

Die Salesforce CRM Ideas-Community

„Jedes Unternehmen hat Kunden mit Ideen. Dank Salesforce CRM verfügt Dell über genau die Technologie, um auf die Wünsche unserer Kunden einzugehen und diese in die Tat umzusetzen. Das ist das Wunderbare daran.“

— Vida Killian
 IdeaStorm Manager
 Dell

Heute möchten sich Unternehmen die Leistungsfähigkeit von Online-Communities zunutze machen, um die Wahrnehmung von Marken zu fördern und wichtige Eindrücke von Kundenseite zu erhalten. Die Herausforderung: Wie können Gespräche gestaltet und die besten Ideen festgehalten werden? Der Vorteil: Die Möglichkeit, Innovationen zu fördern und das Geschäft zu verändern. Mit der Ideas Community von Salesforce CRM können Sie den Kontakt zu Ihren Mitarbeitern, Kunden und Partnern durch einen konstruktiven Dialog aufrecht erhalten. Die besten Ideen rücken an die Spitze, sodass sie nur noch umgesetzt werden müssen und innovationstreibend wirken können. Der Grund dafür liegt darin, dass wir unser Wissen voll ausgeschöpft haben, um sichere, skalierbare und benutzerfreundliche Cloud-Computing-Lösungen zu entwickeln, sodass Online-Communities mühelos ins Leben gerufen und verwaltet werden können.

Verleihen Sie Ihren Kunden, Partnern und Mitarbeitern eine Stimme

Salesforce CRM gliedert Benutzer auf aktive Weise ein, indem sie über die besten Ideen abstimmen können. Mit diesem Ansatz kann ganz leicht eine persönliche, interaktive Erfahrung gestaltet werden, an der jeder teilhaben kann und die der Community eine Stimme verleiht.

Rufen Sie Communities für alle ins Leben

Dank Salesforce CRM können Sie mehrere Communities gleichzeitig erstellen. Jedes Team bzw. jede Abteilung sowie Kunden und Partner erhalten ihre eigene Community. Auf diese Communities kann über die gleiche Registerkarte zugegriffen werden, sodass diese einfach angezeigt, verwaltet und ausgewertet werden können.

Machen Sie Ihre Community zugänglich

Sie können Salesforce CRM Ideas Communities über private Sites hinaus erweitern und Ihre Community für alle zugänglich machen. Dadurch wird die Wirkung Ihrer Community noch vergrößert und Suchmaschinen wie Google können von Benutzern erstellten Inhalt indizieren. Der Inhalt Ihrer Community kann auch zusammengefasst werden, sodass die Benutzer über News Feeds ganz leicht auf dem Laufenden gehalten werden können.

Die besten Ideen werden herausragen

Der größte Vorteil liegt allerdings darin, dass alle abgegebenen Ideen auf gleichberechtigter Basis konkurrieren und die besten im Vordergrund stehen. Durch jede Stimme für eine Idee wird deren Position verbessert. Den Stimmen kommt auch eine zeitliche Komponente zu, sodass neue Ideen weiter vorn angesiedelt werden. Dadurch können Sie nun auf einen Blick ermitteln, welche Ideen durch die Community bestätigt wurden.

Fördern Sie die Interaktion mit Ihrer Marke

Ideas Communities bieten eine einzigartige Umgebung, in der die Wahrnehmung von Marken geformt werden kann. Indem Sie Kunden und Mitarbeiter zu Gesprächen einladen, positionieren Sie Ihr Unternehmen als reaktionsfreudig. Durch die Anpassung des Erscheinungsbilds jeder Community erhalten Benutzer eine Möglichkeit, mit Ihrer Marke zu interagieren.

Schaffen Sie persönliche Erfahrungen

Dank Salesforce CRM können die Benutzer ihre Erfahrungen und Identitäten mit der Community selbst gestalten. Mit Feeds werden einzelne Profilseiten aktualisiert, um eine Momentaufnahme der aktuellen Aktivitäten zu erhalten sowie die letzten Reaktionen auf bestimmte Diskussionen verfolgen zu können. Im Laufe der Zeit wird mit weiteren Daten eine umfassende Übersicht über die Teilnahme jedes einzelnen Mitglieds an der Community geschaffen.

Holen Sie mehr aus Ihrer Community heraus

Salesforce CRM weist die Schlüsselfunktionen auf, um die Größe einer Ideas Community anzupassen und deren Wachstum zu verwalten. Mit der Analysefunktion können die wichtigsten Daten mit wenigen Mausklicks extrahiert werden.

