

## Enterprise Edition

### SALESFORCE.COM, PRIMERA DE LA CLASE

Su negocio depende de la creación de relaciones duraderas con sus clientes. Ahora, gracias a la facilidad de uso de salesforce.com y a la cero inversión en infraestructura, usted podrá concentrarse en atraer, ampliar y conservar la cartera de clientes de mayor valor y volumen, en lugar de dedicarse a administrar la tecnología de software. Salesforce.com está actualmente clasificada como el principal proveedor de soluciones CRM en línea incluso Infoworld lo eligió en el 2001 como el número 1 en tecnología CRM. Hoy día es usado en más de 6000 compañías alrededor de todo el mundo para aumentar ingresos, reducir gastos e incrementar la satisfacción del cliente.

### ENTERPRISE EDITION. LA SIMPLICIDAD DE INTERNET UNIDA AL PODER EMPRESARIAL

Salesforce.com Enterprise Edition, primer producto CRM de esta categoría, combina lo mejor de ambos mundos: la implementación inmediata y el bajo costo de los servicios Web, junto con la sólida funcionalidad de los sistemas empresariales tradicionales. Además de aplicaciones listas para explotarse en ventas, servicios y mercadotecnia. Enterprise Edition proporciona, en exclusiva, una infraestructura abierta y funcionalidades de CRM avanzados para administrar y sacarle provecho a las estrategias de su empresa.

Enterprise Edition ha elevado el estándar de la informática empresarial, ya que permite a las empresas de mayor tamaño y complejidad implementar rápidamente una única solución integrada en línea en varios departamentos y divisiones sin tener que adquirir ni instalar una sola línea de código. Disfrute de todas las ventajas de una solución CRM completa por una fracción del costo de las soluciones CRM convencionales. Esto quiere decir que logrará rentabilizar su inversión diez veces antes que cualquiera de sus competidores. La mayoría de los clientes de salesforce.com obtiene una rentabilidad notable ROI, en dos meses, no en varios años. Además, nuestros clientes suelen lograr indicadores de rentabilidad de la inversión de un 300% o más en el primer año.

### APLICACIONES CRM EN LÍNEA PARA LA EMPRESA

Al proporcionarle aplicaciones CRM integradas como servicios en línea, Enterprise Edition le permite administrar de manera eficaz las interacciones de los

clientes con toda su organización, incluidos los diversos departamentos y divisiones. Las completas aplicaciones de automatización de la fuerza de ventas, mercadotecnia y asistencia técnica y atención al cliente, incluyen funcionalidades avanzadas que le ayudarán a simplificar y estandarizar sus operaciones más complejas con sus clientes.

Las aplicaciones de salesforce.com, accesibles desde cualquier lugar del mundo mediante un navegador web estándar, precisan de formación mínima y pueden implementarse en días en lugar de los meses o años que necesita el software CRM convencional. Además, al resultar tan sencillas de aprender y utilizar, las tasas de adopción de usuarios suelen alcanzar el 90%, lo que, en definitiva, aumenta la productividad y la rentabilidad de su negocio.

### AUTOMATIZACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS

Salesforce.com - Automatización de la fuerza de ventas (SFA) proporciona a su organización de ventas todas las herramientas y los conocimientos que necesita para aumentar al máximo los ingresos y reducir los gastos operativos. Salesforce.com - Automatización de la fuerza de ventas (SFA) hace posible la total transparencia de las oportunidades comerciales en curso, lo que permite a los equipos de ventas generar previsiones precisas e instantáneas sobre los ingresos y la demanda de los clientes, eliminar costosos atascos y también transformar a los candidatos en clientes rentables.

La flexibilidad de la personalización le permite configurar de manera sencilla la aplicación para que se adapte a su propio proceso o metodología de ventas. Asimismo, no se pasa por alto ninguna oportunidad, dado que, durante todo el proceso, los datos de los candidatos se guardan, se envían automáticamente a las organizaciones y representantes de ventas adecuados y se supervisan en tiempo real.

