

## Enterprise Edition

### SALESFORCE.COM DIVENTA LEADER DEL SETTORE

Se il vostro business è orientato allo sviluppo di rapporti di lavoro stabili e duraturi con i clienti, salesforce.com rappresenta la risposta alle vostre esigenze. Grazie all'aiuto di soluzioni intuitive e infrastrutture informatiche a costo zero, avrete modo di attirare un volume crescente di clienti, sviluppando al contempo le relazioni con quelli già acquisiti, senza dover dedicare tempo o risorse alla gestione di tecnologie software. Considerato il numero uno dei fornitori di soluzioni CRM online, selezionato da Infoworld nel 2001 per la migliore tecnologia CRM dell'anno, salesforce.com viene utilizzato da oltre 6,000 aziende in tutto il mondo per accrescere il capitale, ridurre i costi e soddisfare le esigenze dei clienti.

### ENTERPRISE EDITION: LA SEMPLICITÀ DI INTERNET UNITA ALLA FORZA AZIENDALE

Proponendo una strategia CRM unica nel suo genere, salesforce.com Enterprise Edition rappresenta il punto di sintesi tra due realtà: quella relativa alla distribuzione immediata e a basso costo dei servizi Web e quella vincolata alla solida struttura tipica dei sistemi aziendali tradizionali. Oltre a fornire applicazioni pronte all'uso per svolgere attività promozionali, campagne di marketing e servizi, Enterprise Edition offre un'infrastruttura open in grado di soddisfare qualsiasi esigenza aziendale nonché funzionalità CRM d'avanguardia per gestire iniziative di forte impatto nell'ambito delle relazioni con i clienti.

Eliminando la barriera posta dalle applicazioni software, Enterprise Edition permette alle aziende di grandi dimensioni e con strutture complesse di distribuire rapidamente a molteplici reparti e divisioni un'unica soluzione online perfettamente integrata senza bisogno di acquistare o installare una sola riga di codice. Inoltre, tutti i vantaggi garantiti da una soluzione CRM completa vengono offerti ad un costo notevolmente ridotto rispetto alle soluzioni CRM tradizionali, il che significa un ritorno dell'investimento dieci volte più rapido rispetto a quello offerto dalla concorrenza. Infatti, la maggior parte dei clienti salesforce.com ottiene una redditività sull'investimento entro due mesi, non entro anni. E, normalmente, i prospetti dei ritorni attesi dai nostri clienti sono come minimo del 300 per cento nel primo anno.

### APPLICAZIONI CRM ONLINE A PROVA D'AZIENDA

Offrendo applicazioni CRM integrate adatte a qualsiasi azienda come servizio online, Enterprise Edition permette di gestire con efficacia i rapporti con i clienti a livello dell'intera organizzazione, compresi reparti e divisioni dislocati in punti diversi. La completa automazione della forza vendita, l'affidabilità dei servizi per l'assistenza clienti e le applicazioni per l'automazione dei servizi di marketing, permettono di avvalersi di funzionalità avanzate che semplificano e rendono uniformi le più complesse operazioni legate alla gestione della clientela.

Potrete accedere alle applicazioni salesforce.com servendovi di un semplice browser ovunque vi troviate. Inoltre, non sarà necessario preventivare lunghi periodi di tempo per acquisire familiarità con il software CRM: pochi giorni di training saranno sufficienti a farvi capire come utilizzarlo. È proprio grazie a questa facilità d'utilizzo che la percentuale di adesioni raggiunge di norma la soglia del 90 %, traducendosi, in ultima analisi, in un tasso di produttività e redditività maggiore per il vostro business.

### AUTOMAZIONE DELLA FORZA VENDITA

L'automazione della forza vendita di salesforce.com offre tutti gli strumenti ed i criteri di valutazione di cui l'organizzazione vendite ha bisogno per accrescere il capitale e tagliare i costi operativi. Garantendo la completa trasparenza delle opportunità di vendita in corso di realizzazione, l'automazione della forza vendita di salesforce.com vi aiuterà a generare previsioni immediate ed accurate a livello di ricavi e richieste clienti, permettendovi di eliminare le spese causate da punti di strozzatura e di trasformare clienti potenziali in fonti di guadagno.

