

# SALESFORCE FINANCIAL SERVICES CLOUD

Die Chancen der Digitalisierung nutzen für  
wertvollere Kundenbeziehungen

## Einführung

In den kommenden fünf Jahren werden mehr als 2 Billionen US-Dollar an die nachfolgende Generation weitergegeben.<sup>[1]</sup> Um von dieser massiven Umverteilung von Vermögen zu profitieren, müssen Finanzberater die Ansprüche des modernen Kunden erfüllen, der sozial vernetzt und besser informiert ist, mobile Technologien nutzt und sich ganz nach Bedarf jederzeit und überall mit seinen Beratern in Verbindung setzen möchte. Dem „Connected Investor“-Bericht von Salesforce zufolge wollen 55 % aller Investoren enger mit ihren Finanzberatern zusammenarbeiten. Aber Erfolg kommt nicht von allein, deshalb müssen die Berater eine Beziehung zu ihren Kunden aufbauen, die über die reinen Zahlen hinausgeht – die Person mit ihren individuellen Anforderungen muss im Vordergrund stehen.

<sup>1</sup> Accenture, Bericht „The „Greater“ Wealth Transfer“, Juni 2012

## Inhalt


- 02 Einführung
- 04 Engere Kundenbeziehungen aufbauen
- 06 Intelligent agieren
- 08 Interaktion in Echtzeit



Gesetzliche Vorgaben und Wettbewerbsdruck sowie die gestiegenen Erwartungen der Kunden zwingen Vermögensberater dazu, verstärkt in Innovationen zu investieren. Da die Gewinnspannen sinken, müssen die Berater bei der Verbesserung der Kundenbetreuung immer noch kreativer werden. Das fordern auch Investoren. Mehr als 50 % der Kunden geben an, ihre Berater hätten nicht die richtigen Technologien zur Verfügung, um ihre Anforderungen zu erfüllen.<sup>[2]</sup>

Aus diesem Grund hat Salesforce das erste Produkt für die Finanzbranche entwickelt, das diese Herausforderungen bewältigt: die Salesforce Financial Services Cloud. Ursprünglich lag der Schwerpunkt von Finanzberatern auf der reinen Vermögensverwaltung. Damit sie die neuen Herausforderungen der Finanzdienstleistungsbranche besser bewältigen, steuern wir nun unser Know-how sowie die wichtigsten Prinzipien und Best Practices des Kundenbeziehungsmanagements bei, die uns zum Weltmarktführer gemacht haben. Dieses E-Book zeigt die drei wichtigsten Vorteile der Salesforce Financial Services Cloud auf und informiert Finanzberater darüber, wie sie sich mit persönlichem Kundenbeziehungsmanagement von ihren Mitbewerbern abheben können.