Kurze Einführungszeit

Ihre Salesforce CRM Ideas Community kann dank des Cloud-Computing-Modells innerhalb von Wochen eingerichtet, angepasst und online gestellt werden. Mit dieser kurzen Einführungszeit kann Ihr Unternehmen im Handumdrehen als reaktionsfreudig und engagiert positioniert werden.

” Mit Salesforce CRM können unsere Kunden die Zukunft von Starbucks mitgestalten.“

— Howard Schultz
CEO
Starbucks

Weitere Informationen

Setzen Sie sich mit Ihrem Kundenbeauftragten in Verbindung, um zu erfahren, wie wir Sie dabei unterstützen können, schneller zum CRM-Erfolg zu kommen.

Eine komplette Community in nur einem Paket

Ideas Communities umfassen Funktionen wie Single Sign-On und Selbstregistrierung. Diese Funktionen sind der Schlüssel beim Erstellen einer einfach zugänglichen und bereitstellbaren Community. Daher erhalten Sie mit dieser Lösung eine komplette Community in nur einem Paket. Mit Single Sign-On kommen Mitarbeiter per Intranet bzw. Kunden von anderen Teilen Ihrer Website in den Genuss einer nahtlosen Erfahrung. Für externe Communities wird das Einladen von neuen Mitgliedern dank Selbstregistrierung ein Leichtes.

Leistungsfähige Management-Tools

Mit dem Wachstum der Community wird eine effektiv gestaltete Verwaltung der Community immer wichtiger, um qualitativ hochwertige Daten zu sichern. Salesforce CRM unterstützt Sie beim Sichten der Beiträge, sodass Sie sich auf jene konzentrieren können, die weitere Beachtung verdienen. Des Weiteren können Funktionen wie das Zusammenführen doppelter Threads, das Verhindern unangemessenen Sprachgebrauchs und das Benachrichtigen bestimmter Personen automatisiert werden.

Angepasste Datenberichte

Ideas Communities profitieren von denselben leistungsstarken Analysefunktionen wie andere Salesforce CRM-Anwendungen. Dank der Point-and-Click-Reportfunktion und des Dashboard-Moduls können Sie die Daten Ihrer Community beliebig aufteilen, zusammenfassen und auswerten. Genau die richtigen Daten stehen innerhalb weniger Minuten zur Verfügung, sodass Sie bessere Entscheidungen für Ihre Community und Ihr Unternehmen treffen können.

CRM-Integration

Im Laufe der Zeit können die Aktivitäten eines Kunden in einer Community wertvolle Einblicke erbringen. Da Ihre Ideas Community in das CRM integriert ist, können Vertriebsmitarbeiter nunmehr auf aufschlussreiche Kundenprofile über genau die Registerkarten für Accounts und Kontakte zugreifen, die sie jeden Tag verwenden.

Setzen Sie die besten Ideen noch heute in die Tat um

Sie sind in der Lage, Ideen auf einfache Weise Ihrem Projektmanagement zuzuführen, sodass die besten Ideen Ihrer Community in die Tat umgesetzt werden können.

Lassen Sie Ideen real werden

Mit der Force.com-Plattform können Sie Projektmanagementanwendungen anpassen und Projekte mit bestimmten Ideen in Verbindung bringen. Dies geschieht über eine Registerkarte, die speziell für das Umsetzen von Ideen konzipiert wurde. Alle Projektdaten werden über Dashboards erfasst, über die auch Berichte erstellt werden können. Dieser integrierte Ansatz macht den Übergang von Ideen zu aktiven Projekten reibungs- und mühelos.

Zeigen Sie, dass Sie Ihren Kunden zuhören

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Community zu aktualisieren, wenn Ideen von der ersten Bewertung zur Umsetzung reifen. So können Sie bestimmte Ideen etwa mit Statusmarkierungen versehen und Blogs auf angepassten Registerkarten zur Verfügung stellen, um zu zeigen, dass Sie Ihren Kunden zuhören. Durch einen geschlossenen Kreislauf werden eine langfristige Akzeptanz und der Erfolg Ihrer Community gewährleistet.

Corporate Headquarters

The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA, 94105
United States

1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Latin America

+1-415-536-4606

Japan

+81-3-5785-8201

Asia/Pacific

+65-6302-5700

Europe, Middle East & Africa

+4121-6953700

salesforce.com 
Success. Not Software.®

Copyright ©2009, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com and the "no software" logo are registered trademarks of salesforce.com, inc., and salesforce.com owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners.

DS_Ideas_051909