La versatilità delle applicazioni consente di personalizzarne l'interfaccia in modo da farla corrispondere alle esigenze e alle metodologie di vendita adottate. Inoltre, avendo a disposizione funzionalità che permettono di registrare ogni cliente potenziale, indirizzarlo automaticamente all'organizzazione vendite e agli agenti relativi, nonché seguirne gli sviluppi in tempo reale, il successo dei vostri progetti sarà sempre assicurato.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

Il Servizio di assistenza clienti di salesforce.com vi aiuterà ad instaurare rapporti di lavoro stabili e duraturi, permettendovi di soddisfare appieno le esigenze dei vostri clienti e



Salesforce.com selezionato da  
**InfoWorld's 2001**

per la migliore tecnologia CRM dell'anno

# Rapid Deployment Internet Simplicity

ottimizzare al contempo le procedure di supporto.

Il processo di registrazione e gestione sistematica dei casi adottato dal Servizio di assistenza clienti consente di generare, indirizzare ed inoltrare ciascun caso in base a regole aziendali personalizzate. In questo modo, potrete trarre notevole vantaggio sia dalla valutazione delle principali fonti di richieste poste dai clienti che dall'individuazione di opportunità di up-selling e cross-selling, garantendo infine che nessuna richiesta venga ignorata.

Grazie alla Knowledge Base, un archivio di conoscenza centralizzato contenente tutte le soluzioni dei clienti, i team di assistenza possono mantenere elevato il loro livello di perizia organizzativa, rendere uniforme l'approccio di gestione delle soluzioni, migliorare i tempi di risposta e ridurre quelli legati all'assistenza di nuovi clienti. Integrando queste funzionalità con sistemi di call center e back office, avrete la possibilità di fornire un ottimo servizio clienti utilizzando un unico canale.

## AUTOMAZIONE DEL MARKETING

L'automazione del marketing proposta da salesforce.com consente di ottimizzare gli utili legati ad investimenti marketing grazie a strumenti di registrazione, analisi e creazione rapporti che offrono valutazioni precise sulle campagne in corso, sul loro andamento e sui clienti che potenzialmente possono attrarre.

Sarà possibile seguire attentamente ogni programma legato a fiere commerciali, campagne tramite posta tradizionale ed attività promozionali in modo da analizzarne ed ottimizzarne l'andamento, ed orientare così le migliori opportunità verso la propria organizzazione. La gestione integrata dei clienti potenziali assicura che questi vengano monitorati in tempo reale ed indirizzati verso gli agenti di vendita più indicati, eliminando la possibilità di perdere qualsiasi opportunità.

I team di marketing possono inoltre ottimizzare la segmentazione del mercato, analizzare le opportunità di cross-selling e up-selling per i clienti già acquisiti, adottare un approccio uniforme per le comunicazioni promozionali, lanciare campagne mirate tramite posta elettronica, nonché studiare il valore potenziale dei clienti nel lungo termine.

## RAPPORTI E ANALISI

Oltre a fornire applicazioni affidabili per attività promozionali, servizi e marketing, Enterprise Edition vi darà l'opportunità di usare uno strumento altamente intuitivo per creare analisi e rapporti senza costi aggiuntivi. Questo strumento permette a qualsiasi utente di eseguire rapporti standard o di generare rapporti personalizzati in modo da ottenere una panoramica sullo stato di salute delle relazioni con i clienti e, in ultima

analisi, del proprio business.

