

# Salesforce Ne Yapar?

**Salesforce'un ne yaptığı, Salesforce CRM yazılımının ne için kullanıldığı ve Salesforce'un nasıl çalıştığı ile ilgili bazı temel soruları yanıtlıyoruz.**

[Belki Co-CEO Marc Benioff'un CNBC](#) veya [CNN'de](#) konuştuğunu duymuşsunuzdur . [Ayrıca bulut logomuzu, arkadaş canlısı karakterlerimizi veya San Francisco'daki](#) çok yüksek merkezimizi de tanıyabilirsiniz . Ancak dünyadaki çalışmalarımız çok çeşitli olduğu için genellikle şu soruyu sorarız: [Salesforce](#) gerçekte ne yapar?

- [Salesforce ne yapar?](#)
- [Salesforce ne için kullanılır?](#)
- [Salesforce nasıl çalışır?](#)
- [Salesforce pazarlama için nasıl kullanılabilir?](#)
- [Salesforce'u satış için nasıl kullanıyorsunuz?](#)
- [Salesforce ayrıca B2C ve B2B alışveriş ve ticaret için de çalışabilir mi?](#)
- [Peki ya müşteri hizmetleri? Bunun için Salesforce araçları var mı?](#)
- [BT ne olacak?](#)
- [İş yerinde Salesforce örneğine bakın](#)
- [Salesforce neden müşterilere takıntılı?](#)
- [Çözmeye yardımcı olduğumuz iş sorunları](#)
- [Çözmeye yardımcı olduğumuz küresel sorunlar](#)

## Salesforce ne yapar?

Birçok şirket, paylaşılabilir, okunabilir olmadığı ve müşterilerinin kim olduğunu veya ne istediklerini anlatmadığı için müşteri verileri karşısında hüsrana uğramış veya bunalmış halde bize geliyor. Örneğin, satış, bilgi veya verileri pazarlamayla iyi bir şekilde paylaşmaz; Pazarlama, bir müşterinin müşteri hizmetleriyle ne zaman iletişime geçtiği konusunda hiçbir bilgiye sahip değildir.

Salesforce, şirketlere markanızla etkileşime girdikleri her yerde müşterilerinin eksiksiz bir görünümünü sağlamak için departmanlar arasındaki teknoloji silolarını parçalamaya yardımcı olan [müşteri ilişkileri yönetimi \(CRM\) yazılımı oluşturur ve destekler](#). Salesforce teknolojisi uygulandığında, pazarlama, satış, ticaret, hizmet ve bilgi teknolojisi (BT) çalışanları dünyanın herhangi bir yerindeki herhangi bir cihazdan tek bir müşteri görünümünü paylaşabilir. Platformumuzu [Salesforce Customer 360](#) olarak adlandırıyoruz çünkü bu, müşterilerinizin markanızla temasa geçtikleri her yerde bütünsel bir görünümünü görmenize yardımcı olan güçlü uygulamalardan oluşan bir koleksiyon.

CRM platformları, müşterilerin daha derinden anlaşılmasını ve ayrıca şirketinizle etkileşime giren müşteriler için daha iyi bir deneyim sağlar. Daha sonra bunun hakkında daha fazla açıklayacağız.

# Salesforce Customer 360'ın sizin için neler yapabileceğini görün

Bu üç dakikalık video, Salesforce teknolojisinin müşterileri, ortakları ve markanızı ekipler arasında her yerde nasıl bir araya getirdiğini açıklıyor. [İzle şimdi](#)



## Salesforce ne için kullanılır?

CRM platformumuzla ilgili başka bir şey: Donanım değil, yazılımdır ve bulutta yaşar. Bu, pazarlama, satış, ticaret, hizmet ve BT ekiplerinizin fiziksel olarak dünyanın neresinde olurlarsa olsunlar platformumuza bağlanabilecekleri anlamına gelir. Ve şimdi Slack ile birlikte Customer 360, yeni çalışma yöntemi için dijital iş akışlarını güçlendirmek için müşteriler, ekipler ve iş ortakları arasındaki iletişimi ve bilgi paylaşımını basitleştiren [dünyanın 1 numaralı CRM'sidir](#).