<sup>2</sup> PwC, „Rebooting Wealth Management“, 2015



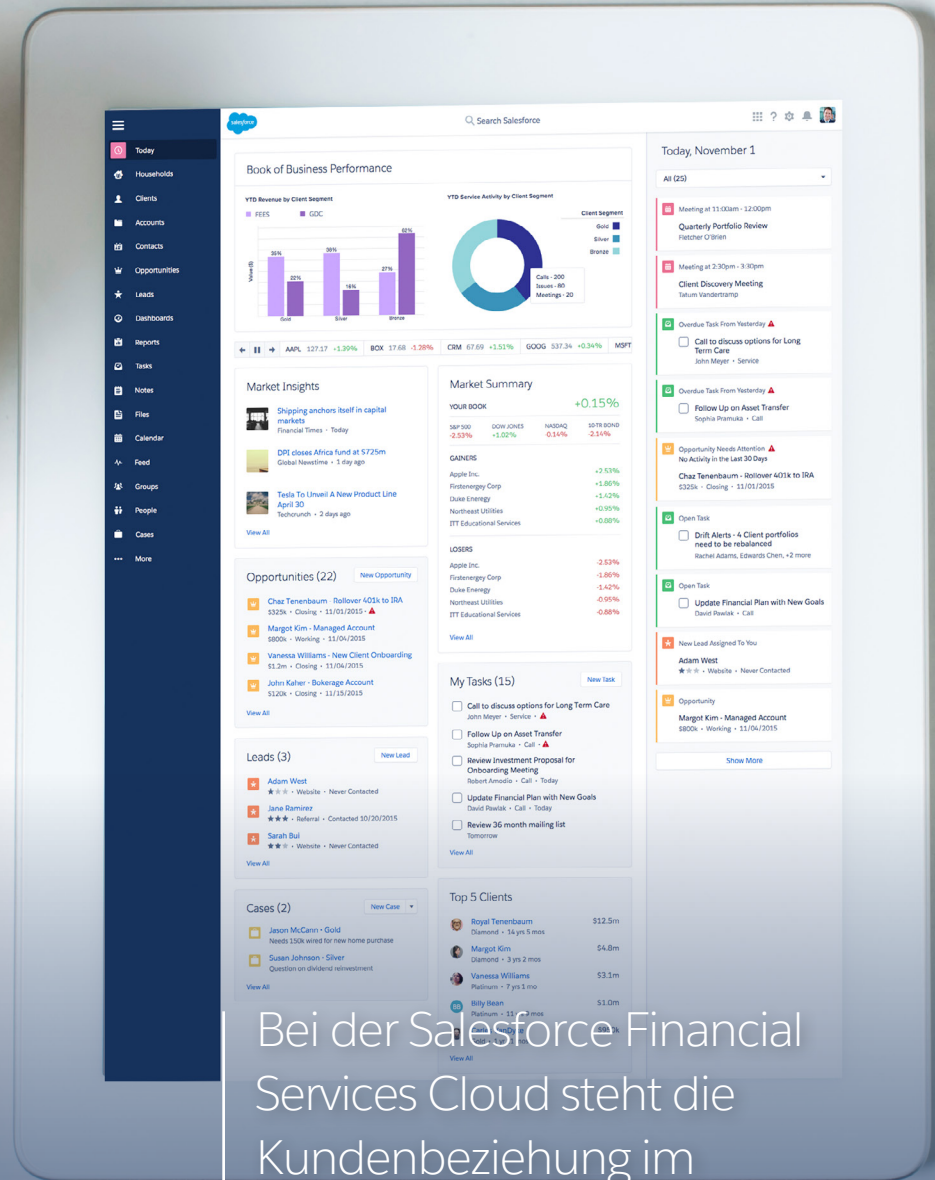
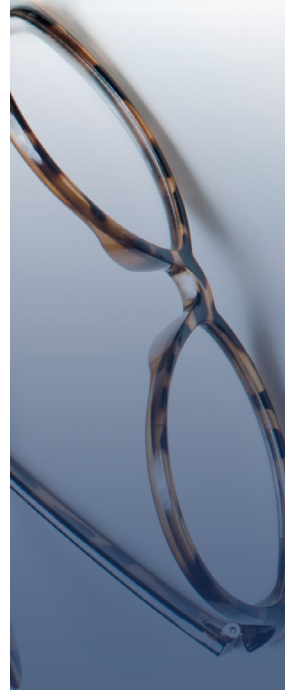
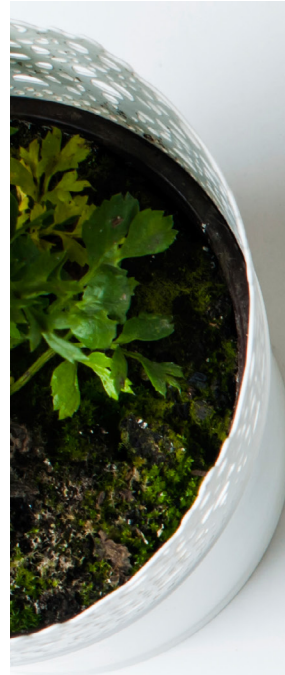
Mehr als 50 % der Kunden geben an, ihre Berater hätten nicht die richtigen Technologien zur Verfügung, um ihre Anforderungen zu erfüllen.