L'interfaccia intuitiva renderà immediata la creazione di nuovi rapporti senza richiedere l'utilizzo di risorse informatiche o di applicazioni aggiuntive. Sarà inoltre possibile esportare i dati raccolti in Microsoft Excel™ o in formato CSV in modo da approfondire le analisi effettuate o arricchirle con informazioni ausiliari. Esempi di rapporti comprendono:

- Previsione ricavi per vendite, andamento delle opportunità in corso ed indicatori relativi alle attività degli agenti di vendita
- Rendimento dei servizi, casi per tipo di problema, account e origine
- Efficacia delle campagne di marketing, analisi vincite/perdite e stato dei clienti potenziali

## STRATEGIE A MISURA D'AZIENDA

Le aziende più grandi sono normalmente sottoposte a procedure di vendita complesse e a volumi di chiamate maggiori. È per questa ragione che Enterprise Edition è in grado di fornire funzionalità capaci di soddisfare i seguenti bisogni:

- **Registrazione ricavi dei prodotti:** grazie a questa funzionalità, gli agenti di vendita potranno generare opportunità servendosi di prodotti, servizi e costi associati. La gestione e la registrazione delle opportunità di vendita relative a più prodotti risulterà facilitata e le diverse figure professionali presenti nell'azienda, inclusi i responsabili di produzione, prodotti e marchi, potranno ottenere un ampio quadro sulla sequenza cronologica legata ai ricavi previsti per i segmenti chiave di produzione.



*Con Enterprise Edition tutti gli strumenti per organizzare strategie CRM nella vostra azienda saranno a portata di un clic.*

# High User Adoption Quick Time-to-Value Offline Access Enterprise Power

## the END of software®

■ **Registrazione rendite:** questa funzionalità consente di pianificare i periodi di tempo in cui un'opportunità verrà riconosciuta, permettendovi di fare previsioni accurate sui flussi di bilancio relativi a situazioni in cui il versamento dei pagamenti viene dilazionato nel tempo e varia in base ai prodotti presenti nell'opportunità.

■ **Self-Service:** con questa funzionalità avrete modo di convogliare ingenti volumi di richieste di assistenza clienti in un canale di supporto online perfettamente integrato con il sito Web della vostra azienda. Ai clienti verrà offerta la possibilità di ottenere risposte online, in base alle proprie necessità e senza interruzione. Self-Service vi permetterà quindi di aumentare la soddisfazione dei clienti, diminuire le chiamate in entrata ed abbassare i costi complessivi dell'assistenza clienti.

■ **Gestione campagne:** mettendo in relazione le vendite con le campagne che le hanno generate, fornisce un'analisi quantitativa che i team di marketing possono utilizzare per stabilire quali campagne stanno producendo i migliori clienti potenziali o stanno rendendo meglio per la vostra azienda. La perfetta integrazione tra reparti di marketing e di vendite assicura che un cliente potenziale, al momento del passaggio di mano, venga seguito tempestivamente, senza soluzione di continuità.

### L'EDIZIONE OFFLINE: IL CRM SEMPRE A PORTATA DI MANO

Qualsiasi organizzazione che disponga di un team di vendite dinamico può trarre notevole vantaggio dall'edizione offline di salesforce.com, fornita in dotazione con Enterprise Edition senza costi aggiuntivi. Con l'edizione offline, la produttività non ha mai viaggiato meglio. Gli agenti di vendita che si trovano in viaggio potranno portare con sé informazioni su account, contatti e opportunità, in modo da continuare a lavorare su trattative decisive e clienti chiave servendosi della stessa interfaccia che sono soliti usare con salesforce.com. Poi, di ritorno in ufficio, o non appena potranno disporre di una connessione ad Internet, l'edizione offline provvederà ad aggiornare automaticamente i loro record in modo da fornire i dati più recenti per una comoda e rapida consultazione.

### INFRASTRUTTURA ONLINE SICURA E SCALABILE

Per evitare di compromettere spese, sicurezza e facilità d'utilizzo, salesforce.com sfrutta in pieno le potenzialità di Internet per offrirvi applicazioni CRM protette, scalabili e completamente affidabili. Grazie alla nostra infrastruttura online potrete fruire di servizi disponibili a qualsiasi ora della giornata e in qualsiasi giorno della settimana utilizzando un

semplice browser per l'accesso. L'economia di scala di salesforce.com consente di soddisfare le esigenze di centinaia di migliaia di utenti, permettendo inoltre di integrare funzionalità innovative con facilità. Rispettando i più severi standard in materia di protezione, prestazioni, scalabilità ed affidabilità, siamo in grado di offrirvi servizi ad un costo ridotto rispetto a quello delle applicazioni software tradizionali.

