van het ontwikkelen van apps met Force.com, is dat je zelf geen programmeur hoeft te zijn. Alles wat ontwikkelaars en zakelijke gebruikers nodig hebben voor het ontwikkelen, updaten en aanpassen van apps kunnen ze aanklikken in de user interface, gewoon in de applicatie.

## Het geheime ingrediënt

De kern van dit alles is onze [software-architectuur op basis van metadata](#). De runtime-engine van Force.com haalt app-data uit metadata (in feite is dit informatie over de data). Er is een strikte scheiding tussen de tenant-data, het platform zelf, en de metadata die bij elke app horen. Dus als we driemaal per jaar onze automatische upgrades uitgeven, gaat er bij jou niets stuk en blijven je apps en aanpassingen in orde.

Dit gaat natuurlijk ook op als andere gebruikers aanpassingen uitvoeren. Zelfs het toevoegen van tienduizenden nieuwe gebruikers op Force.com zorgt niet voor vertraging. Wat betekent dit voor jouw bedrijf? Het betekent dat je eenvoudig aanpassingen en veranderingen kunt doorvoeren. Apps blijven gelijke pas lopen met alle bedrijfsprocessen. Force.com zorgt ervoor dat je IT-infrastructuur voorbereid blijft op de toekomst, ongeacht hoeveel je groeit of hoeveel nieuwe klanten je toevoegt.

## Vier technologische veranderingen: Cloud, mobiel, social en data science

De afgelopen twee decennia vonden er enorme technologische veranderingen plaats. Het begon met de verandering van on-premise software naar cloud-gebaseerde systemen: een verandering waarin Salesforce een belangrijke rol speelde en het voortouw nam, waardoor we de beste cloud provider ter wereld zijn geworden. Dankzij cloud-technologie kunnen we software aanbieden die sneller en kosteneffectiever is en de basis vormt van innovatie. Na de verschuiving naar de cloud kwam de mobiele transformatie: in 2014 overtrof het gebruik van internet op mobiele apparaten het internetgebruik op desktops. Vervolgens veranderde social media de manier waarop mensen interactie met elkaar hebben, hoe ze consumeren en hoe ze informatie delen. En nu zitten we middenin de data science-revolutie die bedrijven opnieuw zal transformeren. Als bedrijven succesvol willen zijn, moeten ze kunnen beschikken over data en deze slim kunnen verwerken en gebruiken. Bekijk ook deze resources voor informatie over hoe jouw bedrijf in deze nieuwe wereld van technologie kan slagen.

De transformatie naar een social business - een gids voor ondernemers

De mobiele app-revolutie 8 stappen om sneller mobiele apps in de cloud te ontwikkelen

Het nieuwe tijdperk van analytics

Klant in de spotlight:

# Virgin America

Virgin America is er trots op dat het de luchtvaartbranche heeft opgeschud. Een van de sleutels tot hun succes is de rijke bedrijfscultuur die ernaar streeft om dezelfde principes die worden gebruikt voor de ontwikkeling van producten voor klanten, intern toe te passen. Ze hadden een bedrijfsbreed intranet nodig dat consistent was met hun merk. Met de hulp van Salesforce en Appirio werd VXConnect in het leven geroepen.

Dit zijn de best practices van de ontwikkeling:

## Denk aan de fysieke locatie van je werknemers

90 procent van de medewerkers van Virgin America zit niet achter een bureau. Elke functie van de desktop-versie van VXConnect is ook toegankelijk via een mobiel apparaat.

## Maak het gebruiksvriendelijk

Virgin America heeft een consistente uitstraling aangehouden voor de gehele VXConnect-omgeving en heeft extra aandacht besteed aan het ontwerp en de gebruikservaring.

## Verleid ze

Om gebruik van het systeem aan te moedigen communiceert Virgin America hun bedrijfsbrede deals en aanbiedingen in een speciale sectie in VXConnect in plaats van via een e-mail.

