

Salesforce.com 客户关系调查结果

2011年1月

Salesforce.com (NYSE:CRM) 是一家企业云计算公司，已发布了由独立研究机构 MarketTools Inc. 针对全球 6000 逾名客户开展的一年两次的客户满意度调查结果。关系调查评估了 salesforce.com 及其客户间关系的各个方面，包括客户忠诚度、客户满意度以及实现的投资回报。

这项调查总共收到了全球客户（讲英语、法语、德语、英式英语和日语）的 6,293 份回复。这种规模的取样准确度可达到 95% 的置信度，误差在 +/- 1.24% 左右。每个问题的回复数量均不相同。受访者是随机选取的，代表全球范围内 35 个行业的各种规模各具特色的企业的用户。

Salesforce.com 客户非常忠诚

调查发现，95% 的客户表示他们将来一定会或可能会继续使用 Salesforce。

Salesforce CRM 为其客户获取极高的投资回报

调查发现，参与 CRM 购买决策的业务主管通过使用 Salesforce CRM 实现其业务目标（根据来自 3,109 位业务主管的回复¹）。

调查发现：

- 销售渠道可见性增强了 89%
- 数据品质和数据管理改进了 89%
- 客户服务/支持提高了 85%
- 客户满意度上升了 77%

- 销售、服务、市场营销或其他运营成本降低了 73%
- 市场营销活动的效率提高了 73%
- 预测准确性提高了 73%
- 客户保持率上升了 71%
- 交叉销售和向上销售机遇提升了 68%
- 销售收入增加了 67%
- 客户忠诚度提高了 64%
- 利润率增加了 59%

当询问主管们²关于绩效指标的提升率时，调查发现提升程度达到了以下平均水平：

达到的平均销售指标

- 预测准确率上升了 42%
- 销售工作效率提高了 34%
- 商机转换率提高了 33%
- 销售代表使用 Salesforce Mobile 后的工作效率提高了 30%
- 销售收入增加了 29%
- 交易规模扩大了 29%
- 成功率提高了 25%
- 利润率增加了 24%
- 报告生成时间减少了 58%
- 销售周期缩短了 30%

达到的平均市场营销指标

- 商机量增加了 39%
- 市场营销活动效率提高了 38%

达到的平均服务和支持指标

- 服务和支持生产力提高了 41%
- 客户满意度上升了 36%

- 首次通话（或联系）解决率上升了 34%
- 客户保持率提高了 33%
- 呼叫转接（通过自助服务）提升了 33%
- 客户创意增加了 31%
- 案例解决时间减少了 34%
- 服务/支持成本降低了 33%
- 客服人员培训/准备时间减少了 31%

达到的平均协作指标

- 客户信息管理效率提高了 54%
- 快速查找信息效率提高了 49%
- 相关销售文档和信息的发布、管理和展示效率提高了 45%
- 协作效率提高了 36%
- 客户响应率提高了 33%
- 电子邮件使用率降低了 32%
- 会议次数减少了 28%

达到的平均 IT 指标

- 软件升级成本降低了 49%
- IT 基础结构管理成本降低了 46%
- 用户培训成本降低了 41%
- IT 集成成本降低了 41%
- IT 成本降低了 37%
- 应用程序支持/管理成本降低了 37%

事实上，业务主管报告平均投资回报（投入资金的回报百分比）达到了 91%。主管报告在实施 Salesforce 的 13 个月内就实现了投资回报率³。

满意度的主要决定因素

*可靠性*是满意度的首要决定因素。

Salesforce 的其余十大满意度决定因素为：用户界面的一致性和可读性、CRM 功能的广泛性、新用户的易于管理性、易于使用性、销售应用性、性能/速度、CRM 功能的内涵以及易于掌握性。

关于 MarketTools, Inc.

