



MARKETING CLOUD

Kurzüberblick



Planen und steuern Sie personalisierte Customer Journeys

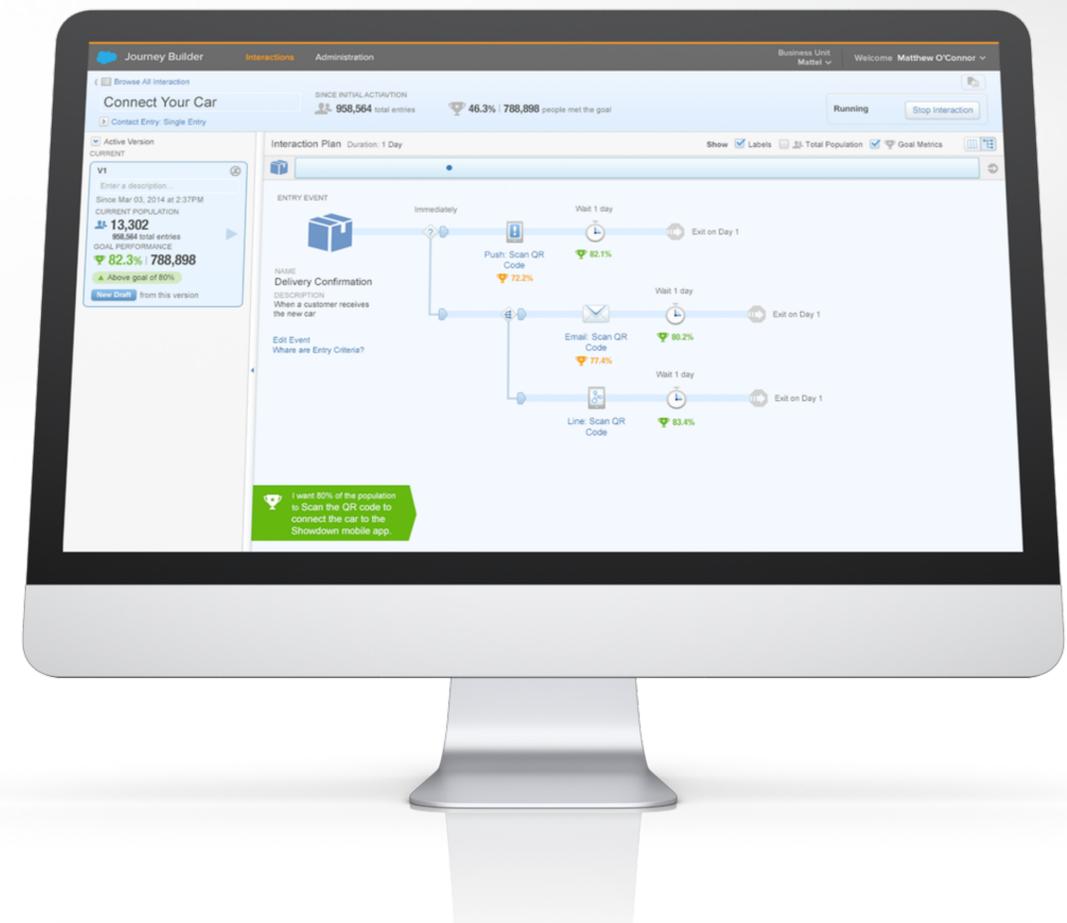
Die Marketing Cloud ist die weltweit leistungsfähigste digitale Plattform für personalisiertes Marketing über so unterschiedliche Kanäle wie E-Mail, Mobilgeräte, soziale Medien, Websites, Werbung und vernetzte Produkte. Begleiten Sie Ihre Kunden in jeder Phase der Interaktion mit Ihrer Marke und sprechen Sie die richtigen Adressaten zum richtigen Zeitpunkt mit der richtigen Botschaft an.

FEATURES

Die Marketing Cloud vereint Kundendaten aus Vertrieb, Service und Marketing und ermöglicht es Ihnen dadurch, reales Kundenverhalten zu analysieren und angemessen darauf zu reagieren. Alle verfügbaren Datenquellen werden in individuellen Kontaktdatensätzen verknüpft, die ständig mit weiteren Informationen angereichert werden. Damit stehen all die Informationen zur Verfügung, die für eine hochpersonalisierte und relevante kanal- und geräteübergreifende Kommunikation benötigt werden.