## Kapitel 1

# ENGERE KUNDEN- BEZIEHUNGEN AUFBAUEN

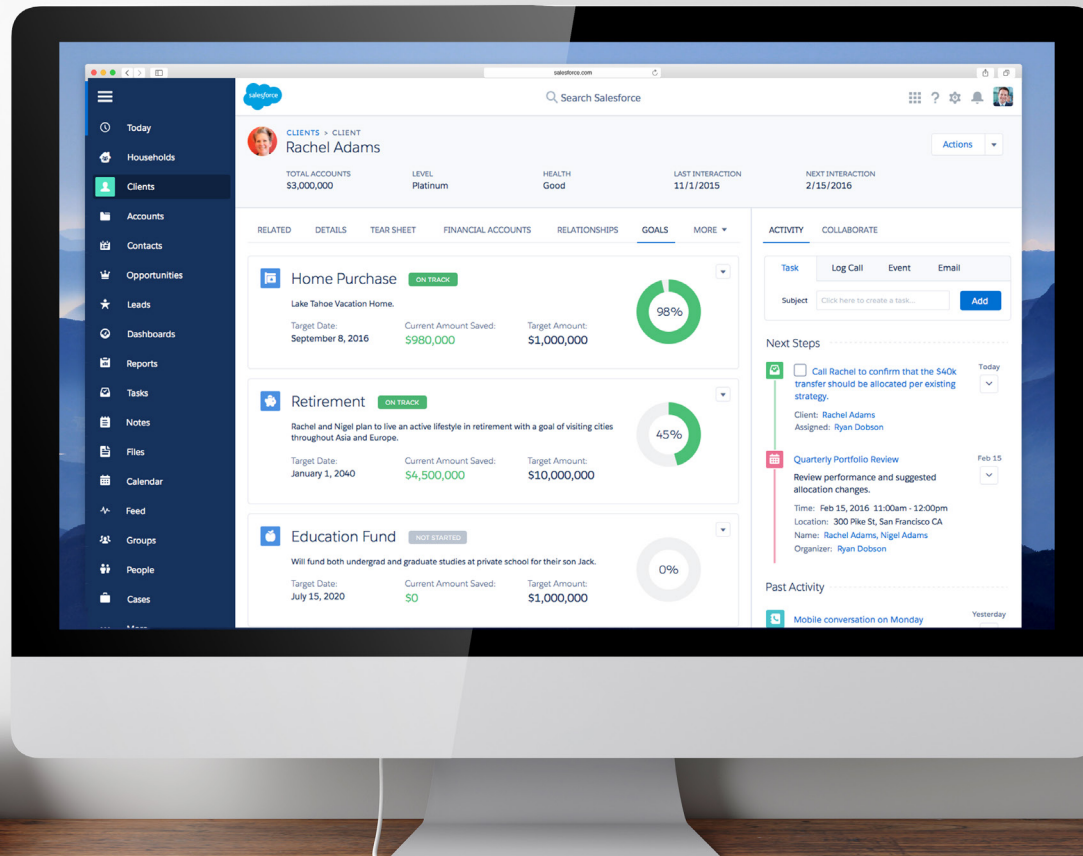
Finanzberater und ihre Mitarbeiter verfügen oft nicht über die richtige Technologie, um erstklassigen Service bieten zu können – obwohl dieser mittlerweile von Kunden bei sämtlichen Interaktionen erwartet wird. Viele Berater klagen über zu viele manuelle Prozesse und darüber, dass sie zu viel Zeit mit der Auswertung von Informationen verbringen. Außerdem seien sie einen Großteil ihres Tages mit Verwaltungs- und Compliance-Aufgaben beschäftigt. Mit besseren digitalen Lösungen und Automatisierung ließen sich die von Investoren zu zahlenden Gebühren senken und sie könnten besser in die Verwaltung ihres Vermögens eingebunden werden.