MarketTools 是提供用于企业反馈管理 (EFM) 和市场调查的软件和服务的领先供应商。该公司致力于为各大一流组织提供可行的客户洞察信息，帮助他们制定更佳的业务决策，并进而实现高价值的业务影响力。

MarketTools 是一家私营公司，公司总部位于旧金山，欧洲总部位于伦敦。有关更多信息，请访问 www.markettools.com。

关于 salesforce.com

Salesforce.com 是一家可信赖的企业云计算公司。根据 salesforce.com 的实时多租用体系结构，该公司的 Force.com 平台和应用程序 (<http://www.salesforce.com/crm>) 对各公司之间开展协作和通信的方式进行了革新。Salesforce.com 的云产品包括：

- 销售云，用于销售团队自动化和联系人管理
- 服务云，用于客户服务和支持解决方案
- Jigsaw 数据云，用于确保数据完整性和数据质量。
- Salesforce Chatter，用于社交协作
- Force.com 平台，用于自定义应用程序开发
- Database.com，全球首个企业云数据库
- AppExchange，全球领先的企业云计算应用程序

Salesforce.com 通过云计算向客户提供获得成功的最快途径。截止 2010 年 10 月 31 日，salesforce.com 为将近 87,200 位客户管理客户信息，其中包括 Allianz Commercial、Dell、Japan Post、Kaiser Permanente、KONE 和 SunTrust Banks。

Salesforce.com 总部在旧金山，在欧洲和亚洲均设有办事处，且以“CRM”为股票代码在纽约证券交易所上市。有关详细信息，请访问 <http://www.salesforce.com>，或致电 10800-712-1782 (网通用户) 或 10800-120-1782 (电信用户)。

¹ 受访者是随机挑选的参与 CRM 购买决策的业务主管/负责人/系统管理员，来自世界范围内各种规模的公司。取样规模：销售渠道可见性增强 = 588，数据质量和数据管理增强 = 685，客户服务/支持增强 = 489，客户满意度增加 = 332，销售、服务、市场营销或其他运营成本降低 = 306，市场营销活动效率提高 = 384，预测准确率提高 = 403，客户保持率提高 = 382，交叉销售和向上销售机遇提升 = 265，销售收入增加 = 462，客户忠诚度上升 = 239，利润率上升 = 155。

² 受访者是随机挑选的参与 CRM 购买决策的业务主管/负责人/系统管理员，来自世界范围内各种规模的公司。取样规模：报告生成时间减少 = 549，预测准确率增加 = 392，销售效率提高 = 480，商

机转换率增加 = 302，销售代表使用 Salesforce Mobile 后的工作效率提高 = 241，销售周期减少 = 244，销售收入增加 = 364，交易规模扩大 = 175，成功率增加 = 313，利润率增加 = 205，商机量增加 = 321，市场营销活动效率提高 = 406，服务和支持生产力提高 = 369，客户满意度增加 = 320，首次通话（或联系）解决率上升 = 233，案例解决时间减少 = 225，客户保持率增加 = 263，呼叫转接（通过自助服务）提升 = 130，服务/支持成本降低 = 189，客服人员培训/准备时间减少 = 178，创意增加 = 227，客户信息管理效率提高 = 581，快速查找信息效率提高 = 548，相关销售文档和信息的发布、管理和展示效率提高 = 366，协作效率提高 = 356，客户响应增加 = 265，电子邮件使用率降低 = 244，会议次数减少 = 186，软件升级成本降低 = 225，IT 基础结构管理成本降低 = 195，用户培训成本降低 = 186，IT 集成成本降低 = 186，IT 成本降低 = 250，应用程序支持/管理成本降低 = 251。

³ 受访者是随机挑选的参与 CRM 购买决策的业务主管/负责人/系统管理员，来自世界范围内各种规模的公司。取样规模：投资回报率 = 107，实现投资回报率的时间 = 166。

注意：该结果基于一组取样客户得到的历史结果为准。由于客户不同，所以结果取决于多种不同因素。因此，实际结果可能会有所不同。