Für alle Phasen der Kundenbeziehung – vom Erstkontakt über den Kauf, die Interaktionen nach dem Kauf bis hin zum Markenbotschafter – schafft die Marketing Cloud die Voraussetzungen dafür, dass Sie Ihren Kunden die herausragende Customer Experience bieten können, die sie erwarten und verdienen. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wie dies möglich ist. Sie finden dort Informationen zu folgenden Themen:

- Features der Marketing Cloud
- Praktische Beispiele
- Beispiele für verschiedene Branchen



Startseite

Features

› Journey Builder

E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

Social Media Marketing

Web-Marketing

Online-Werbung

Predictive Intelligence

Content und Messaging

Management
von Kundendaten

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



JOURNEY BUILDER

Begleiten Sie Ihre Kunden durch eine personalisierte Customer Experience.

Mit dem Journey Builder können Sie Interaktionen mit dem Kunden während des Customer Lifecycles, also in jeder Phase der Kundenbeziehung, planen, personalisieren und optimieren. Sie können jeden Schritt visualisieren, Kunden automatisch durch ihre Journey führen und die Performance mithilfe integrierter Metriken und Tests laufend optimieren. Dank der benutzerfreundlichen Drag-and-Drop-Oberfläche können Sie die Customer Experience in Online- und Offline-Kanälen ganz einfach steuern.

Beispiel aus der Praxis: Ein Textileinzelhändler bietet Kunden über seine mobile App eine nahtlose, personalisierte Customer Experience. Ausgehend vom Profil und der Historie jedes einzelnen Kunden kann der Händler Rabattangebote zu den Lieblingsmarken eines Kunden, Erinnerungen zu Artikeln auf Wunschlisten, Werbeaktionen für Teilnehmer an einem Treueprogramm und vieles mehr verschicken.

Startseite

Features

Journey Builder

› E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

Social Media Marketing

Web-Marketing

Online-Werbung

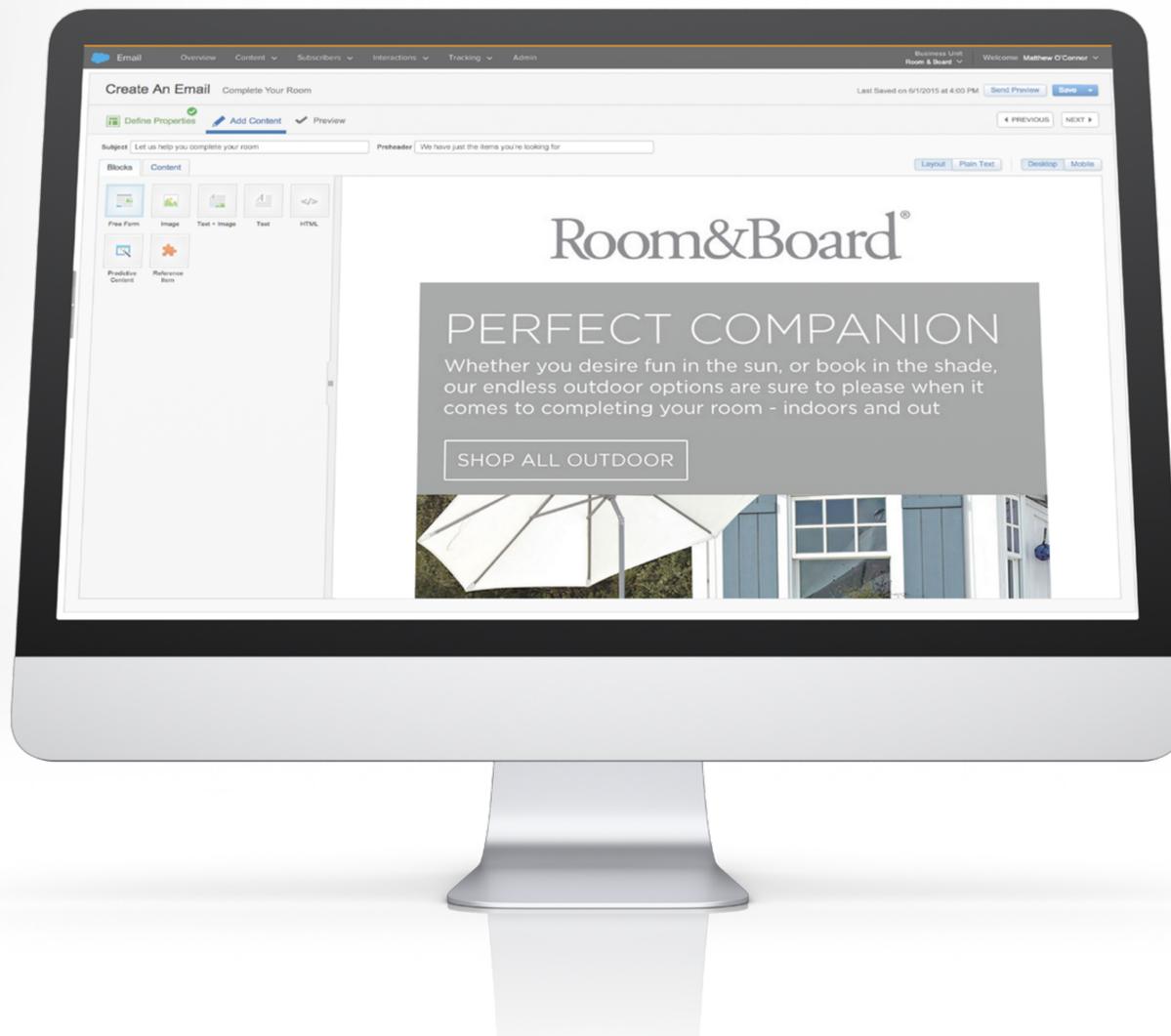
Predictive Intelligence

Content und Messaging

Management
von Kundendaten

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



E-MAIL-MARKETING

Gestalten, verfolgen und optimieren Sie beeindruckende E-Mail-Kampagnen.

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Nachrichten im Posteingang hervorstechen. Mithilfe der großen Vielfalt an Features, wie den benutzerfreundlichen Tools zur E-Mail-Erstellung, dem Drag-and-Drop-Editor sowie leistungsstarken Personalisierungsfunktionen und Predictive Intelligence, können Sie Ihre Anwender individuell ansprechen. Verbessern Sie Performance und Ergebnisse durch maßgeschneiderte, relevante Inhalte, die für die verschiedensten E-Mail-Kampagnen individuell angepasst werden können.

Beispiel aus der Praxis: Eine Hotelkette stärkt die Kundenbindung durch eine Abfolge von drei Begrüßungs-E-Mails. Diese Nachrichten umfassen eine Einladung zu einem Bonusprogramm, Details zum Wellness-Angebot sowie Werbeangebote zu Wochenendaktivitäten.

Startseite

Features

Journey Builder

E-Mail-Marketing

› Mobile Marketing

Social Media Marketing

Web-Marketing

Online-Werbung

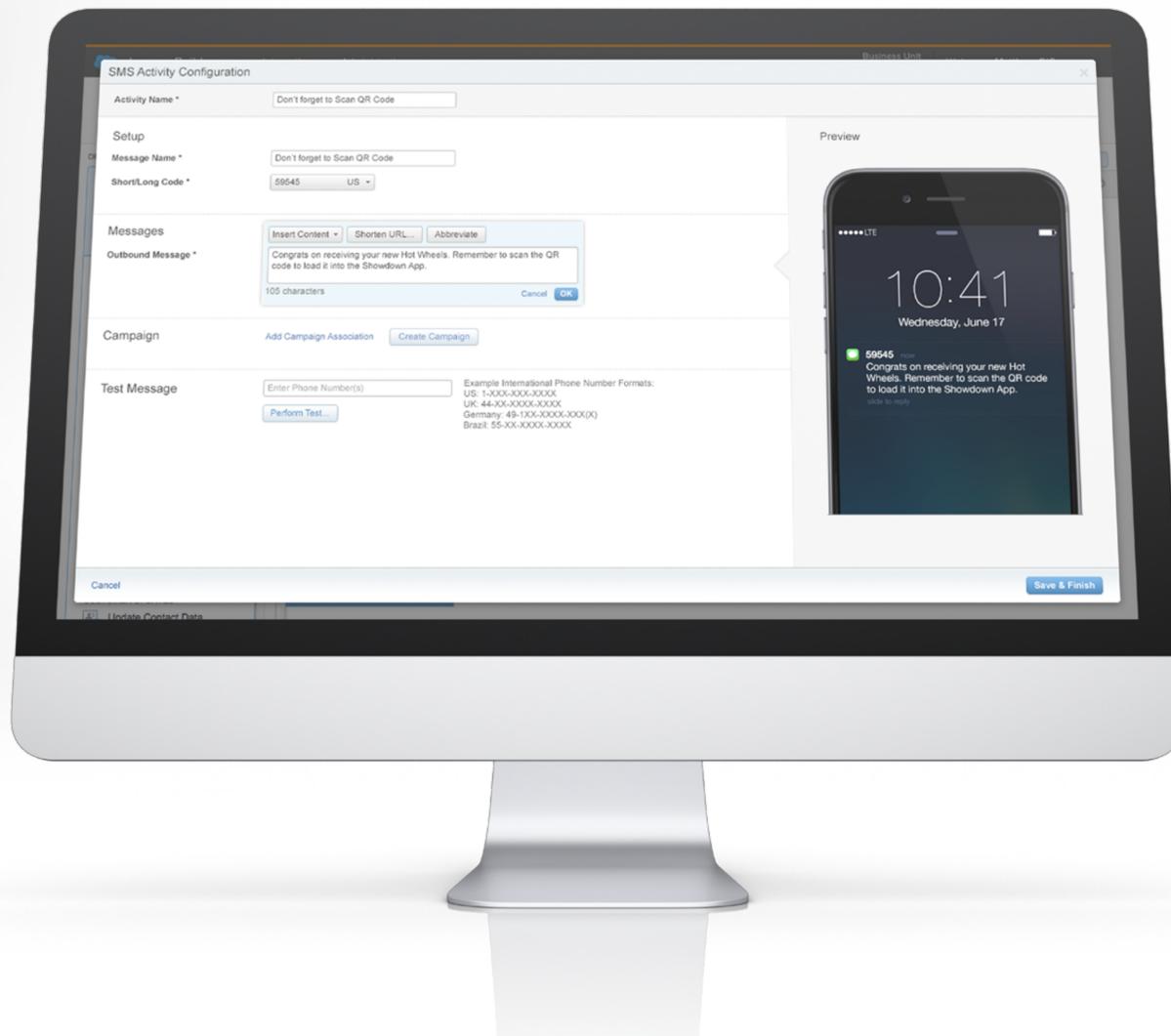
Predictive Intelligence

Content und Messaging

Management
von Kundendaten

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



MOBILE MARKETING

Vernetzen Sie sich mit Ihren mobilen Kunden.

Mit der Marketing Cloud können Sie Ihre Kunden auch auf ihren Mobilgeräten erreichen. Über In-App Push-Benachrichtigungen, SMS- und MMS-Nachrichten, Geofencing-Funktionen und andere nützliche Tools können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Kunden genau dann erreichen, wenn es darauf ankommt.

Beispiel aus der Praxis: Eine Restaurant-Kette sendet Push-Benachrichtigungen an App-Benutzer, wenn er sich einem ihrer Restaurants nähert, um die Benutzer auf Tagesangebote, verfügbare Tische oder Happy-Hour-Aktionen hinzuweisen.