Bu dijital iş yeri [işletmelerin, devlet kurumlarının, eğitim kurumlarının ve](#) büyük ve küçük kar amacı gütmeyen kuruluşların hizmet ettikleri kişilere olağanüstü deneyimler sunmasına yardımcı olur. Ve bunu sektörler arasında yapıyor: tüketim malları, kamu sektörü, perakende ve imalattan finansal hizmetlere, ağırlama ve daha birçok sektöre.

## Salesforce nasıl çalışır?

[Customer 360](#), pazarlama, satış, ticaret, hizmet ve BT gibi her ekibi, entegre bir platformda müşteri verilerinin tek bir paylaşılan görünümü etrafında birleştiren uygulamalar sunar. Çalışanlar, işlerini en iyi şekilde yapmak için ihtiyaç duydukları bilgilere erişebilirler. Ve iş arkadaşlarıyla çok daha kolay işbirliği yapabilir ve uyum sağlayabilirler. Bu, nihayetinde müşterileriniz için daha bağlantılı, kişiselleştirilmiş deneyimlere yol açar ve daha güçlü ilişkiler kurar.

Nasıl? Her müşteriye yönelik bu bütünsel bakış, şirketlerin müşteri sorunlarını çözmesi için gereken süreyi kısaltır. Ayrıca iletişimdeki fazlalıkları ortadan kaldırır ve son derece kişiselleştirilmiş etkileşimlere olanak tanır.



Müşteri 360, işletmeyi ileriye taşımaya yardımcı olmak için pazarlama, satış, ticaret ve hizmet uygulamalarına ek olarak müşterileri, ekipleri ve ortakları birbirine bağlamak için Slack'i içerir.

## Salesforce pazarlama için nasıl kullanılabilir?

Ekibinizin [pazarlama](#) mesajlarını doğru zamanda doğru kanalda doğru kişiye uyarlamasına yardımcı olabiliriz. Ayrıca olası satış yaratma, müşteri kazanımı ve yukarı satış ve çapraz satış fırsatlarını iyileştirmenize yardımcı olabiliriz.

Müşteri 360, birinci, ikinci ve üçüncü taraf verilerini toplamanıza ve yönetmenize ve bilinen ve bilinmeyen müşterilerden ve potansiyel müşterilerden gelen verileri uzlaştırmaya yardımcı olabilir. Ayrıca, kendi kaynaklarımızın dışındaki veri kaynaklarını da entegre etmenize yardımcı olacak kadar esnekiz.

[Yapay zeka \(AI\)](#) entegrasyonu, ekibinizin her müşteri etkileşimini planlamasına ve optimize etmesine yardımcı olur. Hedeflemek istediğiniz yeni müşteri segmentleri hakkında veriye dayalı kararları hızlı ve kolay bir şekilde verebilirsiniz.

Salesforce, müşterinizin etkileşimlerine göre ayarlanan ve onlara en yararlı kişiselleştirilmiş deneyimi sunan bağlantılı marka yolculukları oluşturmanıza da yardımcı olabilir. [Pazarlama Bulutu hakkında daha fazla bilgiyi buradan edinebilirsiniz.](#)

## Salesforce'u satış için nasıl kullanıyorsunuz?

[Satış](#) ekibiniz veri girişi için daha az, müşterilerle bağlantı kurmak için daha fazla zaman harcayabilir. Araçlarımız ayrıca satış temsilcilerinizin ve destek ekibinizin kesin, tekrarlanabilir bir satış süreci geliştirmesine ve uygulamasına yardımcı olabilir.

Daha da iyisi, satışları pazarlama, hizmet ve daha fazlasıyla ilişkilendirerek fırsatlarınız artar ve müşteri deneyimleriniz daha sorunsuz ve etkileşimli hissettirir. [Satış Bulutu hakkında daha fazla bilgiyi buradan edinebilirsiniz.](#)

## Salesforce ayrıca B2C ve B2B alışveriş ve ticaret için de çalışabilir mi?

Geliri artırmaya, müşterilerle etkileşime geçmeye ve ticareti işletmenin geri kalanına bağlamaya yardımcı olan basit, sorunsuz, işletmeden tüketiciye (B2C) ve işletmeden işletmeye (B2B) [ticaret](#) deneyimleri oluşturmak istiyorsanız, Salesforce bunun için araçlara sahiptir. , fazla.