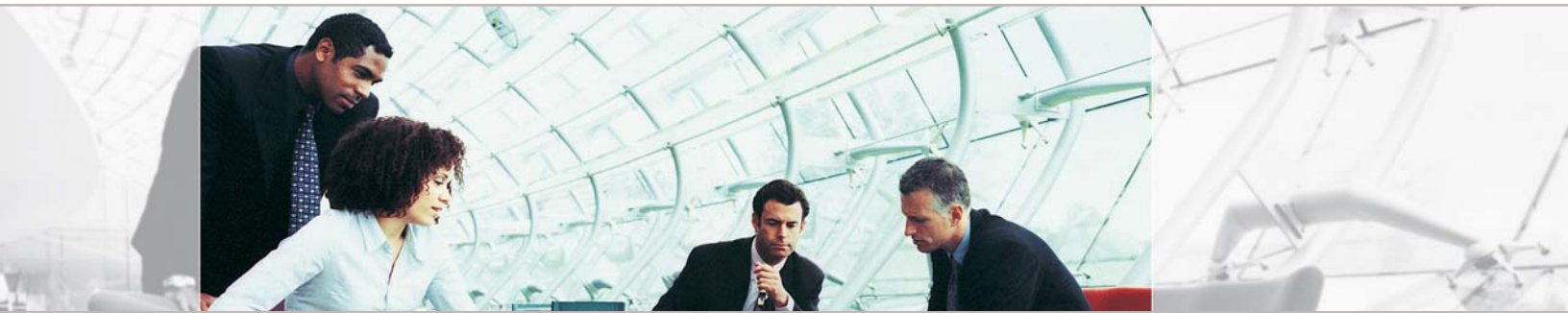
### ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASISTENCIA TÉCNICA

Salesforce.com - Atención al cliente y asistencia técnica (CSS) le permite entablar relaciones sólidas y mejorar la satisfacción del cliente al mismo tiempo que logra eficiencia y eficacia las operaciones de asistencia técnica y atención al cliente.



Salesforce.com Selected as  
InfoWorld's 2001  
CRM Technology of the Year





Salesforce.com - Atención al cliente y asistencia técnica (CSS) proporciona la administración y el seguimiento de casos sistemáticos, lo que le permite capturar, enrutar y distribuir los casos basándose en reglas de negocio personalizadas. Como resultado, puede obtener valiosos conocimientos sobre el origen de las principales consultas de los clientes, identificar oportunidades para vender mayores cantidades o productos relacionados y garantizar que se atiendan todas las consultas de los clientes.

Por otra parte, mediante una base de datos de soluciones para clientes centralizada, los equipos de asistencia técnica pueden utilizar la experiencia organizativa, estandarizar la gestión de soluciones, mejorar el tiempo de respuesta y reducir el tiempo de preparación para los nuevos representantes de asistencia técnica. Asimismo, la facilidad de integración con centros de asistencia telefónica y sistemas back office le permite ofrecer un servicio de atención al cliente más eficaz a través de un único punto de contacto.

### AUTOMATIZACIÓN DE LA MERCADOTECNIA

Con salesforce.com - Automatización de la mercadotecnia (MA), puede maximizar la rentabilidad de su inversión en mercadotecnia gracias a las detalladas herramientas analíticas, de elaboración de informes y de seguimiento, que le proporcionan información precisa sobre qué campañas de mercadotecnia hay en curso, cuáles son sus resultados y los tipos de candidatos que atraen.

Puede llevar a cabo el seguimiento, el análisis y la optimización de eventos y expos, correo directo, publicidad y promociones, de manera que el equipo de ventas reciba los mejores candidatos posibles. La administración integrada de candidatos garantiza que éstos se enruten al representante de ventas adecuado y se supervisen en tiempo real, de manera que ninguno quede desatendido.

