

Die Zukunft beginnt jetzt

IHRE STARTHILFE AUF DEM WEG IN DIE CLOUD



salesforce



Inhalt

- 03** Eine vernetzte Welt
- 05** Die neue Freiheit
- 10** Mitbewerber? Welche Mitbewerber?
- 14** Cloud-Spotting
- 17** Zusammenfassung

EINFÜHRUNG

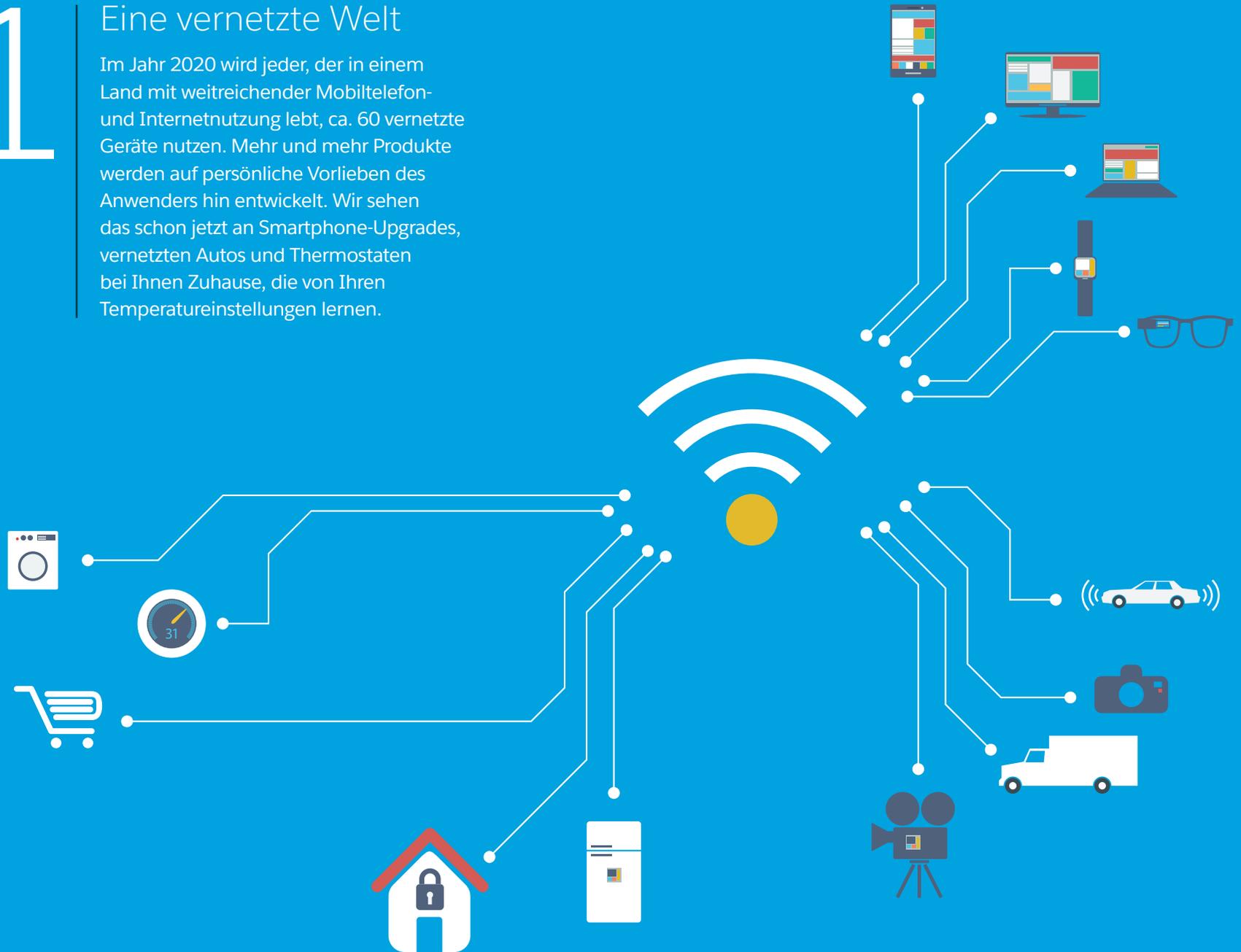
Die Erwartungen Ihrer Kunden haben sich verändert. Ihre Kunden sind heutzutage umfassend vernetzt, ob über analoge oder digitale Medien und Kanäle wie Mobilgeräte und soziale Netzwerke. Und das hat Folgen für die Art und Weise, wie wir unsere Geschäfte führen. Kunden informieren sich selbst über Produkte und Services, sie haben immer mehr Optionen zur Auswahl und können selbst nach Antworten auf ihre Fragen suchen. Sie wünschen sich Lösungen und Erlebnisse, die sie persönlich ansprechen – von dem Moment an, in dem sie zum ersten Mal von einem Produkt hören, bis weit über den Zeitpunkt hinaus, an dem sie als Kunde gewonnen werden. Unternehmen müssen diese Erwartungen erfüllen – und letztendlich übertreffen.