Non sarà necessario acquistare, installare o eseguire la manutenzione di

componenti hardware o di prodotti software. E non sarà neanche necessario occuparsi della distribuzione di aggiornamenti o di funzionalità personalizzate dato che verranno resi disponibili immediatamente e in modo trasparente ai vari utenti. Potrete inoltre contare su funzionalità aggiuntive per dispositivi senza fili, palmari e computer portatili che vi permetteranno di restare sempre al passo con i tempi e

di soddisfare le richieste dei clienti ovunque vi troviate. Inoltre, grazie agli ingenti investimenti che abbiamo effettuato nel campo delle più avanzate tecnologie di protezione per Internet, incluse procedure di backup e per il ripristino d'emergenza dei dati, possiamo mettere a vostra disposizione le più complete misure di sicurezza a garanzia dell'integrità dei dati.

"Grazie a Enterprise Edition, salesforce.com consente ai nostri team di vendita di lavorare insieme a prescindere dalle distanze: sia che si trovino a New York, a Londra o nella nostra casa madre in Virginia, i nostri agenti possono collaborare e prendere decisioni strategiche. Salesforce.com non comporta grosse spese iniziali né lunghi periodi di attesa prima di ottenere risultati concreti. Basta acquistare i servizi che servono, quando servono: i vantaggi non tarderanno ad arrivare."

—Bruce Dewar  
Vice Presidente  
USA Today

### INFRASTRUTTURA AZIENDALE INTEGRATA

L'infrastruttura aziendale di Enterprise Edition offre nuove funzionalità avanzate che consentono la personalizzazione, l'integrazione e l'amministrazione di organizzazioni di ampia portata strutturate in più dipartimenti. Abbinando la forza aziendale alle potenzialità delle tecnologie di rete native,

sarete in grado di soddisfare i requisiti specifici di migliaia di utenti interni o esterni alla vostra organizzazione. Potrete inoltre integrare le funzionalità di salesforce.com con altre applicazioni di importanza cruciale per il vostro business, servendovi di un'interfaccia API per protocolli XML altamente intuitiva.

#### PERSONALIZZAZIONE A LIVELLO DI REPARTI E DIVISIONI

Enterprise Edition offre la possibilità di personalizzare le soluzioni prescelte per permettervi di venire incontro sia alle esigenze specifiche di ciascun reparto all'interno della vostra azienda che ai requisiti dei collaboratori esterni quali commercianti, rivenditori e fornitori di servizi. Ad esempio, avrete modo di stabilire quali campi visualizzare e le priorità da attribuire a vendite su campo, vendite interne e organizzazioni di servizi. Il duplice vantaggio offerto da questo sistema consiste nel mantenere tutte le informazioni sui clienti in un unico punto

“Con Enterprise Edition salesforce.com segna una fase di svolta nei confronti delle applicazioni per la gestione delle risorse aziendali fino ad oggi considerate complicate, costose e difficili da implementare. I servizi erogati da salesforce.com soddisfano qualsiasi esigenza aziendale eliminando gli svantaggi normalmente associati a questo tipo di applicazioni.”

—Denis Pombriant  
Direttore Servizi ricerca  
Aberdeen Group

centrale e nel fornire un'interfaccia fatta su misura in base ai ruoli e alle responsabilità dei vari utenti. Inoltre, dato che salesforce.com è un servizio online, qualsiasi personalizzazione dell'interfaccia viene resa immediatamente disponibile a qualsiasi utente senza dover investire tempo o denaro in aggiornamenti software o in lente procedure di implementazione. Tra le altre cose, avrete la possibilità di:

- Nascondere i campi non utilizzati, rendere obbligatori altri campi oppure personalizzare l'interfaccia per soddisfare le esigenze di gruppi specifici
- Monitorare l'accesso ai dati impostando funzionalità di protezione e privilegi di condivisione dei dati in base a utente, dipartimento o ruolo

