

# Die Vorteile von Salesforce: So werden Sie zum Wegbereiter für Ihre Kunden

salesforce



# Salesforce

1999 haben wir Salesforce mit der Vision gegründet, das Kundenbeziehungsmanagement mit der Cloud neu zu erfinden. Und damit haben wir ein neues Technologiemo­dell geschaffen.

2015 wurde Salesforce in die Liste der Fortune 500 aufgenommen. Heute sind wir das am schnellsten wachsende Unternehmen der Top-10-Anbieter von Geschäftssoftware – weltweit.

Unser Geheimnis? Der Kunde steht immer im Fokus. Wir bieten Lösungen an, mit denen Sie Ihr gesamtes Unternehmen auf allen Ebenen mit Ihren Kunden vernetzen können. Ob im Vertrieb, Service und Marketing oder mit Hilfe von Communities, E-Commerce, dem Internet der Dinge, Analysen und Apps – es geht immer um überzeugende Kundenerlebnisse. Keine andere Enterprise-Cloud kann sich in Breite und Tiefe mit unserer bewährten Cloud-Plattform und unserem umfassenden CRM messen, ebenso wenig mit unserem starken Ökosystem aus Partnern und Entwicklern.

Und das ist noch lange nicht alles: Wir unterstützen mit 1% unseres Eigenkapitals, 1% unserer Mitarbeiterzeit und 1% unserer Produkte gemeinnützige Organisationen. 2016 leisteten unsere Mitarbeiter bei gemeinnützigen Organisationen 1,6 Millionen Arbeitsstunden und wir haben 128 Millionen Dollar weltweit an gemeinnützige Organisationen gespendet.

Gehen auch Sie neue und innovative Wege und werden Sie mit Salesforce zum Wegbereiter für Ihre Kunden. Vernetzen Sie sich auf neue Art und Weise und richten Sie Ihr Unternehmen auf die Anforderungen der Zukunft aus.

## Inhalt

- 03** Salesforce hilft Ihnen, erfolgreich zu werden
- 06** Mit Salesforce sind Sie schneller und sparen Kosten
- 09** Salesforce fördert Innovationen
- 12** Salesforce CRM: Über alle Abteilungsgrenzen hinweg
- 19** Salesforce engagiert sich

## Kapitel 1

# Salesforce hilft Ihnen, erfolgreich zu werden

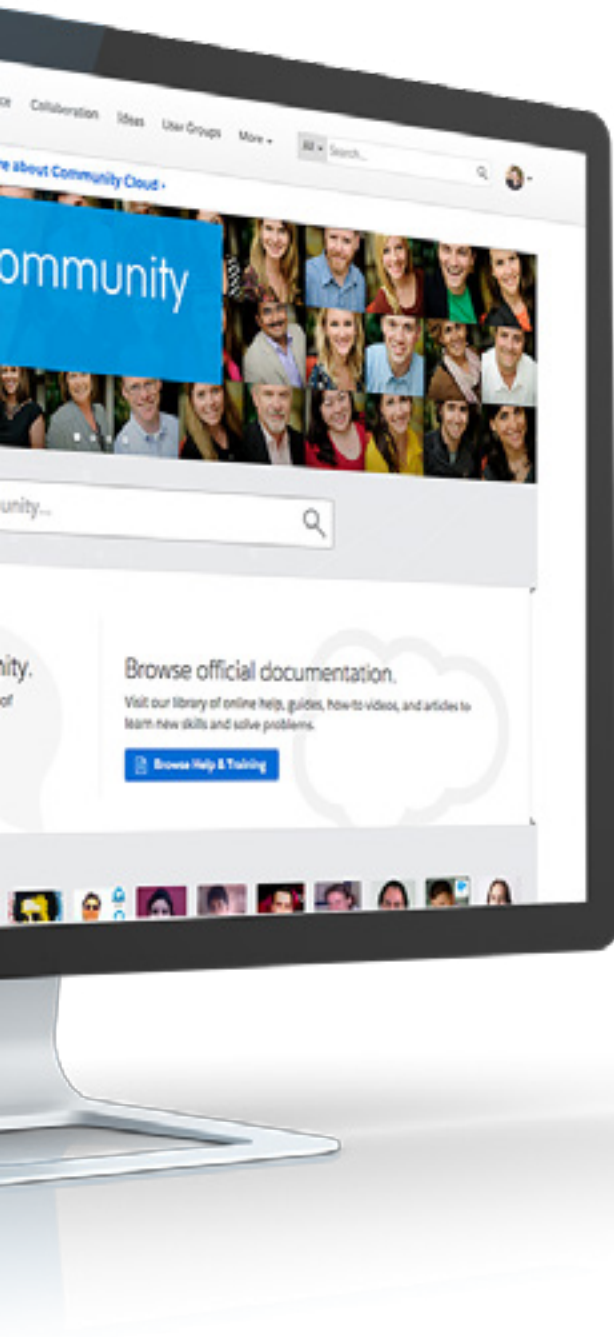
Salesforce wurde nach einem einfachen Prinzip gegründet: Wir helfen unseren Kunden, erfolgreich zu werden. Dieses Prinzip bildet die Basis unseres Geschäftsmodells und hat eine Kultur ständiger Verbesserung und Innovation in unserer gesamten Organisation geschaffen. Wir haben ein umfassendes Ökosystem mit Fokus auf den Erfolg unserer Kunden aufgebaut – von unserem Customer-Success-Team und Program Architects über unser umfassendes Netzwerk aus Partnern und den unabhängigen Softwareanbietern, die Ihnen helfen, mit Salesforce optimale Ergebnisse zu erzielen, bis hin zu unserer lebendigen [Success Community](#).

Was Salesforce wirklich von den Mitbewerbern unterscheidet, ist unser ständiges Bestreben, unsere Kunden erfolgreich zu machen, indem wir ihnen helfen, engere Beziehungen mit ihren eigenen Kunden aufzubauen. Dies bedeutet, mehr zu tun als einfach nur hervorragende Produkte und Funktionen zu bieten. Dazu gehört auch eine enge Zusammenarbeit mit jedem einzelnen Kunden, um die Basis für den zukünftigen Erfolg zu schaffen.

Bei Salesforce kaufen Sie keine Software und hören dann nie wieder von uns. Wir arbeiten mit Ihnen zusammen, um dauerhaft Mehrwert zu schaffen, auch dann, wenn Ihr Unternehmen wächst und sich verändert. Unser Customer-Success-Team tut alles, um sicherzustellen, dass Sie die Vorteile Ihrer Salesforce-Lizenz maximal ausschöpfen. Unsere [Programme](#) für Schulung, Zertifizierung, Support und Beratung vermitteln Wissen und Einblicke, die Ihnen zu schnelleren Ergebnissen verhelfen. Und unsere [Success Community](#), die bereits 2 Millionen Mitglieder hat und weiter wächst, hilft Kunden, sich mit Salesforce-Experten und untereinander zu vernetzen und Ideen zu teilen, Best Practices auszutauschen und Antworten auf Fragen zu erhalten.

Unsere Kunden waren immer ein wichtiger Faktor unseres eigenen Erfolgs. Viele unserer Innovationen können auf einen Kunden zurückgeführt werden, dessen geschäftliche Anforderungen ein neues Produkt, eine neue Funktion oder einen neuen Ansatz für Cloud Computing inspiriert haben.





## Salesforce AppExchange

Salesforce ist mehr als nur eine Reihe von Produkten. Wir sind ständig gewachsen – und gleichzeitig ist auch die Community aus Softwareanbietern, Beratern, Service-Providern und Entwicklern in einem bis dahin nie geahnten Ausmaß immer größer geworden. Sie alle sind Salesforce-Experten und geben ihr Wissen gerne weiter. Gemeinsam mit unseren Partnern und einem großen Netzwerk von Salesforce-Entwicklern haben wir den Salesforce AppExchange aufgebaut, den weltweit führenden Marktplatz für Geschäftsanwendungen. Die Anwendungen aus dem AppExchange sind für Salesforce maßgeschneidert und ergänzen Salesforce um spezifische Anwendungen für Abteilungen oder Branchen. Es ist ein bewährtes Ökosystem von Anwendungen mit Millionen von Installationen und Tausenden von Kundenbewertungen, die Ihnen helfen, die beste Anwendung für Ihr Unternehmen zu finden. Mit Apps aus dem AppExchange gehen Sie kein Risiko ein und sparen Zeit, weil Sie auf Anhieb die besten Tools für die Erweiterung von Salesforce finden, um die Produktivität Ihres Teams zu steigern und das Wachstum Ihres Unternehmens zu fördern.

[Zu AppExchange ›](#)

## Salesforce IdeaExchange

Bei Salesforce wissen wir, dass einige der besten Ideen von unseren Kunden, Partnern und Mitarbeitern kommen. Deshalb haben wir IdeaExchange gegründet, unser Innovation Center, in dem die Mitglieder Produkte vorschlagen und abstimmen können, welche Ideen von uns weiterentwickelt werden sollen. Hier fließen die Stärken unserer Kunden und unser Fokus auf den Kundenerfolg zusammen, um unsere Produktplanung in die richtige Richtung zu lenken.

[IdeaExchange ›](#)

## Salesforce für Branchen

Jede Branche hat ihre spezifischen Herausforderungen und Chancen. Sie kennen Ihre Branche und Sie wissen am besten, was Sie brauchen. In enger Zusammenarbeit mit unserem Partnernetzwerk erstellen wir bei Salesforce maßgeschneiderte Lösungen für die größten Herausforderungen und Chancen in Ihrer Branche. Mit unseren Branchenlösungen, die speziell auf die einzigartigen Anforderungen Ihrer Branche zugeschnitten sind, unterstützen wir Sie bei der Transformation Ihres Unternehmens, damit Sie alle Vorteile von Social Media, der mobilen Kommunikation, der Cloud, Analytics und sogar der künstlichen Intelligenz (KI) nutzen können.

[Weitere Informationen ›](#)

### Kostenloses E-Book:

CRM-Leitfaden: Die Pflege der Kundenbeziehungen ist das wichtigste Kapital eines Unternehmens



## Ein Kundenbeispiel

# Book a Tiger

Das junge Unternehmen ist im Jahr 2014 in Berlin an den Start gegangen und bietet heute ein bundesweites Netz an fest angestellten Reinigungskräften, die online von Privat- wie auch Geschäftskunden gebucht werden können. Vermittlung und Abrechnung laufen dabei über eine Plattform, die vollständig auf Salesforce basiert.

Das Berliner Start-Up verfügt mittlerweile über 80 feste Mitarbeiter, von denen zwei Drittel täglich Dienste aus der Salesforce Cloud nutzen.

Salesforce ist heute bei Book a Tiger die Grundlage für eine maximale Nähe zu den Kunden und den beschäftigten Reinigungskräften und ermöglicht so höchst effiziente Abläufe.

[Erfolgsgeschichte lesen >](#)

*„Wir nutzen Salesforce nicht nur als CRM, unser ganzes Unternehmen und alle Prozesse basieren darauf. Das kann ich anderen Gründern nur empfehlen.“*

– Claude Ritter, Mitbegründer und COO, Book a Tiger

## Kapitel 2

# Mit Salesforce sind Sie schneller und sparen Kosten

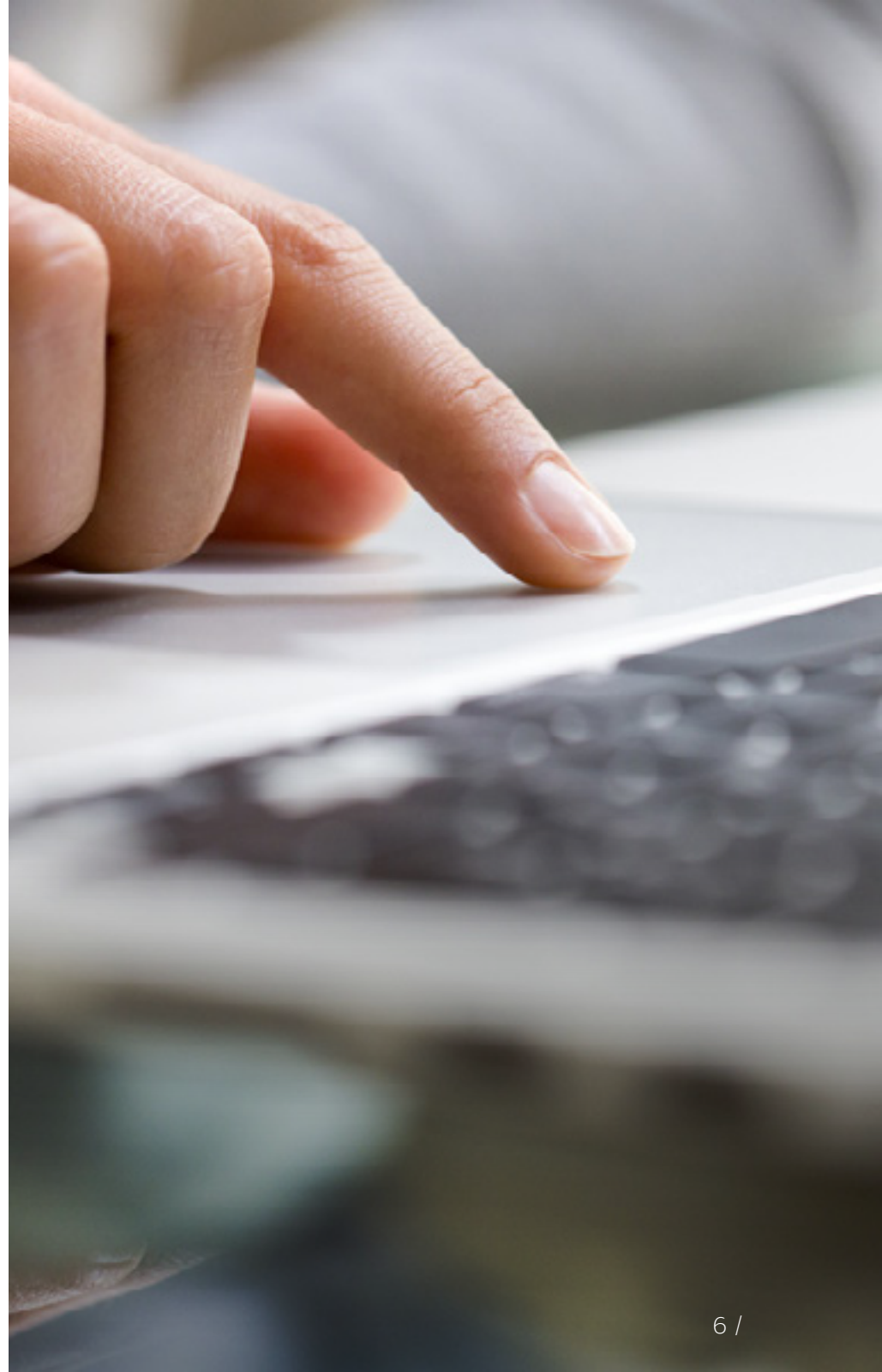
Als Salesforce 1999 gegründet wurde, waren wir ein Pionier mit einem brandneuen Technologiemodell: Cloud Computing. Das traditionelle On-Premise-Softwaremodell war damit obsolet, denn mit Cloud Computing konnten große Kosteneinsparungen und eine Risikoreduzierung erzielt werden.

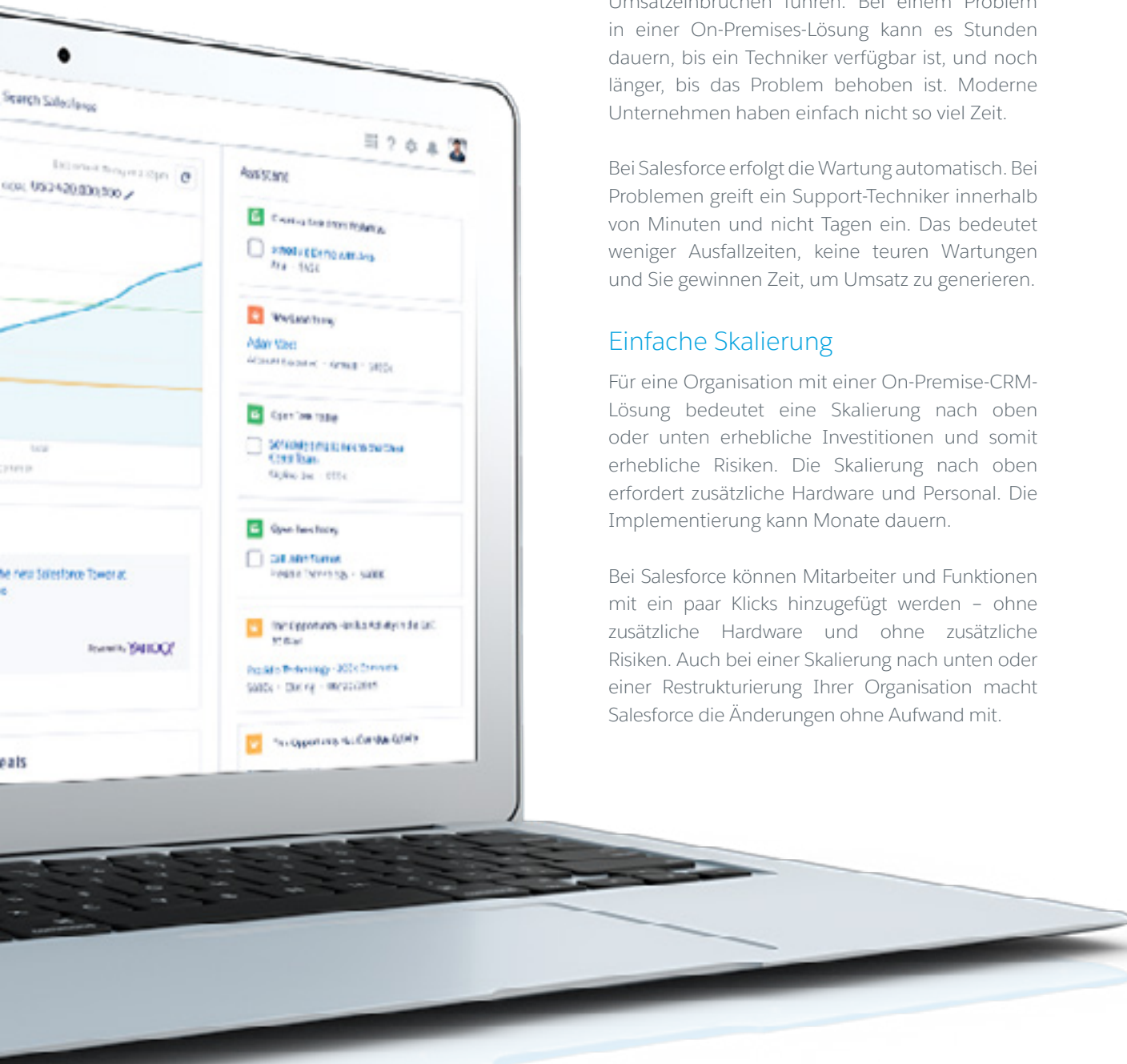
Seitdem hat Salesforce den Betrieb von Rechenzentren ständig weiter verbessert und gilt als Pionier bei Cloud Computing. Wir ermöglichen beträchtliche Kostensenkungen, weil unsere Kunden keine Hardware benötigen. Unsere Kunden können besseren Service bieten, einfacher skalieren und unsere Software um 70 % schneller einsetzen als die Lösungen unserer Mitbewerber, die On-Premises-Lösungen anbieten. Wie erreichen wir das?

### Weniger Hardware, mehr Innovationen

On-Premises-Lösungen sind teuer in der Einrichtung und belasten auch später Ihr Budget, da Sie zusätzliche Mitarbeiter in der IT brauchen und Kosten durch die Wartung entstehen. Und wenn Sie in Zukunft Ihren Betrieb erweitern möchten, steigen die Hardwarekosten sogar noch weiter an.

Mit einer Cloud-basierten Lösung, die komplett in einem sicheren Rechenzentrum läuft, gibt es bei Salesforce keine der Vorabinvestitionen wie bei On-Premises-Mitbewerbern. Sie müssen keine Hardware installieren und keine zusätzlichen IT-Kräfte einstellen. Sie können Ihr gesamtes Unternehmen auf Salesforce umstellen – schneller und effizienter.





## Besseres Support-System

Schon der kleinste Ausfall kann zu größeren Umsatzeinbrüchen führen. Bei einem Problem in einer On-Premises-Lösung kann es Stunden dauern, bis ein Techniker verfügbar ist, und noch länger, bis das Problem behoben ist. Moderne Unternehmen haben einfach nicht so viel Zeit.

Bei Salesforce erfolgt die Wartung automatisch. Bei Problemen greift ein Support-Techniker innerhalb von Minuten und nicht Tagen ein. Das bedeutet weniger Ausfallzeiten, keine teuren Wartungen und Sie gewinnen Zeit, um Umsatz zu generieren.

## Einfache Skalierung

Für eine Organisation mit einer On-Premise-CRM-Lösung bedeutet eine Skalierung nach oben oder unten erhebliche Investitionen und somit erhebliche Risiken. Die Skalierung nach oben erfordert zusätzliche Hardware und Personal. Die Implementierung kann Monate dauern.

Bei Salesforce können Mitarbeiter und Funktionen mit ein paar Klicks hinzugefügt werden – ohne zusätzliche Hardware und ohne zusätzliche Risiken. Auch bei einer Skalierung nach unten oder einer Restrukturierung Ihrer Organisation macht Salesforce die Änderungen ohne Aufwand mit.

## Innovationsorientierte Produkte:

Das Magazin „Forbes“ zeichnete Salesforce fünf Jahre hintereinander als eines der weltweit innovativsten Unternehmen aus, und das aus gutem Grund. Salesforce strebt nicht nur die Führungsposition bei CRM-Lösungen an, sondern bestimmt schon heute die geschäftlichen Abläufe der Zukunft – über alle Branchen hinweg. Wenn Sie bereits Salesforce-Kunde sind, kennen Sie die Vorteile unserer regelmäßigen Versions-Updates: Produktaktualisierungen und neue Funktionen werden dreimal pro Jahr automatisch und ohne Aufwand an alle Benutzer verteilt. Die innovative und sichere Cloud-Technologie von Salesforce ermöglicht ständige Weiterentwicklungen, die Ihrem Unternehmen die nötige Dynamik verleihen.

## Ein Kundenbeispiel

# Coca-Cola

Coca-Cola weiß, dass Großunternehmen gegenüber Kleinunternehmen im Wettbewerb nicht mehr automatisch die Nase vorn haben. Heute stechen die schnelleren Firmen die langsameren Firmen aus.

Um sicherzustellen, dass die Marke mit dem weltweit höchsten Erkennungswert im Zeitalter der schnellen Veränderungen durch Technologie nicht zurückfällt, verlässt Coca Cola sich darauf, dass Verkauf und Vertrieb durch Salesforce reibungslos ablaufen.

[Video ansehen >](#)

*„Das Büro ist der gefährlichste Ort, um Entscheidungen zu treffen. Sie müssen Ihre Entscheidungen direkt beim Kunden treffen.“*

- **Ulrik Nehammer**, CEO, Coca-Cola Deutschland



## Kapitel 3

# Salesforce fördert Innovationen

Um wirklich zu verstehen, wodurch sich Salesforce von anderen Anbietern unterscheidet, sollten Sie einen genaueren Blick auf die Plattform werfen, die Salesforce nutzt: [Force.com](https://www.force.com).

Als [Platform as a Service \(PaaS\)](#) der nächsten Generation dient Force.com als Fundament für die Salesforce Produkte, die Sie kennen und wahrscheinlich regelmäßig nutzen: [Sales Cloud](#), [Service Cloud](#), [Community Cloud](#), [Commerce Cloud](#), [Analytics Cloud Einstein](#) und [AppExchange](#). Force.com zeichnet sich unter anderem aus durch: Schnelligkeit, Skalierbarkeit, Anpassungsmöglichkeiten, Sicherheit und Zuverlässigkeit. Force.com unterstützt über 100.000 Unternehmen und mehr als zwei Milliarden Transaktionen pro Tag.

### So funktioniert Force.com

Wie machen wir das alles? Die Antwort liegt in der agilen Metadaten-Architektur von Force.com, die die Entwicklung von [mandantenfähigen Anwendungen](#) ermöglicht. Die Mandantenfähigkeit lässt sich mit einem Mehrfamilienhaus vergleichen. Die Bewohner nutzen das Hauptgebäude gemeinsam, aber durch Wände und Türen ist ihre Privatsphäre geschützt.



Salesforce war das erste Unternehmen, das eine [Kombination bahnbrechender Technologien](#) nutzte, die speziell für die Cloud konzipiert wurden. Diese einmalige Infrastruktur bedeutet, dass die IT keine Zeit mit Hardware-Verwaltung und Wartung verbringen muss. Sie können sich daher auf ihre eigene Innovationskraft konzentrieren und uns die Bereitstellung neuer Versionen und Funktionen überlassen.

Statt sich Sorgen über Upgrades und Wartung zu machen, können Sie sich nun darum kümmern, Anwendungen zu erstellen, die Ihr Unternehmen voranbringen. Das wichtigste Argument für die Entwicklung von Anwendungen mit Force.com ist wohl, dass dafür keine Programmierer nötig sind. Alles, was Entwickler und geschäftliche Anwender benötigen, um Anwendungen zu erstellen, zu aktualisieren und anzupassen, steht mit ein paar Mausklicks auf unserer Bedieneroberfläche direkt in der Anwendung zur Verfügung.

## Die geheime Zutat

Der Schlüssel zu all dem ist unsere [metadatengesteuerte Softwarearchitektur](#). Force.com verwendet eine Runtime-Engine, die Anwendungsdaten aus Metadaten erstellt (also aus Daten über die Daten). Es gibt eine klare Trennung zwischen Mandantendaten, der Plattform selbst und den speziellen Metadaten zu den einzelnen Anwendungen. Daher werden weder Ihre Anwendungen noch Ihre Anpassungen beeinträchtigt, wenn wir dreimal pro Jahr unsere automatischen Upgrades einspielen.

Dies trifft ebenso zu, wenn andere Mandanten Anpassungen durchführen. Sogar wenn Zehntausende neue Mandanten zu Force.com hinzugefügt werden, wird die Ausführungszeit nicht verlangsamt. Was bedeutet das für Ihr Unternehmen? Es bedeutet, dass Anpassungen und Änderungen sehr einfach durchzuführen sind. Ihre Anwendungen sind immer auf dem neuesten Stand bezüglich aller Unternehmensprozesse. Egal, wie stark Ihr Unternehmen wächst oder wie viele Kunden Sie hinzufügen, Sie können sich darauf verlassen, dass Force.com Ihre Infrastruktur zukunftsfähig macht.

## Fünf revolutionäre Entwicklungen: Cloud, Mobil, Social Media, KI und Data Science

Die letzten zwanzig Jahre waren geprägt von revolutionären technologischen Entwicklungen. Erst erfolgte der Umstieg von On-Premise Software zu Cloud-basierten Systemen – eine Entwicklung, die Salesforce maßgeblich vorangetrieben hat. Damit wurden wir zum Weltmarktführer. Dank der Cloud-Technologien können wir Software anbieten, die schneller und kostengünstiger ist und Innovationen fördert. Nach der Cloud kam die mobile Transformation: 2014 wurden mehr Mobilgeräte als Desktops für den Internet-Zugang genutzt. Dann kam Social Media und veränderte die Art und Weise, wie Menschen miteinander kommunizieren, Informationen “konsumieren” und teilen.

Damit nahm die Data Science Revolution ihren Lauf, die die Geschäftswelt nachhaltig verändert. Um hier erfolgreich zu sein, müssen Unternehmen immer und überall sofort auf Daten zugreifen, diese intelligent interpretieren und sofort in entsprechende Aktionen umsetzen können.

Um das zu ermöglichen, haben wir mit Salesforce Einstein unsere gesamte Plattform mit Künstlicher Intelligenz (KI) ausgestattet – und damit das weltweit intelligenteste CRM geschaffen. Ihr Vertrieb, Kundenservice und Marketing werden jetzt von modernsten KI-Funktionen unterstützt. Jeder Mitarbeiter kann entsprechende Anwendungen erstellen, die mit jeder Interaktion intelligenter werden.

Nutzen Sie die folgenden Informationsquellen, um zu erfahren, wie Ihr Unternehmen in dieser neuen Technologiewelt dauerhaft Erfolg hat:

[The New Age of Analytics](#)

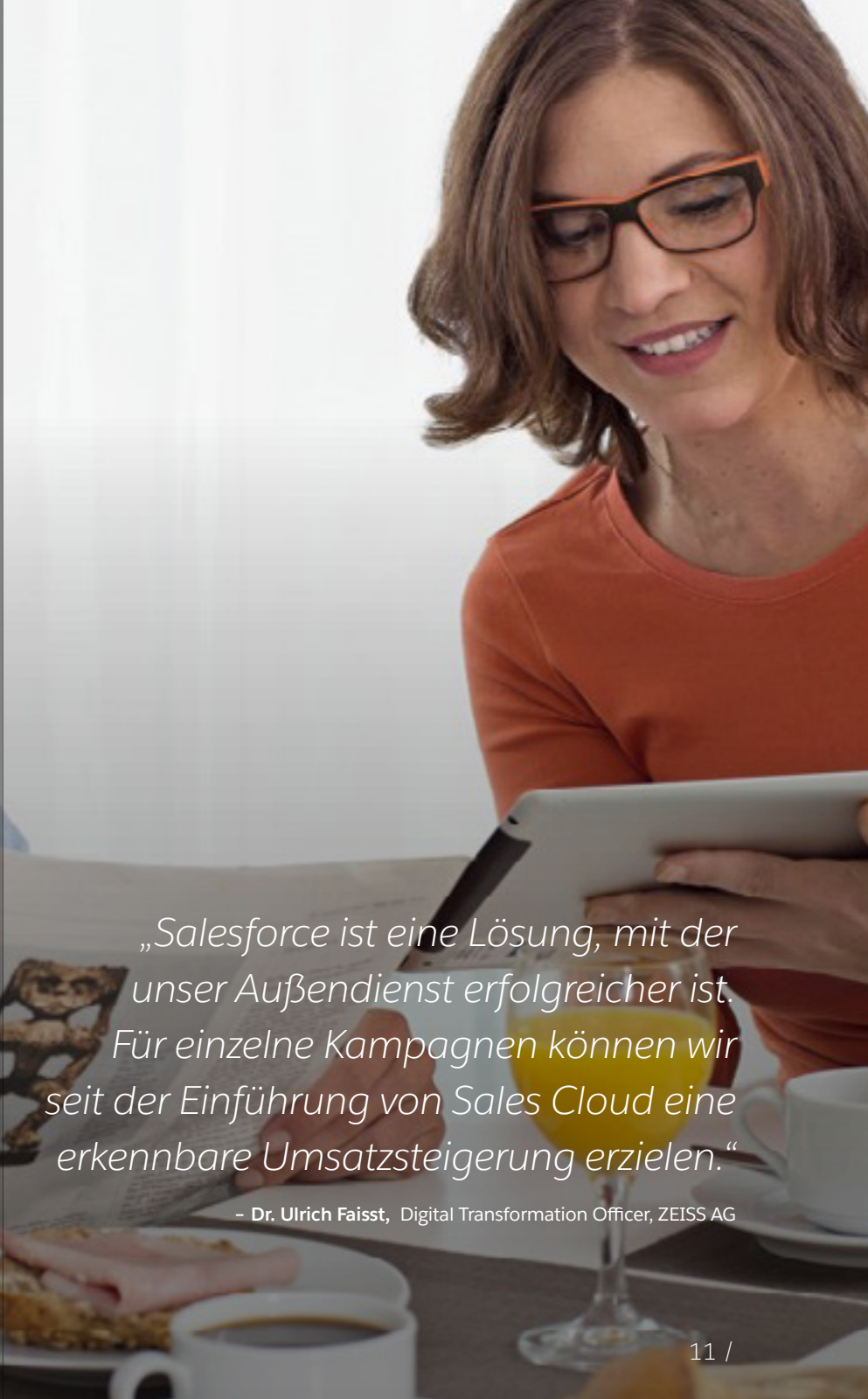
[Die Mobile-App-Revolution: Acht Schritte zur schnellen Erstellung mobiler Anwendungen in der Cloud](#)

## Ein Kundenbeispiel

# ZEISS Vision Care zentralisiert mit Salesforce Vertrieb, Service & Marketing

Die ZEISS Gruppe wurde vor 170 Jahren gegründet und ist heute mit 25.000 Mitarbeitern in 40 Ländern international führend in Optik und Optoelektronik. 2014 überraschte die ZEISS Vision Care mit dem ZEISS Digital Brillenglas den Markt mit einem absoluten Novum. Die „Digital-Brillengläser“ unterstützen die Sehbedürfnisse von Menschen zwischen 30 und 45 Jahren, die aufgrund der Nutzung von digitalen Endgeräten unter Anzeichen von Sehstress leiden. Zur Produkteinführung wollte ZEISS Vision Care seine Hauptkunden, Optiker und Optiker-Filialen, gezielt ansprechen und eng mit ihnen in Kontakt bleiben, um das neue Produkt schnell zu etablieren. Dabei setzte man auf die bereits 2010 eingeführte Salesforce CRM-Lösung. Vorher hatte der Außendienst teilweise noch Karteikärtchen oder Excel-Tabellen über seine Kunden gepflegt. Nun werden diese Daten zentral gespeichert und stehen im gesamten Unternehmen zur Verfügung. Außerdem wurde mit Salesforce eine Plattform zur Kundenbefragung entwickelt, über die man sich heute mit rund 800 Optikern austauscht und so Kundennähe herstellt. Neben der Sales Cloud setzt ZEISS zur Verbesserung der internen Kommunikation auch Chatter ein. Insgesamt hat sich diese Investition gelohnt und nicht nur die interne Zusammenarbeit und die Verbindung zu den Kunden verbessert, sondern auch zu deutlichen Umsatzsteigerungen geführt.

[Erfolgsgeschichte lesen >](#)



*„Salesforce ist eine Lösung, mit der unser Außendienst erfolgreicher ist. Für einzelne Kampagnen können wir seit der Einführung von Sales Cloud eine erkennbare Umsatzsteigerung erzielen.“*

– Dr. Ulrich Faisst, Digital Transformation Officer, ZEISS AG

## Kapitel 4

# Salesforce CRM: Über alle Abteilungs- grenzen hinweg

Der Vertrieb ist das Herzstück in jedem erfolgreich wachsenden Unternehmen. Und nicht ohne Grund ist auch der Aufstieg von Salesforce eng mit Lösungen für das Customer Relationship Management (CRM) und die Vertriebsunterstützung verbunden. Allerdings reicht die CRM-Definition heute weit über den Sales-Bereich hinaus und erfasst jeden Winkel des modernen Unternehmens.

Auch Salesforce hat sich von einem cloudbasierten Tool für die Vertriebsautomatisierung zu einer umfassenden Plattform entwickelt, die Unternehmen über die gesamte Organisation hinweg mit ihren Kunden vernetzt: vom Vertrieb und Service bis hin zum Marketing. Unter anderem mit Community- und Analytics-Lösungen, Apps und vielem mehr. Wir sind daher in der einzigartigen Position, jeder Art von Unternehmen komplette Lösungen rund um die Daten seiner Kunden anzubieten.

Mit maßgeschneiderten Lösungen für unterschiedliche Branchen, Geschäftsfunktionen und Benutzer ist Salesforce das einzige vollständige CRM-System, das alle Unternehmensbereiche auf einer einzigen Plattform vereint. Dadurch erhalten Sie eine zentrale, einheitliche 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden. Das heisst für Sie: beste Voraussetzungen ein Wegbereiter zu sein und nachhaltigen Erfolg zu erzielen.

Auf den folgenden Seiten sehen Sie, wie ein abteilungsübergreifendes CRM-System aussieht.



# Schnelleres Umsatzwachstum mit der Sales Cloud

**salesforce** sales cloud

Die Sales Cloud von Salesforce ist weltweit die Vertriebsanwendung Nr. 1 für Vertriebsmitarbeiter und unterstützt auch Sie dabei, intelligenter und schneller zu verkaufen. Die Sales Cloud erschließt neue Dimensionen für die Automatisierung des Vertriebs und bietet eine Palette von cloudbasierten Tools, mit denen Ihr Team mehr Abschlüsse erzielt, die Produktivität erhöht und dafür sorgt, dass in der Pipeline nur echte Leads stehen.

[Weitere Informationen >](#)

## Die Sales Cloud in Zahlen\*:

- 26 %** mehr Vertriebsabschlüsse
- 31 %** mehr erfolgreich abgeschlossene Leads
- 37 %** genauere Planungsprognosen
- 38 %** höhere Produktivität im Vertrieb
- 29 %** Umsatzsteigerung

\*Quelle: Umfrage von Salesforce zu Kundenbeziehungen von 2016 durchgeführt von dem unabhängigen Unternehmen Confirmit Inc. bei über 4.600 zufällig ausgewählten Kunden. Die Anzahl der Antworten variiert pro Frage.

# Eine völlig neue Customer Experience mit der Service Cloud

**salesforce** service cloud

Die Service Cloud automatisiert die dem Verkauf nachgelagerten Prozesse – also den After-Sales Support. Sie erweitert die Sales Cloud um speziell auf den Kundenservice zugeschnittene Funktionen und schließt so die Lücke zwischen Call Center, Website und sozialen Netzwerken. Denn reine Telefon-Hotlines sind Vergangenheit, heute wollen die Kunden über alle Kontaktkanäle hinweg einen konsistenten Service. Ob im Web, per E-Mail und Chat, auf Facebook und Twitter.

[Weitere Informationen ›](#)

## Die Service Cloud in Zahlen\*:

**45 %** kürzere Bearbeitungszeiten

**45 %** höhere Kosteneinsparungen

**47 %** höhere Mitarbeiterproduktivität

**48 %** schnellere Vorgangsbearbeitung

**45 %** höhere Kundenzufriedenheit

\*Quelle: Umfrage von Salesforce zu Kundenbeziehungen von 2016 durchgeführt von dem unabhängigen Unternehmen Confront Inc. bei über 4.600 zufällig ausgewählten Kunden. Die Anzahl der Antworten variiert pro Frage.

# Individuelle Customer Journeys über alle digitalen Kanäle.



Mit der Marketing Cloud profitieren Sie von der weltweit führenden Plattform für Marketing. Als integrierte digitale Marketingplattform setzt sie auch KI ein, damit jeder Ihrer Marketingexperten in der Lage ist, 1:1 Customer Journeys perfekt zu planen, zu personalisieren und zu optimieren. So stellen Sie der richtigen Zielgruppe die richtigen Inhalte bereit – zur richtigen Zeit und über den richtigen Kanal.

[Weitere Informationen ›](#)

## Die Marketing Cloud in Zahlen\*:

**36 %** höhere Kundenzufriedenheit

**28 %** höhere Weiterempfehlungsraten

**33 %** geringere Wahrscheinlichkeit für Storno/Anbieterwechsel

\*Quelle: Umfrage von Salesforce zu Kundenbeziehungen von 2016 durchgeführt von dem unabhängigen Unternehmen Confirmit Inc. bei über 4.600 zufällig ausgewählten Kunden. Die Anzahl der Antworten variiert pro Frage.

# Interaktion zwischen Kunden, Partnern und Mitarbeitern mit der Community Cloud

**salesforce** community cloud

Als weltweit führende Plattform für Communities sorgt die Community Cloud für eine schnellere Zusammenarbeit und größere Kundenzufriedenheit. Denn mit ihr vernetzen Sie Kunden, Partner und Mitarbeiter schnell, intelligent und überall in entsprechenden Communities. So hat jeder jederzeit Zugang zu genau den Informationen, Anwendungen und Experten, die er braucht. So steigern Sie die Produktivität und stärken die Kundenbindung.

[Weitere Informationen >](#)

## Die Community Cloud in Zahlen\*:

**45 %** höhere Kundenzufriedenheit

**46 %** weniger Zeitaufwand bei der Suche nach Experten

**46 %** bessere Zusammenarbeit mit Partnern

**48 %** höheres Engagement der Mitarbeiter

\*Quelle: Umfrage von Salesforce zu Kundenbeziehungen von 2016 durchgeführt von dem unabhängigen Unternehmen Confirmit Inc. bei über 4.600 zufällig ausgewählten Kunden. Die Anzahl der Antworten variiert pro Frage.



# Salesforce Analytics Cloud: Analytics für alle

**salesforce** analytics cloud

Die Analytics Cloud ist aus gutem Grund die führende Plattform für Analytics. Direkt in Ihre anderen Salesforce Anwendungen eingebettet, verschafft sie Ihnen und Ihren Mitarbeitern wertvolle Einblicke in Echtzeit – von überall, mit jedem Gerät, besonders übersichtlich. Mit ihr erkennen Sie frühzeitig Trends und Muster und handeln schneller und intelligenter.

[Weitere Informationen >](#)



Optimieren Sie Geschäftsprozesse – mit der App Cloud.



Die App Cloud bietet Ihnen alle Tools und Services für das schnelle und einfache Entwickeln, Betreiben und Optimieren von Anwendungen und Apps – nur mit Klicks oder Code. Die weltweit führende Plattform in diesem Bereich macht es Ihnen leicht, Ihre Kunden mit innovativen Apps zu begeistern und Ihren Mitarbeiter die Arbeit mit praktischen Anwendungen zu erleichtern.

[Weitere Informationen >](#)

## Die App Cloud in Zahlen\*:

**42 %** niedrigere IT-Kosten

**47 %** schnellere Integration

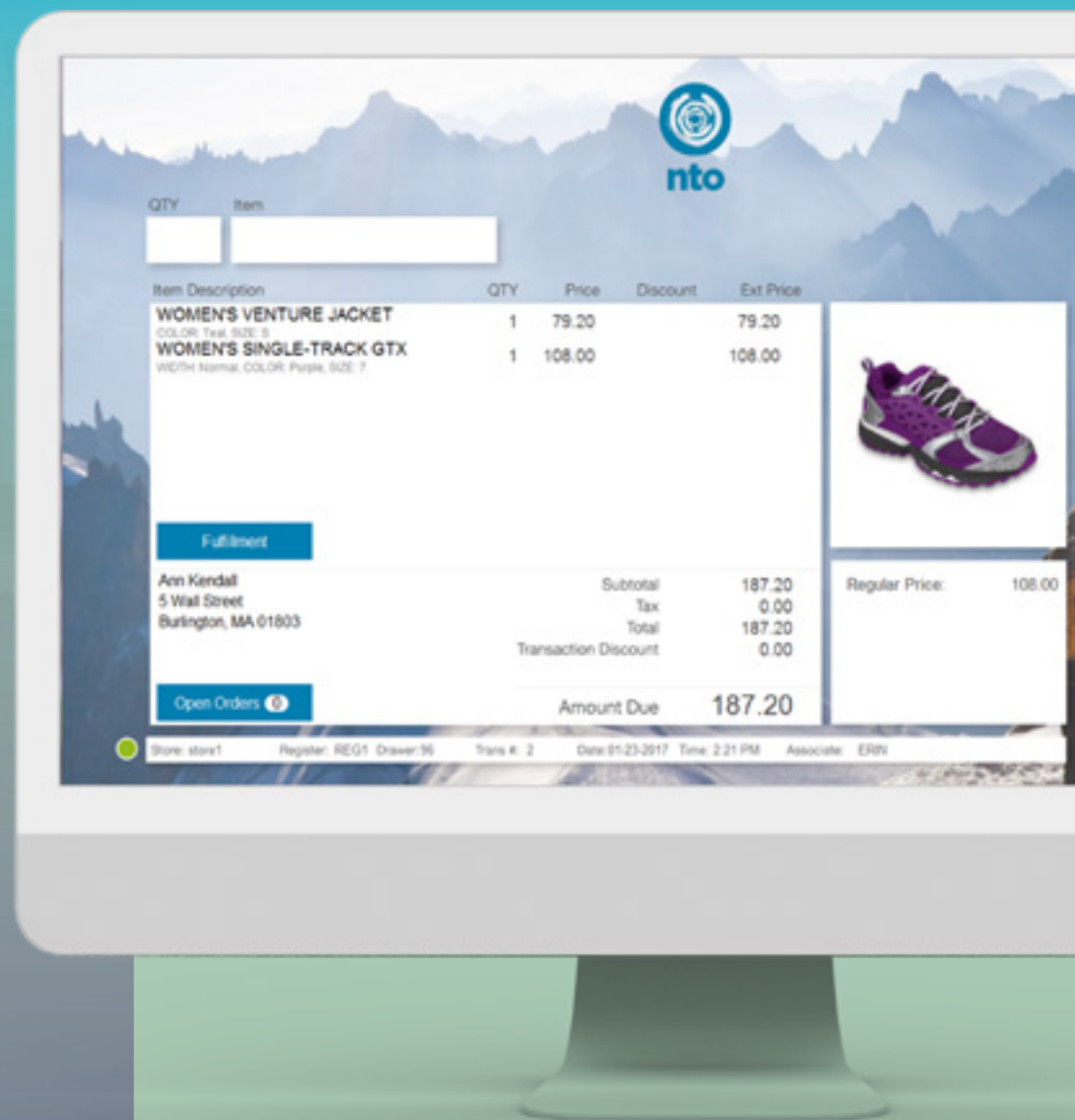
**55 %** schnellere Bereitstellung

Perfektionieren Sie  
das Einkaufserlebnis.

 **commerce cloud**

Ob im stationären Handel, online oder mobil, mit der Commerce Cloud bieten Sie Ihren Kunden ein herausragendes nahtloses Einkaufserlebnis – vom ersten Interesse über den Kauf bis zur Weiterempfehlung. Denn Sie bündeln sämtliche Interaktionen auf der weltweit führenden Handelsplattform: den digitalen Handel, die Auftragsverwaltung, den Point of Sale und Ladenbetrieb.

[Weitere Informationen >](#)



Intensivieren Sie die Kundenerfahrung.

**salesforce** IoT cloud

Dank der IoT Cloud beeindrucken Sie Ihre Kunden mit proaktiven Maßnahmen und relevanten Informationen in Echtzeit. Denn über sie lassen sich jedes Gerät, jeder Sensor, jedes Produkt und jede Website mit Ihren Salesforce Anwendungen vernetzen, die immensen Datenmengen verarbeiten und für eine bessere Kundenerfahrung nutzen.

[Weitere Informationen >](#)



# Schneller und smarter verkaufen – mit Künstlicher Intelligenz (KI), CPQ, SalesforceIQ Inbox und Quip



## Salesforce Einstein

Mit Salesforce Einstein verfügen Sie jetzt praktisch über einen eigenen Data Scientist, der Sie bei all Ihren Kundenbeziehungen mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) unterstützt und beispielsweise die besten Vertriebsmöglichkeiten im Voraus erkennt.

Er lernt aus all Ihren Daten – im CRM, in E-Mails, Kalendern, sozialen Netzwerken, dem ERP-System und aus dem Internet der Dinge – und stellt Ihnen darauf basierend Prognosen und Empfehlungen bereit.

[Weitere Informationen >](#)

## Salesforce CPQ

Nervt die immer komplexer werdende Erstellung von Angeboten Ihren Vertrieb, weil sie zu lange dauert und wertvolle Zeit für den Verkauf raubt? Dann beschleunigen Sie doch die Abläufe: Mit Hilfe der Salesforce Sales Cloud und unserem Configure-Price-Quote-Tool (CPQ). Laut einer Studie der Aberdeen-Gruppe\* können Vertriebsteams, die mit CPQ-Lösungen arbeiten, ihre monatliche Angebotszahl pro Mitarbeiter um 49 % steigern.

[Weitere Informationen >](#)

## SalesforceIQ Inbox

Mit Produktivitätstools wie SalesforceIQ Inbox steigern Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeiter und erleichtern ihnen die Arbeit. Greifen Sie sämtliche Informationen über eine Kundenbeziehung direkt aus der Mailbox heraus auf – so wird Arbeitszeit dort investiert, wo es am sinnvollsten ist und nicht für Routineaufgaben. Beschleunigen Sie Ihre Verkäufe intelligent durch eine smartere Zeitkoordination für Ihr CRM-System.

[Weitere Informationen >](#)

## Salesforce Quip

Mit der Produktivitätslösung Salesforce Quip wird die Zusammenarbeit in Teams schneller und effizienter – ohne E-Mails und auf einer einzigen Plattform. Quip vereint Dokumente, Tabellen, Aufgabenlisten sowie Kommentar- und Chatfunktionen als zentrales „Living Document“. So kann gemeinsam und ortsunabhängig an einer Kundenaufgabe gearbeitet werden, unabhängig von der Teamgröße und in Echtzeit.

[Weitere Informationen >](#)

\*Aberdeen Group: „Breaking the Laws of Physics: Shortening the Last Sales Mile through Workflow Automation“

## Kapitel 5

# Salesforce engagiert sich

Zu den großartigsten Innovationen bei Salesforce gehört unser 1-1-1-Modell: Wir unterstützen mit 1 % unseres Eigenkapitals, 1 % unserer Mitarbeiterzeit und 1 % unserer Produkte die [Salesforce Foundation](#). Dieses Engagement ist ein wichtiger Teil unseres Geschäftsmodells.

Wie jeder Mitarbeiter bei Salesforce weiß, ist die Foundation wesentlich mehr als ein Programm zur Corporate Social Responsibility. Für Salesforce ist sie auch ein Way of Life. Jeder Mitarbeiter erhält pro Jahr sechs bezahlte Tage für gemeinnützige Arbeit. 2016 leisteten unsere Mitarbeiter bei gemeinnützigen Organisationen 1,6 Millionen Arbeitsstunden. Zudem haben wir 128 Millionen Dollar weltweit an gemeinnützige Organisationen gespendet.

Ein kleiner Ausschnitt der Engagements der Foundation und unserer Mitarbeiter in Deutschland:

- Kostenlose Salesforce-Lizenzen für das Social Business [Bonergie](#), das in Afrika Solar-Produkte für die Stromerzeugung nutzt.
- Unsere Mitarbeiter leisten seit dem Frühjahr 2014 regelmäßig Freiwilligendienst in der Münchener Flüchtlingsunterkunft Bayernkaserne.
- Wir unterstützen die [Münchner Aids-Hilfe e.V.](#) die [Elterninitiative Krebskranke Kinder München e.V.](#) und die [Münchner Tafel](#). In Düsseldorf unterstützen wir ein [Kinderhospiz](#), in Frankfurt das [Kinderbüro](#).

[Klicken Sie hier, für weitere Informationen über die Salesforce Foundation.](#)



## Fazit

Als Salesforce-Anwender sind Sie Ihren Mitbewerbern voraus. Mit den innovativen Lösungen von Salesforce wird Ihre digitale Transformation zum Kinderspiel. Mit smarten Technologien verkaufen Sie schneller und effizienter und erhöhen deutlich und messbar Ihre Produktivität. Als Teil der weltweiten Salesforce-Community werden Sie zum Wegbereiter – für Ihr Unternehmen, Ihre Partner und Ihre Kunden. Sie schaffen eine noch engere Verbindung zu ihren Kunden auf eine völlig neue und personalisierte Art und Weise: Über vernetzte Produkte, intelligente Apps, Assistenzsysteme im Vertrieb, automatisierte Prozesse im Kundenservice, vorausschauendes Marketing, intelligente Communities, sofort anwendbare Analyseergebnisse oder einer kompletten Plattform für den vernetzten Handel.

Lassen Sie sich nicht von veralteten Systemen bremsen und schöpfen Sie das volle Potenzial Ihres Unternehmens aus. Überzeugen Sie sich selbst!



# WEITERE INFORMATIONEN



Künstliche Intelligenz und CRM: Alles, was Sie dazu wissen müssen

HERUNTERLADEN



Mit CRM auf Wachstumskurs



So finden Sie die ideale CRM-Lösung für Ihr Unternehmen





## THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn



Xing

salesforce.com Germany GmbH, Erika-Mann-Str. 31-37, 80636 München, Deutschland.

[www.salesforce.com/de](http://www.salesforce.com/de)

© Copyright 2000-2017 salesforce.com, inc. Alle Rechte vorbehalten.