Bei der Salesforce Financial Services Cloud steht die Kundenbeziehung im Mittelpunkt jeder Interaktion. Informationen werden proaktiv an den Berater weitergeleitet – das steigert die Produktivität. Der Berater erhält die richtigen Informationen zum jeweiligen Klienten und kann dann die individuellen Anforderungen, Ziele und Familienverhältnisse eingehender ergründen.



Bei der Salesforce Financial Services Cloud steht die Kundenbeziehung im Mittelpunkt jeder Interaktion.





Deshalb entwickeln wir umfassende, kontextbezogene Kundenprofile, die über die Standardinformationen hinausgehen. So haben Finanzberater und ihre Teams die Möglichkeit, alle wichtigen Hintergrundinformationen zu erfassen und abzurufen, und zwar über das CRM hinaus auch in anderen, wichtigen Systemen. Ein umfassender Überblick über alle Daten sorgt für maximale Produktivität. Darüber hinaus lassen sich innerhalb einer Kundenübersicht Zusatzprofile erstellen, um die weiteren im Haushalt lebenden Personen zu erfassen. Wie sehr sich Familienmitglieder untereinander beeinflussen, variiert stark; deshalb ist es wichtig, die Verhältnisse genau zu kennen. Nur so können Berater langfristig das Vertrauen der aktuellen wie zukünftigen Generationen gewinnen.

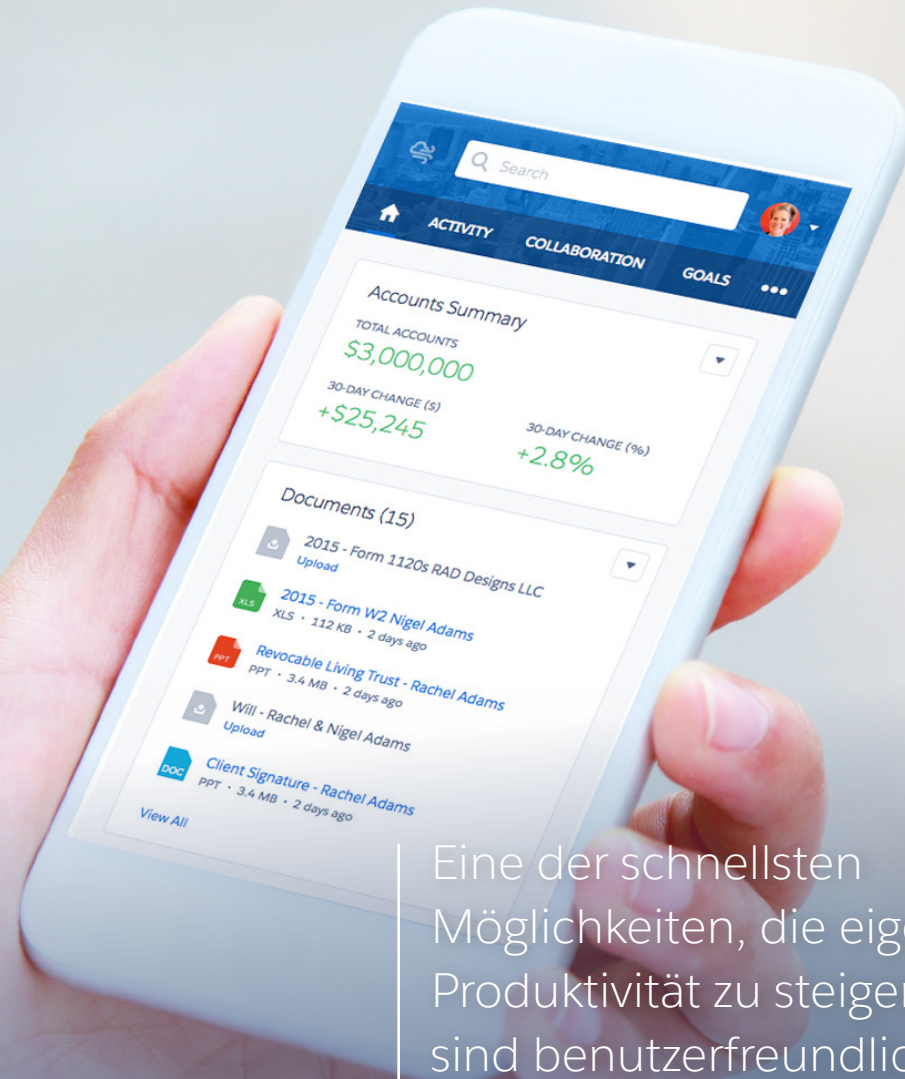
Und am ehesten gelingt das, wenn man die Ziele seiner Klienten kennt und versteht. Die Salesforce Financial Services Cloud setzt einen Dialog mit den Kunden über ihre Ziele in Gang und ermöglicht ihnen einen einfachen Zugriff auf die hinterlegten Daten und die Zusammenarbeit mit ihrem Berater. Der auf diese Weise vertiefte Austausch liefert wichtige Informationen zu den Lebensphasen, beispielsweise wenn ein Kunde ein Haus kaufen möchte oder ein Kind ein Studium beginnt. Diese Ziele werden in der Salesforce Financial Services Cloud im Kontext der anderen Interaktionen Ihres Klienten angezeigt, sodass Sie sich ein umfassendes Bild über die Beziehung verschaffen können. Durch die Zusammenarbeit der Kunden mit ihren Beratern erhalten sie genau die proaktive Zusammenarbeit in Sachen Vermögensverwaltung, die sich viele wünschen. Und die gemeinsame Arbeit mit Klienten an ihren Zielen war noch nie so einfach wie heute mit einer Salesforce Community für Privatkunden.