Das ist eine große Herausforderung, aber gleichzeitig auch eine große Chance. Unternehmen können wie nie zuvor eine Fülle von Daten nutzen, um ihre Kunden über den gesamten Lebenszyklus zu begleiten. Um das zu erreichen, brauchen Sie lediglich die richtige Technologie. Lesen Sie weiter und erfahren Sie, wieso Sie durch veraltete Lösungen vor Ort ausgebremst werden – und warum jetzt genau der richtige Zeitpunkt zum Wechsel in die Cloud ist.

1

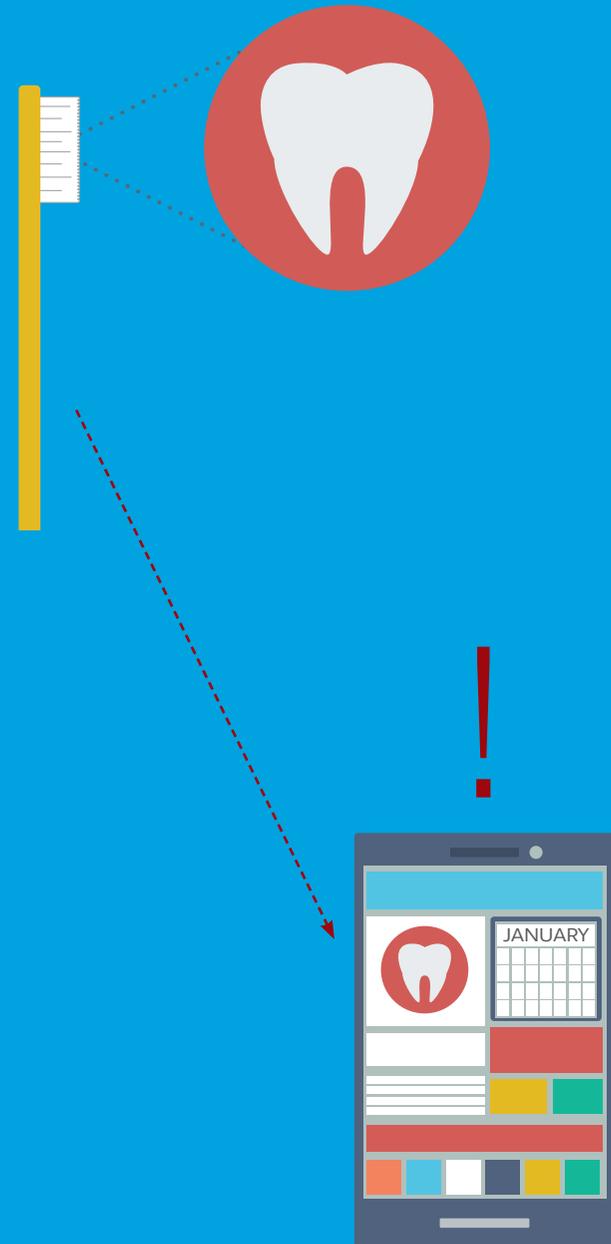
Eine vernetzte Welt

Im Jahr 2020 wird jeder, der in einem Land mit weitreichender Mobiltelefon- und Internetnutzung lebt, ca. 60 vernetzte Geräte nutzen. Mehr und mehr Produkte werden auf persönliche Vorlieben des Anwenders hin entwickelt. Wir sehen das schon jetzt an Smartphone-Upgrades, vernetzten Autos und Thermostaten bei Ihnen Zuhause, die von Ihren Temperatureinstellungen lernen.



Ihre Kunden erwarten schon jetzt eine sofortige Erfüllung ihrer Wünsche und kurze Antwortzeiten. Sie möchten nicht mehr den ganzen Tag zu Hause herumsitzen und auf einen Techniker warten. Sie möchten Ihre Bankgeschäfte online erledigen, anstatt Ewigkeiten in der Filiale anzustehen. Wenn sie ein Angebot erwarten, muss das schnell gehen. Ansonsten gehen sie eben zu einem Mitbewerber. Geschwindigkeit wird immer wichtiger und wir müssen schneller und intelligenter arbeiten, um unseren Kunden einen herausragenden Vertrieb und Service zu bieten. Zahlreichen Unternehmen fällt dies allerdings schwer, da sie noch schwerfällige, vor Ort installierte Systeme verwenden, die zu langsam, nicht vernetzt und viel zu unflexibel sind.

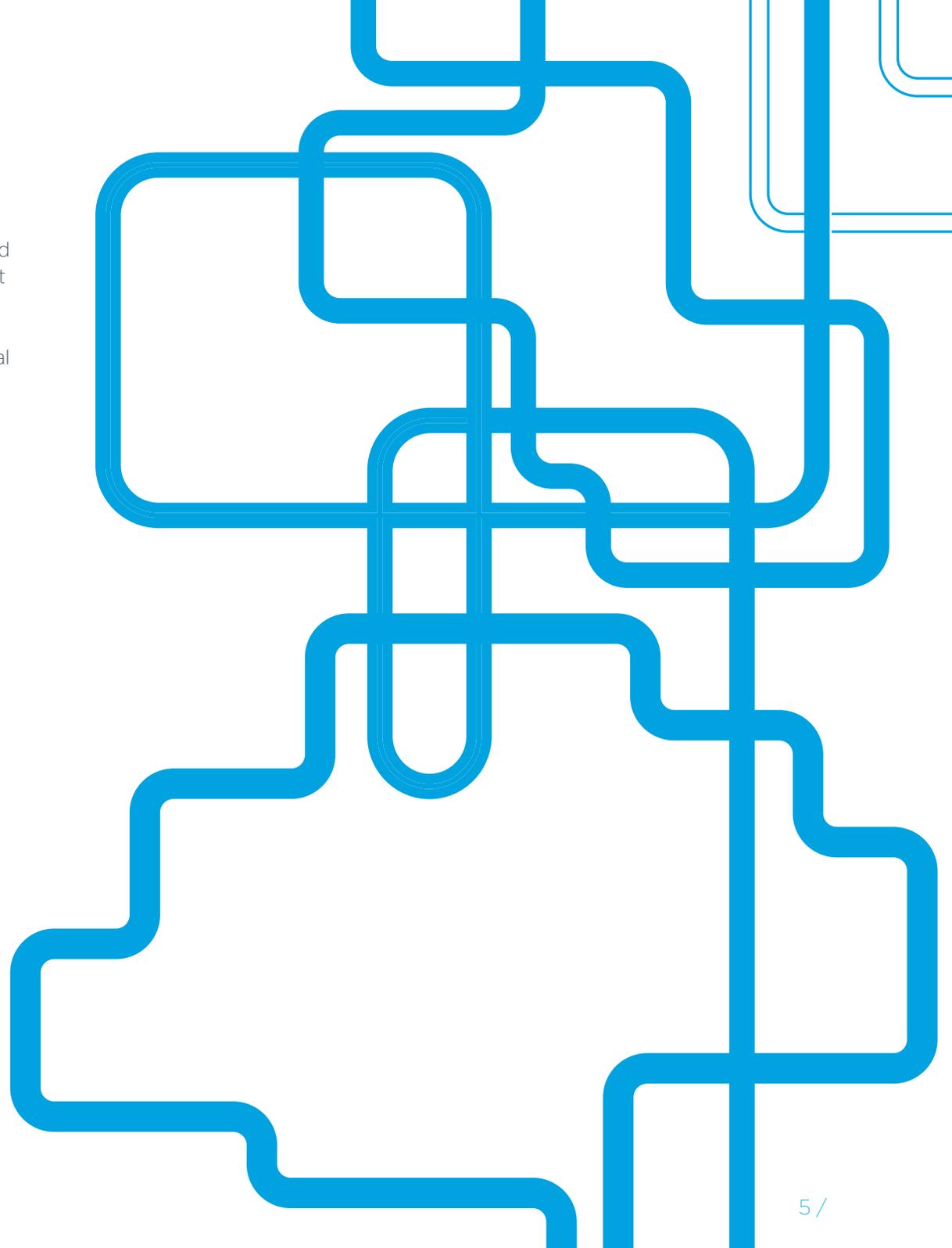
Das [Internet der Dinge](#) treibt diesen Trend noch weiter voran. Stellen Sie sich vor, Ihre Zahnbürste stellt beim Zähneputzen ein Loch in einem Zahn fest und sendet daraufhin eine Meldung an Ihr Smartphone, mit der Aufforderung, einen Zahnarzttermin festzulegen – und zwar, noch bevor Sie mit dem Zähneputzen fertig sind. Diese Geschwindigkeit und Vernetzung sind bereits möglich. Unternehmen haben es in der Hand, das zu übernehmen und zu ihrem Vorteil zu nutzen – oder weiterzumachen wie bisher und möglicherweise ins Hintertreffen zu geraten.



2

Die neue Freiheit

Nicht unbedingt spannend, aber ein wichtiger Faktor: Wenn die IT-Abteilung viel Zeit mit der Verwaltung der Infrastruktur und mit Upgrades verbringt, wirkt sich dies direkt auf die Flexibilität und Innovationsfähigkeit eines Unternehmens aus. Bei vor Ort installierten Systemen muss zunächst Kapital investiert werden, und langfristig fallen Wartungskosten an. Ihre Kunden fordern aber schon jetzt besseren Service.



Und das ist der Grund für die Engpässe: Vor-Ort-Lösungen (ob vom Unternehmen selbst entwickelt oder eingekauft) müssen vollständig – vom Server bis hin zum Code – von der IT-Abteilung selbst implementiert und eingerichtet werden. Das kostet Geld, Zeit und Ressourcen, und oft erfüllt das Ergebnis trotzdem nicht die Erwartungen. In vielen Unternehmen bildet das ERP-System (Enterprise Resource Planning) das Herz aller betrieblichen Tätigkeiten. Das System ist die treibende Kraft hinter Ihrem Business Process, es bestimmt, wie Produkte und Dienstleistungen verwaltet werden, und letztendlich ist es auch für die Customer Experience verantwortlich. Das hat in der Vergangenheit gut funktioniert. Heute ist dieses Modell allerdings eher ein Stolperstein, da es im Hinblick auf den laufenden Betrieb des Unternehmens und nicht im Hinblick auf die Kunden konzipiert ist.

Wenn Ihre Kunden eine Änderung wünschen oder wenn sich die Marktanforderungen ändern, muss der Business Process eines Unternehmens entsprechend angepasst werden können. Upgrades und Integrationen in Vor-Ort-Systeme sind langsam, Projekte werden nicht mehr fristgerecht abgeschlossen und die Mitarbeiter können nicht so arbeiten, wie sie und der Markt es fordern. Jeden Tag gibt es in der IT etwas Neues. Die IT-Abteilungen in Unternehmen müssen damit stets Schritt halten – oder sie können gar nichts mehr tun, weil ihnen die Hände gebunden sind.



Was wünschen sich Kunden?

Bis 2020 werden die „Millenials“ die Hälfte aller Berufstätigen stellen. Und auch heute schon haben sie als Verbraucher einen enormen Einfluss. Diese Generation der „Digital Natives“ – Menschen, die mit dem Internet aufgewachsen sind – erwartet eine Customer Experience, die Mobilgeräte nutzt, auf die Wünsche der Kunden eingeht, eine proaktive Problembehebung bietet und so vernetzt ist, dass die Kunden jederzeit und überall – und geräteunabhängig – Zugang dazu haben.

Dem Kunden von heute ist es völlig egal, wie Ihre Infrastruktur aufgebaut ist oder ob Ihre Teams in Vertrieb und Service unterschiedliche Systeme verwenden. Er erwartet eine homogene, einheitliche, benutzerfreundliche und für ihn relevante Customer Experience. Wenn ein Kunde mit Ihrem Unternehmen Kontakt aufnimmt, erwartet er Folgendes:

- **Mobilität:** die Möglichkeit zur orts- und zeitunabhängigen Interaktion mit Ihrem Unternehmen.
- **Personalisierung:** Vertrieb, Service und Marketing müssen wirklich auf die Anforderungen jedes einzelnen Kunden eingehen.
- **Solides Hintergrundwissen:** Eine Kundenbegleitung, die die Anforderungen der Kunden vorwegnimmt – proaktiv statt reaktiv.
- **Konsistente Customer Experience:** Eine einheitliche, vernetzte Customer Experience – egal über welchen Kanal die Kontaktaufnahme erfolgt oder mit welchem Team der Kunde zu tun hat.

Wenn die Customer Experience für den Kunden frustrierend und zeitaufwendig ist, macht er kurzen Prozess und wandert zu den Mitbewerbern ab. 78 % aller Kunden sehen vom Kauf ab, weil ihnen das Verkaufserlebnis nicht gefallen hat, und 86 % wandern ab, weil sie mit schlechtem Service konfrontiert wurden.

Veraltete Vor-Ort-Systeme sind nicht für die vernetzte Customer Experience ausgelegt, die der Kunde heute einfach erwartet. Anstatt über Innovationen nachzudenken, verbringen die IT-Mitarbeiter viel zu viel Zeit mit der Wartung und mit Upgrades der Infrastruktur. Was aber noch schwerwiegender ist: Die Daten in Vor-Ort-Systemen werden in Silos gespeichert. Ein umfassender, unternehmensweiter Echtzeit-Überblick über den Kunden ist damit nicht möglich.

Vorhang auf für die Cloud.



SEHEN VOM KAUF AB,
weil ihnen das
Verkaufserlebnis
nicht gefallen hat



WANDERN AB,
weil sie mit schlechtem
Service konfrontiert
wurden

Der direkte Weg zum Erfolg: der Umstieg auf die Cloud

Cloud Computing kann aus Sicht von Unternehmen getrost als der wichtigste Technologietrend der letzten zehn Jahre bezeichnet werden. Laut [Forbes](#) und einer kürzlich durchgeführten Studie der Economist Intelligence Unit wenden etablierte Unternehmen zunehmend Cloud-Strategien an, um ihr Wachstum zu steigern. Angesichts der IT-Evolution ist es nicht verwunderlich, dass die Cloud zu einem strategischen Vorteil geworden ist:

*Schneller, weiter, höher:
80 %
der Cloud-Umsteiger
sahen schon 6 Monate
später Fortschritte*

NSK, Inc.

VOR-ORT-SYSTEME

im Vergleich zur

CLOUD

KUNDEN-DATEN	<ul style="list-style-type: none"> • In Silos • Keine Teamzusammenarbeit 	<ul style="list-style-type: none"> • 360-Grad-Sicht der Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamübergreifende Zusammenarbeit
BEDIENUNGS-FREUNDLICHKEIT	<ul style="list-style-type: none"> • Veraltetes Design, schwierig zu verwenden • Geringe Akzeptanz • Integration in andere Systeme ist schwierig • Keine oder nur wenige Funktionen für Mobilgeräte 	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Mobilgerät-Funktionen • Benutzerfreundlich, steigert die Akzeptanz • Native Optionen für Mobilgeräte und soziale Medien 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabiler dank Updates • Einfacher zu implementieren und integrieren
DIE ROLLE DER IT	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Teams warten und aktualisieren die Systeme • Lizenzgebühren, IT-Kosten • Fokus liegt auf Wartung und Instandhaltung 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden werden proaktiv über Hardware- oder Infrastrukturprobleme benachrichtigt • Zusätzliche Hardware wird bei Bedarf automatisch bereitgestellt 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexible Abonnements • Keine Investitionen in zusätzliche Hardware • Fokus liegt auf Innovation und Unternehmenserfolg • Rasche Bereitstellung von Unternehmensanwendungen aus umfassenden Anwendungspools • Automatische Updates werden regelmäßig vom Anbieter bereitgestellt • Flexibler mit Anwendungen • Anwendungen für alle möglichen Mobilgeräte – Smartphones, Tablets, Smartwatches usw. – lassen sich schneller entwickeln
INNOVATION	<ul style="list-style-type: none"> • Langsam, nicht zukunftssicher 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexible und skalierbare Infrastruktur 	<ul style="list-style-type: none"> • Zukunftssicher
BERICHTERSTELLUNG	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebsabhängig • Daten sind nicht konsistent und wurden aus diversen Quellen zusammengetragen • Daten nicht aktuell 	<ul style="list-style-type: none"> • Analytics für jedermann 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamübergreifend einheitlich • Rasche Einblicke dank zentralisierter Daten
USER EXPERIENCE	<ul style="list-style-type: none"> • Mehrere Ansichten und Systeme • Nicht mit Kollegen und Kunden verknüpft • Schlechte Wertschöpfung durch hohen Aufwand beim Datenimport 	<ul style="list-style-type: none"> • Einheitlicher Desktop, vertraute und konsistente Benutzeroberfläche für Anwender in allen Abteilungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine zentrale Plattform verbindet alle Anwender • Remote-Zugänglichkeit • Erhöhung der Verfügbarkeit

3

Mitbewerber? Welche Mitbewerber?

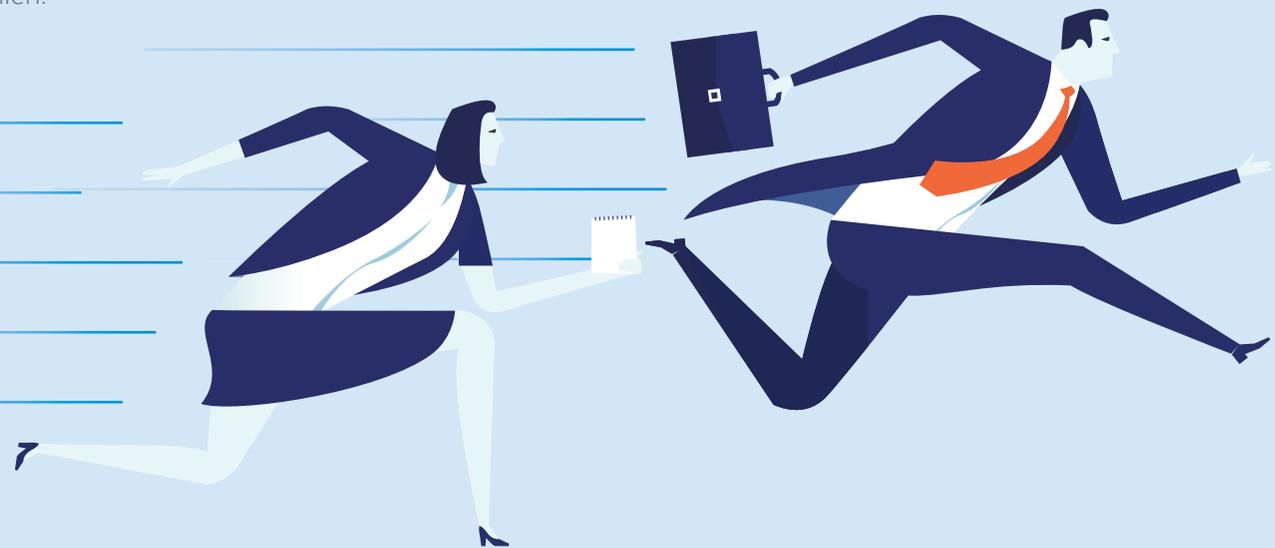
Mit Cloud Computing kann jedes Unternehmen seinen Kunden eine einheitliche Customer Experience über alle Kanäle bieten – und zwar sofort und mit kleinem Budget. Ressourcen können bei Bedarf sofort genutzt werden, ohne spezielle Einrichtung und ohne Wartungskosten. Mit Cloud Computing haben Sie alles, was Sie brauchen, um Ihre Mitbewerber mit Leichtigkeit abzuhängen.

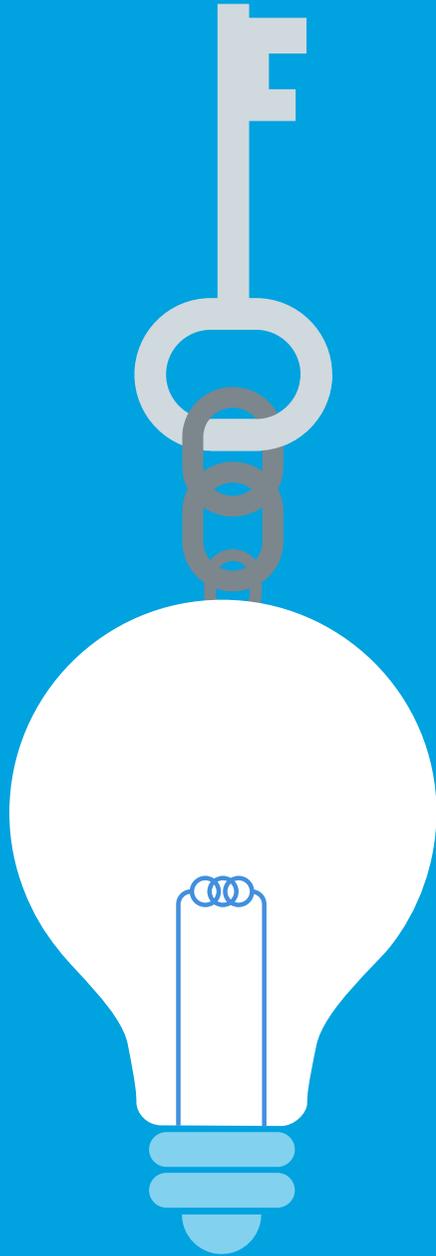


Auf Geschwindigkeit ausgelegt

Die digitale Welt schläft nie. Das wissen wir alle. Wenn Unternehmen mit dem rasanten Wandel der Technologien und der Kundenerwartungen Schritt halten wollen, kommen sie an der Cloud nicht mehr vorbei. Die bisher verwendeten Vor-Ort-Systeme sind Relikte einer vergangenen Epoche. Und nicht nur das: sie hindern Ihre besten Leute auch daran, innovativ zu sein, da diese ihre Zeit mit der Systemwartung verschwenden müssen. Cloud Computing ist von Natur aus anpassungsfähig, flexibel und für eine Weiterentwicklung und Implementierung ausgelegt, die mit den digitalen Innovationen Schritt hält.

Entwickler und IT-Organisationen können in einer einzigen Cloud-Umgebung unter Verwendung einer gemeinsamen Rahmenstruktur ihre bevorzugten Tools selbst entwickeln. Wenn Sie die richtige Technologie haben, sind komplexe Projekte kein Problem mehr. Jetzt ist Schluss mit nie enden wollenden IT-Projekten und Entwicklungszyklen – dank der innovativen PaaS-Architektur („Platform as a Service“). [Anwendungen lassen sich im Handumdrehen entwickeln](#) und dann entsprechend Ihrem Unternehmenswachstum skalieren. Sobald Sie die Anwendung bereitgestellt haben, können Sie Anwenderfeedback einholen und die Anwendung umgehend aktualisieren und verbessern – und zwar, so oft Sie wollen.





Innovative Denker freisetzen

Ein von IT-Führungskräften oft beklagtes Problem ist die Pflege einer erfolgreichen Partnerschaft zwischen der IT und dem Rest des Unternehmens. In vielen Fällen haben langwierige, teure IT-Projekte in der Vergangenheit dazu geführt, dass die Beziehung etwas angespannt ist. Eine weitere Folge war, dass die IT-Abteilung kaum Zeit hatte, als treibende innovative Kraft tätig zu werden. Mit Cloud-Lösungen kann die IT-Abteilung sich endlich auf die wirklich wichtigen Projekte konzentrieren, die das Geschäft vorantreiben.

Wenn all Ihre Kunden- und Mitarbeiterdaten in einer zentralisierten Cloud-Umgebung verfügbar sind und die IT-Mitarbeiter die Zeit haben, Neues zu entwickeln, stehen Ihnen wirklich alle Wege offen. Die Möglichkeiten sind nahezu unbegrenzt:

- **Zentrale Knowledge Base:** Systeme in der Cloud unterstützen den zeit- und ortsunabhängigen Zugang zu den benötigten Daten
- **Vollständig mobiler Verkauf:** Außendienstmitarbeiter sind stets direkt mit dem Büro vernetzt und können in Echtzeit auf alle Daten zugreifen
- **Das perfekte Paar:** Marketing und Vertrieb können sich dank gemeinsam genutzter Cloud-Daten zusammentun und Verträge schneller zum Abschluss bringen
- **Intelligenterer Service:** Serviceteams verfügen über vollständige, detaillierte Informationen und können daher eine persönliche, maßgeschneiderte Kundenbetreuung bieten
- **Effektivere Zusammenarbeit:** Die Produktivität steigt im gesamten Unternehmen – von der Personalabteilung über die Buchhaltung bis zur IT –, wenn alle in der Cloud vernetzt sind
- **Im Handumdrehen von der Idee zur Anwendung:** Mit Cloud-Plattformen lassen sich komplette Anwendungen in kürzester Zeit entwickeln
- **Anwendungen, die Ihren Kunden Spaß machen:** Cloud-Anwendungen mit integrierten Kundendaten ermöglichen eine interessantere, spannendere User Experience

Kunden begleiten und betreuen

Kunden von heute sind gut informiert und entscheiden sich in der Regel für Marken, die ihnen eine besser vernetzte und rundum angenehmere Customer Experience bieten. Durch Cloud-Lösungen werden alle Geschäftszweige im gesamten Unternehmen miteinander verknüpft, und Sie erhalten eine Rundumsicht auf jeden Kunden. Diese Transparenz sorgt dafür, dass Ihr Unternehmen auf völlig neue Art und Weise mit jedem Kunden in Kontakt treten kann: mobiler, persönlicher und intelligenter. Und das ist genau die Customer Experience, die Ihre Kunden von Ihnen erwarten.

Wenn Sie die richtige Cloud-Plattform wählen, können Sie Ihren Kunden eine flexible Interaktionsmethode bieten, für die Ihre Daten aus beliebigen Back-end-Datensystemen an zentraler Stelle zusammengeführt werden. Durch den Umstieg auf die Cloud wird Ihr Unternehmen kundenorientierter, und Sie können sich besser auf Ihre Kunden einstellen. Ihre Kunden wiederum sind zufriedener, weil sie einen schnelleren und besseren Service erhalten, und Ihre Mitarbeiter haben flexible Tools an der Hand, um produktiver zu arbeiten.

Ob Harvard-Absolvent oder Schulabgänger – sie alle hoffen, der nächste Mark Zuckerberg zu sein. Und dank diesen neuen Technologien ist das vielleicht gar nicht mehr so utopisch.

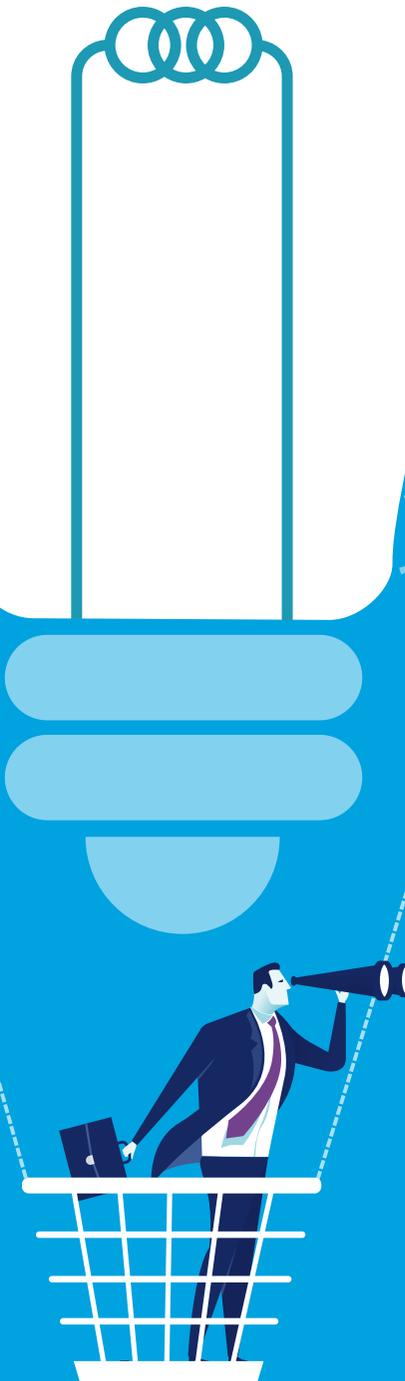
Marc Andreessen



4

Cloud-Spotting: Worauf Sie bei Ihrer nächsten Lösung achten sollten

Sie wollen eine Cloud-Plattform, die flexibel genug ist, um sowohl die Anforderungen Ihres Unternehmens als auch der IT-Abteilung zu erfüllen. Wenn Sie Ihre Kunden langfristig halten möchten, ist beides unerlässlich. Aber die Cloud-Lösungen unterscheiden sich teilweise erheblich. Hier sind daher ein paar wichtige Punkte, die Sie bei der Suche nach dem passenden Produkt im Kopf behalten sollten.



Fokussierung auf den Erfolg Ihrer Kunden

Wählen Sie eine Cloud-Plattform, die Ihnen ermöglicht, Ihren Kunden zu dabei zu helfen, erfolgreicher zu werden. Ihr Cloud-Anbieter sollte solide Schulungen, eine gute Kundenbetreuung und Communities anbieten, damit Sie Ihre Investition wirklich optimal nutzen können.

Marktführerschaft

Cloud Computing hat auf dem Markt längst die kritische Masse erreicht. Die für Sie passende Cloud-Lösung sollte daher problemlos zu finden sein. Das heißt aber nicht, dass Sie einfach irgendeine auswählen sollten. Entscheiden Sie sich für einen Anbieter, der auf dem Markt etabliert ist und seine Produkte stetig weiterentwickelt und zukunftssicher macht.

Vertrauen

Wie bei jeder technischen Lösung stehen Datensicherheit, Verfügbarkeit und Performance auf der Liste der Auswahlkriterien ganz oben. Vergewissern Sie sich, dass Ihre Cloud-Lösung auf einer stabilen und flexiblen Sicherheitsarchitektur basiert. Fragen Sie die Anbieter, wie sie Ihre Daten schützen und Ihnen Informationen zu Systemleistung und Datensicherheit geben.



Laut einer Studie von IDG sind die drei Abteilungen, die neben der IT am häufigsten auf Cloud Computing setzen, Marketing, Vertrieb und die Personalabteilung.

IDG Enterprise Cloud Computing – Studie 2014

Mandantenfähigkeit

Echte Cloud-Plattformen sind mandantenfähig. Das heißt, sie verteilen die Auslastung der IT-Ressourcen auf eine kosteneffiziente und sichere Weise. Und wenn alle Anwendungen eines Kunden auf dem gleichen Code basieren, werden dadurch nicht nur enorm Kosten gespart, es ist auch einfacher, Anwendungen in kürzester Zeit anzupassen bzw. ganz neu zu erstellen.

Schnelle Skalierbarkeit

Nicht alle Cloud-Plattformen bieten Ihnen die Möglichkeit, den Dienst je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens zu ändern, auszuweiten oder einzuschränken. Salesforce ist der einzige Anbieter, der jedes Jahr drei grundlegend neue Releases für all seine Kunden veröffentlicht, ohne dass dabei benutzerspezifische Anpassungen oder Integrationen verloren gehen.

Schnelle Anwendungsentwicklung

Es geht nicht nur um die Cloud-Plattform selbst, sondern auch darum, was Sie damit anstellen können. Wenn Sie die richtige Cloud-Plattform auswählen, mit der Ihr Team neue Anwendungen in kürzester Zeit entwickeln kann, dann kann Ihre IT-Abteilung durch rasante Innovation zum Geschäftserfolg beitragen.

Offene Architektur

Wenn Sie erst zur Cloud gewechselt sind, werden Sie merken, dass Sie nicht allein sind. Hunderttausende von Unternehmen verwenden Cloud-Lösungen. Ihr Anbieter sollte also in der Lage sein, Sie mit einer Community von Experten und Partnern zusammenzubringen, die Ihnen helfen kann, das volle Potenzial Ihrer Plattform auszuschöpfen.

Umfassende CRM-Lösung

Die besten Cloud-Lösungen für die Pflege Ihrer Kundenbeziehungen sind die, die Ihr gesamtes Unternehmen um den Kunden herum vernetzen: vom Vertrieb über Service und Marketing bis hin zu Communities, IT und Analyse. Wählen Sie einen Cloud-Anbieter aus, der das Gesamtziel im Blick hat und Ihnen helfen kann, es zu erreichen.



ZUSAMMENFASSUNG

Ihre Kunden haben sich verändert, die Unternehmenslandschaft hat sich verändert und Ihre Mitbewerber haben sich verändert. Vor-Ort-Systeme sind nicht mehr die beste Lösung auf dem Weg zum Erfolg – weder für Sie noch für Ihre Kunden. Um in der heutigen, extrem vernetzten Welt Erfolg zu haben, müssen Sie Ihr gesamtes Geschäft ebenfalls vernetzen und den Kunden in den Mittelpunkt rücken.

Cloud-Lösungen sind auf Geschwindigkeit, Innovation und Konnektivität ausgelegt, damit Sie Ihre Kunden durch eine herausragende Customer Experience langfristig an sich binden. Indem Sie alle Daten zusammenführen und daraus wertvolle, praxisrelevante Informationen gewinnen, lernt Ihr Unternehmen die Kunden noch besser kennen und kann einen maßgeschneiderten Service auf den vom Kunden bevorzugten Kanälen bieten.



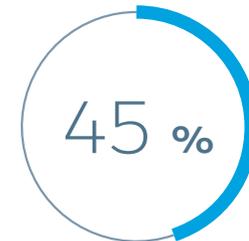
Sie legen sich nicht nur eine CRM-Lösung zu. Sondern einen Strategiepartner.

Die Technologie entwickelt sich rasant weiter. Als Unternehmen brauchen Sie einen Partner, der stets einen Schritt voraus ist und sein Produkt fortlaufend weiterentwickelt. Bei Salesforce ist Ihre Vision auch unsere Vision. Wir helfen Ihnen, sich in einer veränderten Landschaft zurechtzufinden. Wir passen uns an die Erwartungen Ihrer Kunden an. Nicht nur das: Mit immer neuen Entwicklungen übertreffen wir die Kundenerwartungen. Mit uns investieren Sie in Innovation, nicht in Infrastruktur. Und Ihre IT kann sich auf das Kerngeschäft konzentrieren, nicht auf das Back-Office. Sie können entweder die CRM-Kernplattform an Ihre Wünsche anpassen oder mit unseren zahlreichen Tools einfach Ihre eigenen Anwendungen entwickeln. In unserer offenen App-Architektur finden Sie leistungsstarke, branchenspezifische Lösungen. Und mit bewährten Drittanbieter-Anwendungen lässt sich Salesforce auf jede beliebige Abteilung oder Branche ausweiten. Durch den Einsatz einer zentralen Plattform, auf der alles aufeinander abgestimmt ist, optimieren Sie alle Aspekte Ihrer Geschäftstätigkeit: Vertrieb, Marketing, Kundenservice, Analysen, Communities in sozialen Medien und mehr.

Weitere Infos



Umsatzsteigerung



Steigerung der Kundenzufriedenheit



Schnellere Bereitstellung

Quelle: Ergebnis einer Kundenumfrage durch das unabhängige Unternehmen Confront Inc. vom Mai 2015 unter mehr als 4.600 Kunden

Weitere interessante Ressourcen:



E-Book herunterladen



E-Book herunterladen



Weitere Infos