Además el departamento de Mercadotecnia podrá optimizar la segmentación del mercado, analizar las oportunidades de venta de mayor volumen y los productos relacionados a clientes ya existentes, estandarizar las comunicaciones de ventas y mercadotecnia, creando campañas segmentadas por correo electrónico y logrando conocimientos fundamentales sobre el valor de los clientes cautivos.

### INFORMES Y ANÁLISIS

Además de sus sólidas aplicaciones de ventas, servicios y mercadotecnia, Enterprise Edition incluye una sencilla herramienta de informes y análisis de forma gratuita. Salesforce.com Informes y análisis permite a cualquier usuario ejecutar informes estándar o crear informes personalizados para obtener valiosos conocimientos sobre el estado de la relación con sus clientes y, en definitiva, sobre su negocio.

Gracias a que es una herramienta tan amigable, cualquier persona de su organización podrá crear informes inmediatamente sin necesidad de recursos de programación o de T.I. Asimismo, es posible exportar fácilmente los datos a archivos Microsoft Excel™ o CSV para ampliar el análisis o integrarlos con información de otras aplicaciones. Entre los informes de muestra se incluyen:

- :: Pronóstico de ventas Tendencias de las oportunidades en curso e Indicadores de actividad de los representantes de ventas
- :: Rendimiento de los servicios y Casos por tipo de problema, cuenta y origen
- :: Eficacia de las campañas de mercadotecnia, Análisis de ganancias y pérdidas y Estado del candidato



### FUNCIONALIDAD EXCLUSIVA PARA EMPRESAS

Puesto que las empresas de mayor envergadura suelen realizar ventas complejas y poseer mayores volúmenes de llamadas, Enterprise Edition también proporciona las funcionalidades para hacer frente a estas necesidades:

- :: **Seguimiento de ingresos por producto.** Permite a los representantes de ventas crear oportunidades utilizando productos, servicios y precios posible administrar y realizar el seguimiento de oportunidades de venta de varios productos fácilmente; esto permite a los

profesionales de toda la empresa, incluidos los responsables de fabricación, productos y marcas, disponer de una visión adecuada asociados, de manera que sea de los ingresos históricos y previstos para los segmentos de productos clave.

“Con la introducción de Enterprise Edition, salesforce.com continúa desafiando de manera innovadora la creencia convencional de que las aplicaciones empresariales son complejas, caras y difíciles de implementar. El servicio de suscripción de salesforce.com proporciona la funcionalidad que muchas empresas precisan sin las desventajas de las aplicaciones empresariales convencionales.”

— Denis Pombriant  
Director de investigación  
Aberdeen Group

- **Seguimiento de los ingresos fraccionado.** Le permite programar las fechas durante las cuales se desea reconocer una oportunidad, lo que le permite predecir con exactitud los flujos de ingresos para oportunidades en las que los ingresos o pagos se efectúen a lo largo de un periodo de tiempo y varíen con los productos incluidos en ellas.
- **Autoservicio.** Le permite dirigir el volumen creciente de consultas planteadas al servicio de atención al cliente a un canal de asistencia técnica en línea integrado perfectamente con el sitio web de su empresa. Al ofrecer a sus clientes la flexibilidad y la comodidad de encontrar las respuestas en línea, a petición y en cualquier momento del día o de la noche, Autoservicio hace posible el aumento de la satisfacción del cliente, la reducción del número de llamadas entrantes y, en general, el recorte de los costos de la asistencia técnica.
- **Administración de campañas.** Asocia todos los ingresos de ventas a su campaña original, lo que proporciona al equipo de mercadotecnia información cuantitativa sobre qué campañas generan los mejores candidatos y más ingresos para su empresa. La perfecta integración en mercadotecnia y ventas le garantiza que el traspaso de candidatos no presentará problemas y que se realizará un seguimiento oportuno de todos ellos.