## Blijf actief en betrokken

Een groep communitymanagers coördineert de reacties. Het originele antwoord blijft zichtbaar voor iedereen zodat dezelfde vraag niet meerdere malen beantwoord hoeft te worden.



## Hoofdstuk 4

# Salesforce is een complete CRM-oplossing

Verkopen is een essentieel onderdeel van elk bedrijf. Salesforce is ooit begonnen met sales, en dit is nog altijd de kern van wat we doen. Het staat niet voor niets in onze bedrijfsnaam. Tegenwoordig gaat de definitie van customer relationship management (CRM) een stuk verder dan sales: in moderne ondernemingen strekt het zich uit tot elke afdeling. Ook Salesforce is geëvolueerd van een cloud-gebaseerde automatiseringstool voor sales naar een compleet platform dat bedrijven met hun klanten verbindt op alle vlakken in de organisatie: van sales en service tot aan marketing, community, analytics, apps enzovoort.

Dit betekent dat we in de unieke positie zijn om elk bedrijf complete oplossingen te bieden, waarbij klantgegevens centraal staan. Salesforce heeft voor verschillende branches, functies en gebruikers passende oplossingen en is de enige complete CRM-oplossing die ontworpen is als Customer Success Platform. Door elk onderdeel van je bedrijf in Salesforce met elkaar te verbinden, krijg je één uniform klantbeeld waarmee je elke klant kan laten slagen.

En zo ziet een complete CRM-oplossing eruit:



# Verbeter je sales met Sales Cloud

**salesforce** sales cloud

De Salesforce Sales Cloud is wereldwijd de beste sales-app voor verkopers, waarmee zij slimmer en sneller kunnen verkopen. De Sales Cloud brengt automatisering van sales naar ongekende nieuwe hoogten met een scala aan cloud-gebaseerde tools waarmee je team meer deals binnenhaalt, de productiviteit verbetert en constant nieuwe leads genereert.

[Meer informatie ›](#)

## Sales Cloud in cijfers:

**45%** snellere gemiddelde afhandeltijd

**45%** hogere kostenbesparing

**47%** hogere productiviteit

**48%** snellere oplossing van cases

**45%** hogere klanttevredenheid

# Transformeer je klantenservice met de Service Cloud

**salesforce** service cloud

Service Cloud is de enige oplossing waarmee klanten in elk product, app of ervaring service-opties kunnen integreren om problemen van klanten overal, altijd en op elk apparaat te kunnen oplossen.

[Meer informatie ›](#)

## Service Cloud in cijfers:

**45%** snellere gemiddelde afhandeltijd

**45%** hogere kostenbesparing

**47%** hogere productiviteit

**48%** snellere oplossing van cases

**45%** hogere klanttevredenheid

# Bouw persoonlijke 1-1 customer journeys met Marketing Cloud



Met de Salesforce Marketing Cloud haalt je bedrijf alles uit elke interactie met de klant, zorg voor gepersonaliseerde cross-channel customer journeys voor een uitzonderlijke merkervaring via e-mail, mobiel, social media, internet en meer.

[Meer informatie ›](#)

## Marketing Cloud in cijfers:

**36%** hogere klanttevredenheid

**28%** meer aanbevelingen

**33%** minder kans op annuleringen/verloop

Blaas de betrokkenheid van de klant, partner en werknemer nieuw leven in met Community Cloud

**salesforce** community cloud

Met Community Cloud gebruik je de kracht van social media en mobiel om levendige community's te creëren en zo klanten actief bij je bedrijf te betrekken, samenwerking tussen medewerkers te stimuleren en processen met resellers, partners en distributeurs te stroomlijnen.