## Kapitel 2

# INTELLIGENT AGIEREN

Wer wettbewerbsfähig bleiben möchte, muss seine Produktivität steigern – das gilt für jede Branche. Ganz besonders trifft das aber auf die Vermögensverwaltung zu, denn eine neue Generation von Kunden ist auf der Suche nach professionellen Finanzberatern.

Eine der schnellsten Möglichkeiten, die eigene Produktivität zu steigern, sind benutzerfreundliche und intuitive Tools, mit denen jeder Berater durchstarten kann. Wir haben eine dynamische User Experience entwickelt – inspiriert von der Welt des Konsumenten –, die dem Berater im Handumdrehen einen umfassenden Überblick über das Portfolio seines Klienten verschafft. Jeden Morgen, wenn sich die Berater an der Salesforce Financial Services Cloud anmelden, werden ihnen auf einen Blick die wichtigsten Aufgaben des Tages angezeigt, darunter ein Auszug des Kundenbestands sowie proaktive Benachrichtigungen zu wichtigen Aktivitäten.



Eine der schnellsten Möglichkeiten, die eigene Produktivität zu steigern, sind benutzerfreundliche und intuitive Tools, mit denen jeder Berater durchstarten kann.

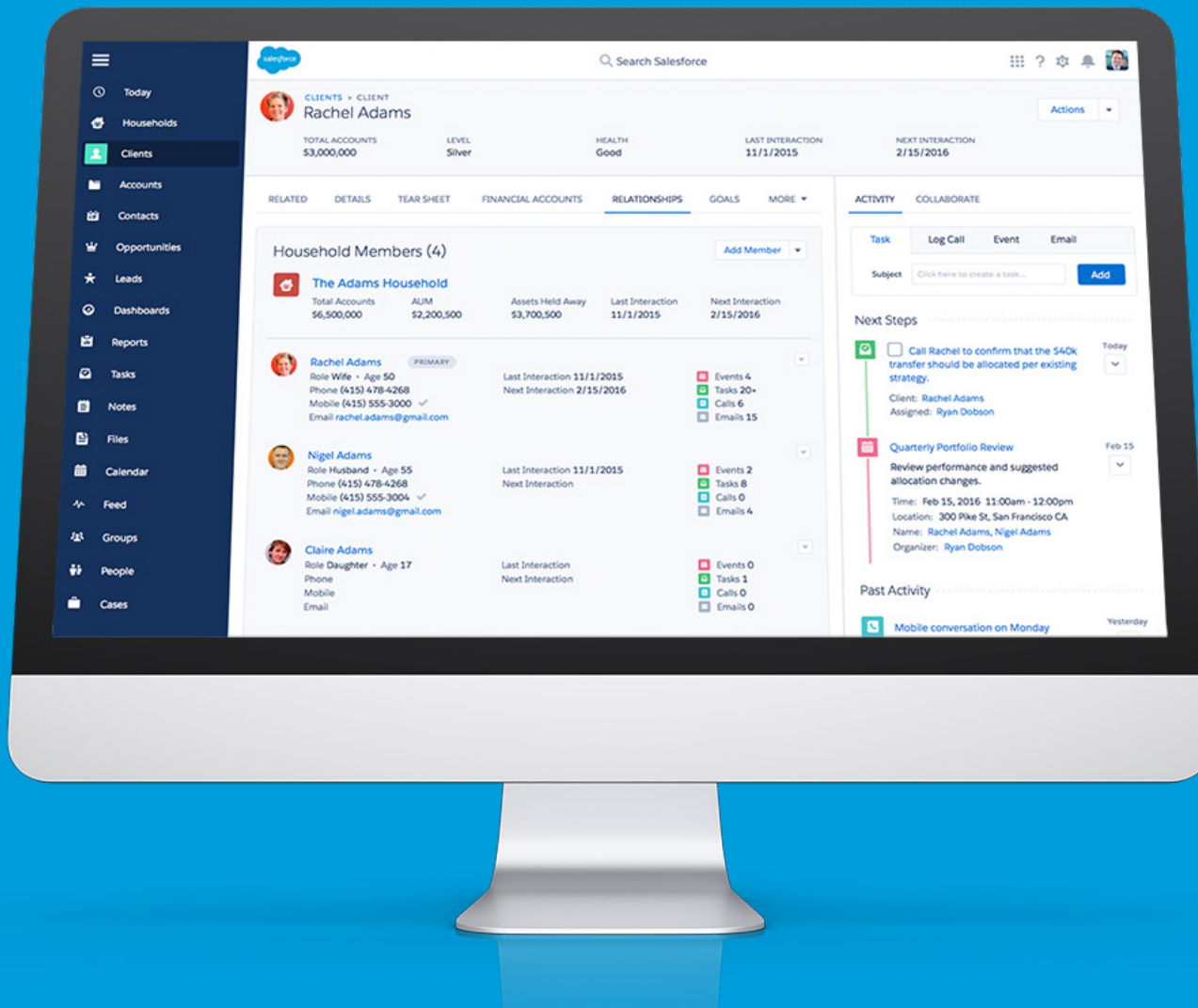
Wir haben Workflows entwickelt und die Cloud um Drittanbieter-Apps und -Daten erweitert, sodass Informationen proaktiv an den Berater fließen können. Da diese Informationen nahtlos an alle Teammitglieder weitergeleitet werden, kann er seinen Kunden eine einheitliche User Experience bieten, egal, mit welchem Mitarbeiter diese gerade interagieren. In der neuen To-do-Liste von Salesforce werden Daten von individuell auswählbaren Quellen wie Kalendern, Aufgaben und Opportunities zusammengeführt und nach Priorität oder Zeitpunkt sortiert. So erhalten Sie einen zentralen Überblick über die jeweils dringendsten kundenbezogenen Aufgaben.

Sie können sich auch Gewinne und Verluste verschiedener Accounts, unterteilt nach Volumen, sowie einen Überblick über die Tagesaufgaben und die ausstehenden Opportunities anzeigen lassen. Außerdem können Berater Kundenvorgänge prüfen, bei denen noch Fragen offen oder Probleme zu klären sind.

Unterm Strich heißt das: Informationen lassen sich aus unterschiedlichen Quellen abrufen und zentral zusammenführen. Darüber hinaus setzt die Salesforce Financial Services Cloud die zusammengeführten Informationen in den richtigen Kontext und rückt damit den Kunden in den Mittelpunkt. Sie haben so alle Daten parat und können fundierte Entscheidungen treffen und gemeinsam mit Ihren Kunden Lösungen finden.

Die Konsolidierung von Kundendaten in der Salesforce Financial Services Cloud ermöglicht auch eine einfache Segmentierung. Berater können schnell agieren, zum Beispiel nach Accounts suchen, die bearbeitet werden müssen, oder Kundengruppen mit vorkonfigurierten Benachrichtigungen einrichten.

Und wenn Sie Salesforce mit weiteren wertvollen Informationen anreichern möchten, die nicht in der Financial Services Cloud zur Verfügung stehen, können Sie auf unsere bewährten Partneranwendungen zurückgreifen. Daten von Yodlee, Informatica und Advisor Software lassen sich unkompliziert in die Salesforce Financial Services Cloud integrieren. Demnächst kommen weitere Partner hinzu.



## Kapitel 3

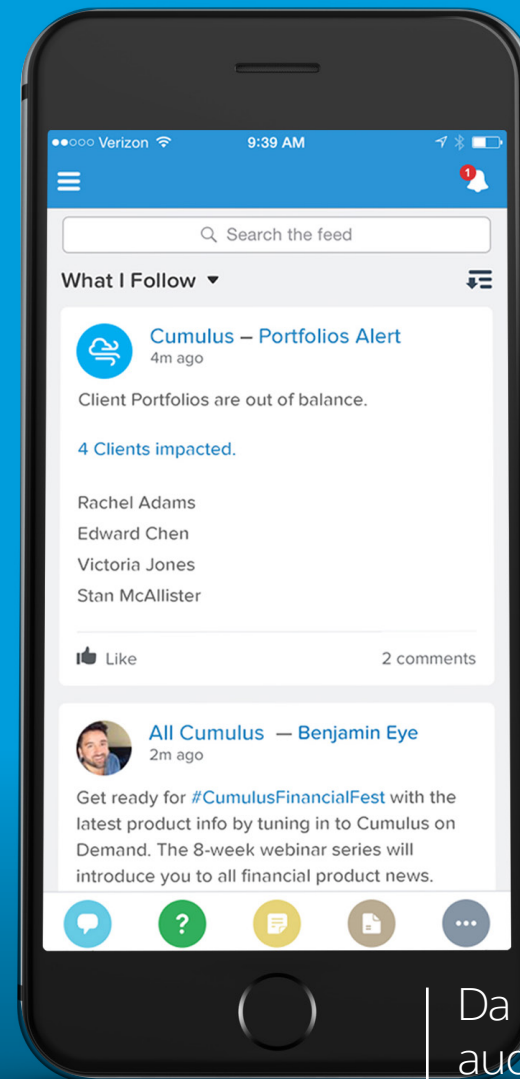
# INTERAKTION IN ECHTZEIT

Voraussetzung für ein gutes Kundenbeziehungsmanagement ist die teamübergreifende Zusammenarbeit und eine umfassende Organisation. Mit der Salesforce Financial Services Cloud können Sie die Silos in Ihrem Unternehmen reduzieren – alle Aktivitäten drehen sich um das umfangreiche Kundenprofil. Und Ihre Salesforce Community für Privatkunden dient zur persönlichen Interaktion mit dem Kunden.

Mit leistungsstarken Communities wie dieser stellen wir eine direkte Verbindung zwischen dem Beraterteam und den Kunden her. So kann der Kunde entscheiden, wann er mit seinen Beratern Kontakt aufnehmen möchte – in Sekundenbruchteilen und über das Gerät seiner Wahl.

Wenn Sie bereits über ein Kundenportal verfügen, lässt sich unsere 1:1-Kunden-Community darin integrieren. Wenn Sie also eine Community benötigen, können Sie mit Salesforce schnell eine Community hinzufügen und Ihre Systeme mit weiteren wichtigen Datenquellen verknüpfen.

Und da wir wissen, dass Berater auch direkt zu ihren Kunden fahren, können Sie mit der Salesforce1 Mobile App über Ihre bevorzugten Mobilgeräte auch von unterwegs aus auf alle gewünschten Funktionen der Salesforce Financial Services Cloud zugreifen und beispielsweise Notizen zu Klienten auf Ihrem Tablet lesen oder Erinnerungen zu Kundenterminen auf Ihrem Smartphone empfangen – all das ist direkt in die Profile Ihrer Kunden integriert.



Da wir wissen, dass Berater auch direkt zu ihren Kunden fahren, können Sie mit der Salesforce1 Mobile App über Ihre bevorzugten Mobilgeräte auch von unterwegs aus auf alle gewünschten Funktionen der Salesforce Financial Services Cloud zugreifen.



# ZUSAMMENFASSUNG

Die Salesforce Financial Services Cloud basiert auf einer Plattform, die sich direkt in die Plattformstrategie Ihres Unternehmens einbinden lässt. Sie ist nicht einfach noch eine weitere Anwendung, sondern eine flexible Plattform der nächsten Generation, speziell entwickelt für die Anforderungen vernetzter Kunden.

Dank der Zusammenführung von Informationen aus unterschiedlichen Quellen, ihrer Integration in eine zentrale Plattform und proaktiven Benachrichtigungen verpassen Sie keine Opportunity mehr – das heißt, Sie können sich stärker um Ihre Kunden kümmern und verwenden weniger Zeit auf Verwaltungstätigkeiten. Wir helfen Ihnen, genau die Beziehung zu Ihren Kunden aufzubauen, die sie erwarten. Mit uns steigern Sie Ihre Produktivität und können jedem Kunden seine persönliche, maßgeschneiderte Lösung bieten. Dank unserer leistungsstarken branchenführenden Software stehen Ihnen jederzeit und überall alle Informationen über Ihre Kunden zur Verfügung.

[Weitere Informationen >](#)



# ERFAHREN SIE MEHR DARÜBER, WIE SIE MIT DER SALESFORCE FINANCIAL SERVICES CLOUD IHRE PRODUKTIVITÄT ANKURBELN KÖNNEN.

Mehr zu Lösungen für Finanzdienstleister



Die in diesem E-Book enthaltenen Informationen sollen unsere Kunden unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch Salesforce stellt keine Empfehlung dar. Salesforce garantiert weder die Fehlerlosigkeit und Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen Inhalte in diesem E-Book noch das Erreichen spezifischer Ergebnisse durch das Befolgen der Hinweise in diesem E-Book. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, einen Experten aus dem jeweiligen Fachgebiet zu Rate zu ziehen, beispielsweise einen Anwalt, Buchhalter, Architekten, Unternehmensberater oder ausgebildeten Techniker.

© 2016 Salesforce.com. Alle Rechte vorbehalten.





## KUNDEN BEGEISTERN



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn



Xing

salesforce.com Germany GmbH, Erika-Mann-Str. 63, 80636 München, Deutschland.

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

© Copyright 2000-2016 salesforce.com, inc. Alle Rechte vorbehalten.