Uygulaması ve uyarlanması kolay olan esnek ticaret platformumuz her yerde ölçeklenebilir. Ürün ve hizmetlerinizin hem işletmeler hem de tüketiciler için kişiselleştirilmiş satın alma deneyimleriyle daha fazla müşteriye dönüştürmesine yardımcı olabiliriz. [Burada Commerce Cloud hakkında daha fazla bilgi edinin.](#)

## Peki ya müşteri hizmetleri? Bunun için Salesforce araçları var mı?

İletişim merkezinden sahaya ve hizmet otomasyonundan yapay zeka destekli sohbet robotlarına kadar her müşteri etkileşiminde tutarlı, kişiselleştirilmiş [müşteri hizmeti sunun](#). Müşteri hizmetleri, self servis kanallar, saha servisi ve sohbet, SMS, WhatsApp, Facebook Messenger ve daha fazlası gibi dijital kanallar dahil olmak üzere çok sayıda temas noktasını yönetmenize yardımcı olabiliriz.

Vakaları daha hızlı çözmenize, anında destek sağlamanıza ve temsilcilerin her etkileşimde müşteriniz hakkında eksiksiz ve bilgili bir görüşe sahip olduğundan emin olmanıza yardımcı olacak birçok yolumuz var. [Service Cloud hakkında daha fazla bilgiyi buradan edinebilirsiniz.](#)

## BT ne olacak?

Ekibiniz teknoloji odaklı olsun ya da olmasın, entegre [Bilgi Teknolojisi \(BT\) araçlarımız](#) tüm kuruluşunuzun çalışan, iş ortağı ve müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak modern uygulamalar oluşturmaya yardımcı olabilir. Kuruluşunuzdaki ekiplerin ihtiyaç duyduğunuzda ölçeği, şeffaflığı ve güvenliği iyileştirmesine yardımcı olan süreçleri otomatikleştirerek üretkenliği artırma yoluna gideceğiz. [BT için Salesforce hakkında daha fazla bilgiyi buradan edinebilirsiniz.](#)

## İş yerinde Salesforce örneğine bakın

Paylaşacak çok sayıda [müşteri hikayemiz](#) var , ancak şimdi Müşteri 360'ın eylem halindeki tek bir örneğine bakalım.

[Beauty markası elf Cosmetics](#) , çevrimiçi her müşteri temas noktasının kanallarında alakalı ve tutarlı olduğundan emin olması gerektiğini biliyordu. Böylece şirket , işinin bu işlevlerini dönüştürmek ve birbirine bağlamak için [Marketing Cloud](#) , [Commerce Cloud](#) ve [Service Cloud'un](#) bir kombinasyonunu uyguladı . Sonuç, alışveriş yapanlara mümkün olan en iyi, en sorunsuz ve sezgisel pazarlama, alışveriş ve müşteri hizmetleri deneyimlerini sunmaktı.

Bu üç çözüm, satın alma öncesinde ve sonrasında şirket liderlerine elf alışverişçisinin bütünsel bir görünümünü sağlamak için birlikte çalıştı. Bu, şirketin müşterilerin kozmetik ihtiyaçlarına gerçek zamanlı olarak hızlı bir şekilde uyum sağlamasına ve elf iletişiminin her müşteriyi kişiselleştirilmiş bir şekilde konuşmasına olanak sağladı.

Bu yenilikler, elf'in e-ticaret sitesinin %55 ila %65 gibi etkileyici bir elde tutma oranıyla sektöründe ilk olmasını sağladı. Elf ayrıca, çalışanları müşteri hizmetleri vaka çözümünden daha ileriye dönük müşteri sadakat programlarına yeniden atayabildikleri için verimliliği artırdı.

Müşteri 360'ın yeteneklerini [özel ihtiyaçlarınıza](#) göre uyarlayabilirsiniz . Belki de bu, süreçlerinize yapay zeka, veri veya [analitik](#) entegrasyonları getirmek anlamına gelir. [Veya ekibinizi yeni becerilerle eğitmek](#) gibi görünebilir . Teknolojinin ötesinde, uzmanlar, [uygulama ortakları](#) , [topluluk Öncüleri](#) ve profesyonel hizmetlerden oluşan küresel ekosistemimiz [7/24 her zaman elinizin altında](#) .