[Meer informatie >](#)

## De Community Cloud in cijfers:

**45%** hogere klanttevredenheid

**46%** minder tijd kwijt met zoeken naar experts

**46%** hogere betrokkenheid van partners

**48%** hogere betrokkenheid van medewerkers



# Salesforce Analytics Cloud: Analytics voor iedereen

**salesforce** analytics cloud

De Salesforce Analytics Cloud is gebaseerd op het Wave-platform en is de eerste oplossing voor cloud analytics die ontworpen is voor elke zakelijke gebruiker. Vanaf elk apparaat data onderzoeken, nieuwe inzichten ontdekken en onmiddellijk actie ondernemen was nog nooit zo eenvoudig.

[Meer informatie >](#)



Run je bedrijf sneller op  
het Salesforce-platform

**salesforce** | **platform**

Het Salesforce-platform is wereldwijd het beste zakelijke cloud-platform waarmee bedrijven hun IT-afdelingen kunnen transformeren tot innovatiecentra en zo de concurrentie een stap voor kunnen blijven.

[Meer informatie >](#)

**Het platform in cijfers:**

**42%** minder IT-kosten

**47%** snellere integratie

**55%** snellere implementatie

## Hoofdstuk 5

# Salesforce geeft iets terug

Een van de grootste innovaties van Salesforce is ons 1/1/1-model: we reserveren 1% van ons eigen vermogen, 1% van de tijd van onze medewerkers en 1% van onze producten. Deze zaken vormen de basis van de [Salesforce Foundation](#). Iets teruggeven is een essentieel onderdeel van ons bedrijfsmodel: Sinds de oprichting in 2000 heeft de Salesforce Foundation wereldwijd meer dan \$85 miljoen gedoneerd aan non-profitsectoren.

Elke medewerker van Salesforce weet dat de Foundation veel meer is dan een programma voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het is ook een 'way of life' binnen Salesforce. Elke medewerker kan jaarlijks betaald zes dagen vrijwilligerswerk doen en in 2015 hebben we de geweldige mijlpaal bereikt van 1 miljoen uren vrijwilligerswerk.

Hier zien slechts enkele voorbeelden van het inspirerende werk dat onze Foundation en medewerkers wereldwijd hebben verricht om iets terug te geven:

- [Gratis Salesforce-licenties](#) voor organisaties in Haïti na de aardbeving in 2010
- [Pro bono juridische hulp bieden](#) aan immigrantenkinderen
- [Doneren van 3 miljoen maaltijden](#) tijdens Dreamforce '14 om honger te bestrijden
- [Pro bono technische ondersteuning en andere diensten leveren](#) aan maatschappelijke organisaties wereldwijd
- [Samenwerken met plaatselijke ondernemers in Nepal](#) om mee te helpen met de wederopbouw na de aardbeving van 2015

[Klik hier voor meer informatie over de Salesforce Foundation en hoe een aantal van onze meest innovatieve klanten verandering faciliteert.](#)



## Conclusie

Klanten van Salesforce creëren nu al een voorsprong op hun concurrenten. Zou jij niet hetzelfde moeten doen?

Salesforce kan het verschil maken in een markt waarin de concurrentie steeds verder toeneemt. Salesforce is vastbesloten jou nog succesvoller te maken. Met Salesforce kun je sneller aan de slag op het meest toonaangevende zakelijke cloud-platform. Onze passie voor innovatie garandeert dat je bedrijf snel kan groeien. En dankzij onze complete CRM-oplossing kun je je bedrijf verbinden van sales, service, marketing, community, analytics tot apps. Laat je niet langer tegenhouden door verouderde systemen, maar benut het volledige potentieel van je bedrijf. Tijd om het voordeel van Salesforce zélf te ervaren.



# BRONNEN DIE MISSCHIEN OOK INTERESSANT ZIJN VOOR JE:



Hoe je succesvoller bent met een mobiele CRM-oplossing

[DOWNLOADEN](#)



Hoe een CRM-oplossing kan bijdragen aan de groei van je bedrijf

[DOWNLOADEN](#)



Beslissen welke CRM-oplossing bij jou past

[DOWNLOADEN](#)



**THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM**

SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS