

Link: <https://www.computerwoche.de/a/salesforce-com-will-twittern,1891089>

Kundensupport 2.0

Salesforce.com will twittern

Datum: 31.03.2009
Autor(en): Diego Wyllie

Der CRM-Anbieter Salesforce.com plant, den Micro-Blogging-Dienst "Twitter" in seine On-Demand-Lösung zu integrieren. Davon soll vor allem der Kundendienst profitieren.

Nachdem Oracle letztes Jahr mit seiner Initiative **Oracle Social CRM**¹ den Trend zu **Social Media**² im Kundenmanagement **in Gang setzte**³, integrieren immer mehr Hersteller entsprechende Funktionen in seine **CRM**⁴-Lösungen ein. Das jüngste Beispiel in dieser Entwicklung ist das kürzlich bekannt gegebene "Salesforce CRM for Twitter".

Den Kundendienst bereichern



Twittern soll den Kundendienst nach vorne bringen.

Damit will der **SaaS**⁵-Spezialist (Software as a Service) Unternehmen die Möglichkeit geben, Kunden zu binden, die es vorziehen, in der Gemeinde der **sozialen Netzwerke**⁶ Unterstützung zu suchen - unter Umständen weil sie mit dem Kundendienst über Telefon oder **E-Mail**⁷ schlechte Erfahrungen gemacht haben.

Firmen sollen dabei in die Lage versetzt werden, direkt auf **Twitter**⁸ zugreifen zu können und so nicht nur nach so genannten "Tweets" (Twitter-Nachrichten) suchen, sondern diese mitsamt den erhaltenen Antworten aufzeichnen zu können. Die Anwendung wird laut Hersteller voraussichtlich im Sommer verfügbar sein.

Übrigens: Auch die Computerwoche ist mit einem eigenen **Tweet**⁹ im Web präsent.

Links im Artikel:

¹ <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=2701&fk=195>

² <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/social-media.html>

³ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1876451/

⁴ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1884936/

⁵ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1877894/

⁶ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1884782/

⁷ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/business_intelligence/1888202/

⁸ <http://twitter.com/>

⁹ <http://twitter.com/COMPUTERWOCHE>

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.