

Customer Success Cloud

CS Cloud simplifie et systématise toutes les activités de Customer Success, offrant un moyen reproductible et prévisible de contrôler totalement les initiatives CS.

Une solution numérique puissante qui orchestre les meilleures pratiques en matière de Customer Success dans l'ensemble de l'entreprise

Une image complète et coordonnée de l'ensemble du cycle de vie du client. Jusqu'ici, c'était un objectif irréalisable pour les leaders du Customer Success dans les organisations SaaS et de services IT.

Découvrez Customer Success (CS) Cloud de FinancialForce, une toute nouvelle solution qui aide les équipes de Customer Success à collaborer avec leurs collègues dans toute l'organisation pour offrir des résultats exceptionnels aux clients.

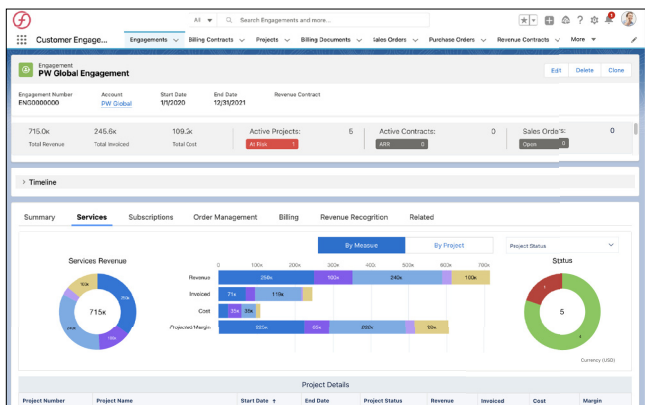
Collaborer dans toute l'entreprise

Avec CS Cloud, les équipes de différents domaines fonctionnels de l'entreprise, du support au service en passant par les ventes, peuvent collaborer sur les activités CS de bout en bout. Cela génère des résultats prévisibles et significatifs pour le client... créant au bout du compte une culture d'entreprise centrée sur le client.

Veille de la clientèle

CS Cloud offre une vue globale de l'engagement client et fournit des informations exploitables sur celui-ci, et cette veille peut facilement être utilisée pour la planification et la prise de décision futures par les parties prenantes CS actuelles et nouvelles. Parmi les informations que vous recevez figurent :

- Flux de revenus
- Coûts d'exécution
- Demande/capacité en ressources
- Travail potentiel futur
- Valeur à vie totale



CS Cloud simplifie et systématisé toutes les activités de Customer Success, offrant un moyen reproductible et prévisible de contrôler totalement les initiatives CS.

Action de coordination

CS Cloud étend l'impact de vos initiatives CS en transformant les informations en actions. Il garantit que chaque veille client est associée aux parties prenantes et aux activités appropriées, ce qui améliore l'expérience client et augmente la valeur à vie du client.

Fournir un tableau de bord simple

Le cœur de CS Cloud est un tableau de bord numérique facile à utiliser qui codifie chaque parcours de votre client et optimise la Customer Success. Il offre une approche transparente de la gestion de la réussite en intégrant les équipes de réussite à Salesforce, votre plateforme de gestion de la relation client.

Mise en œuvre des meilleures pratiques

En standardisant les meilleures pratiques basées sur des parcours client uniques, CS Cloud vous offre, à vous et à vos équipes, une approche simple, reproductible et prévisible pour optimiser la Customer Success. Il utilise et peaufine sans cesse vos modèles de meilleures pratiques, en tenant compte des changements et en intégrant les apprentissages dans ces modèles en continu.

Éviter les « actes héroïques de gestion de compte »

Combiné à d'autres solutions de FinancialForce, Professional Services Cloud et Cloud ERP, CS Cloud peut gérer l'ensemble de votre cycle de vie client. En identifiant rapidement les risques liés aux clients, il favorise le type de réponse rapide qui évite la nécessité d'« actes héroïques de gestion de compte » et rassemble vos équipes de Customer Success sur votre plateforme de gestion de la relation client - Salesforce.

Passer à l'étape suivante

Pour en savoir plus sur la façon dont CS Cloud peut simplifier et systématiser les activités de Customer Success de votre entreprise :

- Contactez votre chargé de compte FinancialForce ou

À propos de FinancialForce

FinancialForce accélère la croissance de votre entreprise grâce à des solutions ERP centrées sur le client, Professional Services Automation (PSA) et de Customer Success. Fonctionnant sur la plateforme cloud leader, Salesforce, FinancialForce permet aux organisations d'avoir une vision globale de leurs clients afin d'exploiter les connaissances clients, offrir des expériences innovantes, digitaliser leurs activités et atteindre agilité et résilience. Fondée en 2009 et basée à San Francisco,

FinancialForce est soutenue par Advent International, Salesforce Ventures et Technology Crossover Ventures. Pour plus d'informations, visitez financialforce.com.

FinancialForce
595 Market Street
San Francisco, CA 94105, États-Unis