### OFFLINE EDITION: CRM EN UN MALETÍN

Todas las organizaciones con un equipo de ventas que viaje mucho pueden también beneficiarse de salesforce.com Offline Edition, que se incluye con Enterprise Edition de forma gratuita. Con Offline Edition, nunca ha resultado más sencillo ser productivo fuera de la oficina. Cuando sus representantes se encuentren fuera de la oficina, podrán llevarse consigo la información fundamental sobre cuentas, contactos y oportunidades, a fin de poder continuar trabajando con datos sobre clientes y tratos cruciales utilizando la misma sencilla interfaz basada en navegador web que usa salesforce.com. Y cuando regresen a la oficina, o se conecten a Internet en el hotel, Offline Edition actualizará automáticamente su información de forma sencilla y cómoda de forma que siempre estén al día.

### INFRAESTRUCTURA EN LÍNEA SEGURA Y ESCALABLE

Puesto que sabemos que sus prioridades residen en el costo, la seguridad y la facilidad de uso, salesforce.com aprovecha toda la funcionalidad de Internet para proporcionar aplicaciones CRM excepcionales como un servicio fiable, seguro y escalable. Nuestra infraestructura en línea proporciona de forma nativa acceso en tiempo real 24 horas al día y 7 días a la semana

desde cualquier lugar del mundo mediante un navegador web estándar. Según la economía de escala, esto permite a salesforce.com dar acceso a cientos de miles de usuarios, agregar rápidamente nuevas funciones y mejoras, así como cumplir o superar los estándares de seguridad, fiabilidad, rendimiento y escalabilidad más exigentes, y todo por una fracción del costo de las aplicaciones de software convencionales.

No existe hardware o software que adquirir, instalar ni mantener. Incluso las actualizaciones al sistema y las personalizaciones específicas para la empresa se proporcionan de forma instantánea y transparente a todos los usuarios. Por otra parte, la compatibilidad adicional con dispositivos inalámbricos, portátiles y laptops, garantiza que podrá satisfacer las exigencias de sus clientes en cualquier momento y lugar. Además, gracias a nuestra inversión millonaria en algunas de las tecnologías más avanzadas de seguridad en Internet, recuperación de desastres y protección de copias de respaldo, puede sacar partido a medidas de seguridad y fiabilidad comprobadas que le garantizan que sus datos nunca se verán en peligro.

### INFRAESTRUCTURA EMPRESARIAL ÚNICA

La infraestructura empresarial de Enterprise Edition incluye funciones nuevas y avanzadas de personalización, integración y administración con el objetivo de satisfacer las necesidades de empresas grandes con varios departamentos. Gracias a la unión de la tecnología ".net native" y el poder empresarial, estas funciones avanzadas le permiten hacer frente a los requisitos únicos de cientos y miles de usuarios dentro y fuera de la empresa, así como integrar de manera perfecta salesforce.com con otras aplicaciones cruciales para su negocio mediante una API XML de fácil acceso.

### PERSONALIZACIÓN PARA VARIAS DIVISIONES

Enterprise Edition le permite personalizar la solución para que satisfaga las necesidades específicas de cada departamento o división de su empresa, así como las de socios externos, tales como proveedores, distribuidores y proveedores de servicios. Por ejemplo, puede definir diferentes campos de datos y prioridades para las ventas a clientes, las ventas internas y las organizaciones de servicios. Como resultado, puede disfrutar de las ventajas de un único repositorio para toda la información sobre clientes, al mismo tiempo que proporciona vistas adaptadas al rol y las responsabilidades de cada usuario. Además, al ser salesforce.com un servicio en línea, todas las personalizaciones y los cambios en la interfaz se ponen a inmediata disposición de todos los usuarios sin

necesidad de caras actualizaciones al software o prolongados procesos de implementación. Entre otras funciones, pueden:

- :: Ocultar campos que no se utilicen, hacer ciertos campos obligatorios o personalizar la interfaz para adaptarla a grupos específicos
- :: Controlar el acceso a los datos mediante seguridad y privilegios de uso compartido basados en usuarios, departamentos o roles
- :: Garantizar la integridad de los datos mediante el establecimiento de requisitos de formato o cumplimiento para determinados campos
- :: Ensure data integrity by establishing completion or format requirements for certain fields

#### INTEGRACIÓN BASADA EN XML CON SISTEMAS BACK OFFICE

Enterprise Edition puede integrarse estrechamente con otras aplicaciones empresariales cruciales para el negocio, como sistemas de ERP, RR.HH., almacenamiento de datos y sistemas de Supply Chain. Para hacerlo, puede utilizar Enterprise Web Services y kits de herramientas de socios de salesforce.com como Data Junction. También puede sacar partido a Web Services Integration Kit, que le permitirá utilizar soluciones de integración de fabricantes tales como Informatica, TIBCO y Grand Central, o desarrollar sus propias soluciones de integración personalizadas internamente. Entre otras funciones, puede:

- :: Extraer y analizar conjuntos de datos específicos con herramientas de escritorio

- :: Enriquecer la información sobre clientes CRM con otras fuentes de datos propias
- :: Escribir aplicaciones de integración personalizadas utilizando Web Services Integration Kit

“Salesforce.com Enterprise Edition permite a nuestro disperso equipo de ventas colaborar fácilmente en cuentas importantes, tanto si se encuentran en Nueva York, Londres o nuestra sede en Virginia. Con salesforce.com, no tenemos grandes gastos iniciales ni meses de espera hasta que obtenemos resultados. Simplemente compramos lo que necesitamos cuando lo necesitamos, y disfrutamos de las ventajas casi inmediatamente.”

—Bruce Dewar  
Vicepresidente de operaciones  
USA Today

#### HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN AVANZADAS PARA IMPLEMENTACIONES A GRAN ESCALA

Con las herramientas de administración avanzadas de Enterprise Edition, puede administrar de manera sencilla incluso la implementación más extensa y compleja. Enterprise Edition incluye una consola de administrador que proporciona a los administradores y al equipo de T.I. herramientas fáciles de utilizar que les permiten implementar y mantener a miles de usuarios, además de ofrecerles un control mucho más eficiente sobre los permisos de los usuarios individuales. Estas sencillas herramientas hacen la solución mucho más económica y fácil de administrar que el software CRM convencional. Entre otras funciones, puede:

- :: Ejercer un estricto control sobre los permisos de seguridad y los privilegios funcionales
- :: Establecer una jerarquía por niveles de administradores de sistema que refleje la organización y la cultura de la empresa
- :: Administrar el uso mediante reglas que rijan el acceso y la visibilidad de los datos
- :: Auditar de manera transparente todas las actividades de los usuarios
- :: Supervisar continuamente los recursos mediante herramientas de utilización avanzadas

#### ACERCA DE SALESFORCE.COM

Salesforce.com crea y proporciona aplicaciones empresariales como servicios en línea escalables. Las galardonadas soluciones CRM de la empresa ofrecen aplicaciones integradas y en línea para la automatización de la fuerza de ventas, la administración de la atención al cliente y asistencia técnica, y la automatización de la mercadotecnia que ayudan a las empresas a afrontar los complejos retos que presenta la comunicación global con clientes. Con las soluciones de salesforce.com, no existe software tradicional que comprar, instalar, actualizar ni mantener, y las empresas consiguen una impresionante rentabilidad para su inversión en pocos meses.

#### OFICINAS EN EE.UU.

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

#### OFICINAS EN JAPÓN

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

#### OFICINAS EN EMEA

Powerscourt House  
Enniskerry Co Wicklow  
Irlanda  
+ 353 1 2723 502  
www.salesforce.com

salesforce.com  
Success. Not Software.™