## Salesforce neden müşterilere takıntılı?

Salesforce [State of the Connected Customer](#) raporuna göre, müşterilerin %80'i bir şirketin sağladığı deneyimin ürünleri ve hizmetleri kadar önemli olduğunu söylüyor. Bu, yalnızca müşterilere ne sunduğunuzla değil, onlara ne zaman, nerede, neden ve nasıl ulaştığınızla ilgili olduğu anlamına gelir.

Günümüzün müşterileri, ihtiyaç duydukları şeyi, ihtiyaç duydukları yerde ve zamanda sizden aldıklarına güvenmek istiyor. Deneyimlerin zahmetsiz olmasını isterler ve güvenebilecekleri [markalara sadıktırlar](#) . Bağlı müşteri deneyimleri Salesforce, bu güveni sağlamanıza yardımcı olur.

## Çözmeye yardımcı olduğumuz iş sorunları

[Forrester Consulting tarafından yaptırılan](#) bir araştırmaya göre , bugün iş liderlerinin karşılaştığı zorluklardan bazıları şunlardır:

- %58'i müşteri/olasılık ve hesap verilerinin kolayca anlamlandırılmayacak kadar çok kaynaktan geldiğine kesinlikle katılıyor veya katılıyor

- %58'i, müşteri/olasılık verilerinin kurumsal bir görünümünün olmamasının bir sorun olduğuna kesinlikle katılıyor veya katılıyor
- %56'sı, kurumsal siloların müşterilerinin veya potansiyel müşterilerin deneyimlerinin kalitesini olumsuz etkilediğine kesinlikle katılıyor veya katılıyor

Öyleyse neden veriler kuruluşlarda depolanıyor? Şirketler sıklıkla [dijital dönüşüm](#) girişimlerini ayrı ayrı üstlenirler. Araştırmaya katılanların yarısından fazlası, CRM sistemlerinin şirketlerinde en azından bir şekilde parçalanmış olduğunu bildiriyor.

Bu yaklaşım, kısa vadeli bir iş sorununun çözülmesine yardımcı olsa da, ileride daha iyi müşteri deneyimleri sunmayı zorlaştırabilir.

## Çözmeye yardımcı olduğumuz küresel sorunlar

Şirket olarak, CRM teknolojisinde yenilik yapmaktan çok daha fazlasını yapıyoruz. [1999'da başladığımızdan beri , küresel çevreyi desteklemeye](#) büyük önem verdik . Eylül 2019'da yeni bir kirlilik izleme aracı başlattık. Ve küresel bir yeniden ağaçlandırma hareketini ortaya çıkarmak için [bir trilyon ağaç çabasının arkasındayız.](#)

Ek olarak, [1-1-1 hayırsever modelimiz](#) , başladığımızdan bu yana 240 milyon dolardan fazla hibe, 3.5 milyon saat toplum hizmeti bağışladığımız ve 39.000'den fazla kâr amacı gütmeyen kuruluş ve eğitim kurumuna ürün bağışı sağladığımız anlamına geliyor. [Hayırseverlik çalışmalarımız hakkında daha fazla bilgiyi buradan edinebilirsiniz.](#)

Özetle, Salesforce her şekil ve büyüklükteki şirket için CRM tabanlı araçlar ve çözümler yaratır. Ama hepsi bu değil. Ayrıca Salesforce'un kalbine ve ruhuna bir pencere açan büyük sürdürülebilirlik ve hayırsever çabalarımız var.

Daha fazla sorunuz mu var? [Müşteri 360'ın iş ihtiyaçlarınız için çalışmasını nasıl sağlayabileceğinizi öğrenin.](#)

## Müşterinizi her şeyin merkezine koyun

Ekip siloları arasında köprü kurun ve müşterilerle güven oluşturun. Şirketinizi yola koymak için Çözüm Bulucumuzu deneyin.

[Kendi Müşteri 360'ınızı oluşturun](#)



[3:18] Daha fazlasını yapın, daha fazla satış yapın ve daha fazla talep belirleyin. Salesforce Müşteri 360'ı iş başında görün.

- [Salesforce Platformu](#)

- CRM
- Müşteri deneyimi
- Dijital Dönüşüm
- CEO
- Salesforce Kültürü

---

Jody Farrar, Salesforce'ta Ürün Pazarlama Direktörüdür. İki sevimli çocuğuyla olduğu gibi, pazarlamayla ilgili her şeye eşit derecede takıntılı.

Kaynak : <https://www.salesforce.com/blog/what-does-salesforce-do/>