- Garantire l'integrità dei dati impostando requisiti a livello di formato o di indicazione del progresso per determinati campi

#### PROTOCOLLI XML INTEGRATI CON SISTEMI BACK-OFFICE

Enterprise Edition può inoltre integrarsi perfettamente con altre applicazioni essenziali al business dell'azienda, quali sistemi di gestione per catene di fornitura, data warehouse, risorse umane e ERP. Basta servirsi dei kit strumenti e dei servizi Web Enterprise offerti dai partner di salesforce.com (ad esempio, quelli di Data Junction). Sarà inoltre possibile servirsi dei vantaggi offerti dal kit di Integrazione per servizi Web che fornisce soluzioni integrative di terze parti quali Informatica, TIBCO e Grand Central oppure potrete sviluppare internamente soluzioni per l'integrazione personalizzata. Tra le altre cose, avrete la possibilità di:

- Estrarre e analizzare in modo approfondito fogli dati tramite applicazioni desktop
- Aggiungere fonti dei dati proprietarie alle informazioni clienti CRM
- Creare applicazioni per l'integrazione personalizzata servendovi del kit di Integrazione per servizi Web

#### STRUMENTI DI AMMINISTRAZIONE AVANZATI PER DISTRIBUZIONI SU LARGA SCALA

Grazie agli strumenti amministrativi d'avanguardia di Enterprise Edition, sarete in grado di gestire anche complesse attività di implementazione di ampia portata. Enterprise Edition è dotato di una console per amministratori appositamente creata per consentire ad amministratori o personale IT di offrire strumenti intuitivi per la manutenzione o la distribuzione a migliaia di utenti, permettendo al contempo di esercitare un controllo capillare sui privilegi conferiti ai singoli utenti. Questi strumenti di facile implementazione rendono la soluzione molto più vantaggiosa e facile da gestire rispetto ai prodotti CRM tradizionali. Tra le altre cose, avrete la possibilità di:

- Esercitare un controllo serrato sull'accesso alle varie funzionalità e sui privilegi di sicurezza
- Stabilire una gerarchia amministrativa costituita da livelli graduali che rispecchi l'organizzazione e la cultura aziendale
- Gestire l'utilizzo tramite regole che stabiliscano l'accesso ai dati e le opzioni di visualizzazione
- Esercitare un controllo chiaro sulle attività degli utenti
- Eseguire un monitoraggio continuo delle risorse tramite strumenti avanzati

#### INFORMAZIONI SU SALESFORCE.COM

Salesforce.com sviluppa applicazioni aziendali e le distribuisce come servizi online scalabili. Le prestigiose soluzioni CRM di salesforce.com forniscono applicazioni per automazione online di forze vendita, servizi di gestione e assistenza clienti e automazione marketing, permettendo alle aziende di affrontare la sfida della comunicazione globale con la clientela. Grazie alle strategie adottate da salesforce.com non sarà più necessario acquistare, installare, aggiornare o provvedere alla manutenzione delle applicazioni software tradizionali. Le aziende che si avvalgono dei nostri servizi rilevano un ritorno dell'investimento nell'arco di pochi mesi.

#### RAPPRESENTANZA NEGLI STATI UNITI

The Landmark  
@ One Market, Suite 300  
San Francisco, CA 94105,  
USA  
1-800-NO-SOFTWARE  
www.salesforce.com

#### RAPPRESENTANZA IN GIAPPONE

Shibuya Mark City WEST 17F  
1-12-1 Dogenzaka, Shibuya-ku  
Tokyo 150-0043  
Giappone  
+ 81-3-5459-0490  
http://www.salesforce.com/jp

#### RAPPRESENTANZA ZONA EMEA

Powerscourt House  
Enniskerry, Co Wicklow  
Irlanda  
+ 353 1 2723 502  
http://www.salesforce.com/ie

**salesforce.com**  
Success. Not Software.

© Copyright 2002 salesforce.com, Inc. Tutti i diritti riservati.  
Salesforce.com e tutti gli altri marchi registrati riportati nel presente documento appartengono ai rispettivi proprietari.