Startseite

Features

Journey Builder

E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

› Social Media Marketing

Web-Marketing

Online-Werbung

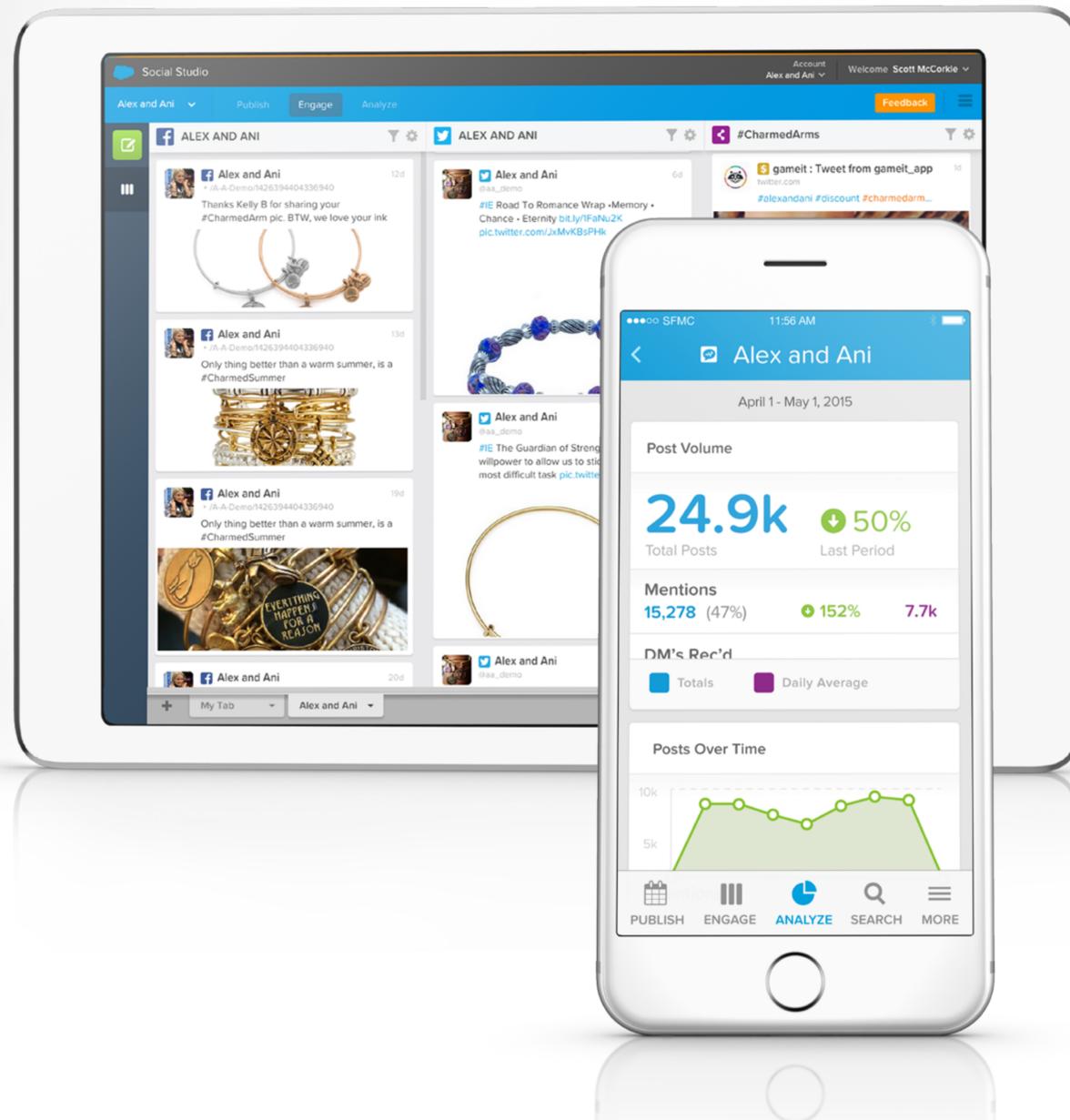
Predictive Intelligence

Content und Messaging

Management
von Kundendaten

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



SOCIAL MEDIA MARKETING

Verbessern Sie die Customer Experience Ihrer Fans und Followers.

Nutzen Sie soziale Netzwerke, um engere Beziehungen zu Kunden aufzubauen. Über eine konsolidierte Ansicht haben Sie sämtliche Informationen aus allen Kanälen im Blick. So kann Ihr Team Kampagnen besser planen, mit denen Sie Ihre Marketing-, Service- und Vertriebsteams direkt und in Echtzeit mit Ihren Kunden vernetzen können.

Beispiel aus der Praxis: Eine Fluggesellschaft nutzt Social Media Monitoring, um sich abzeichnende Kundenservicefälle frühzeitig zu identifizieren, weiterzuleiten und zu beheben. Ganz gleich, ob es um alternative Angebote für eine große Anzahl von Reisenden geht, die mit wetterbedingten Verspätungen konfrontiert sind, oder um die persönliche Unterstützung eines Kunden beim Check-in – die Serviceteams können so frühzeitig auf ein Problem reagieren.

Startseite

Features

Journey Builder

E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

Social Media Marketing

› Web-Marketing

Online-Werbung

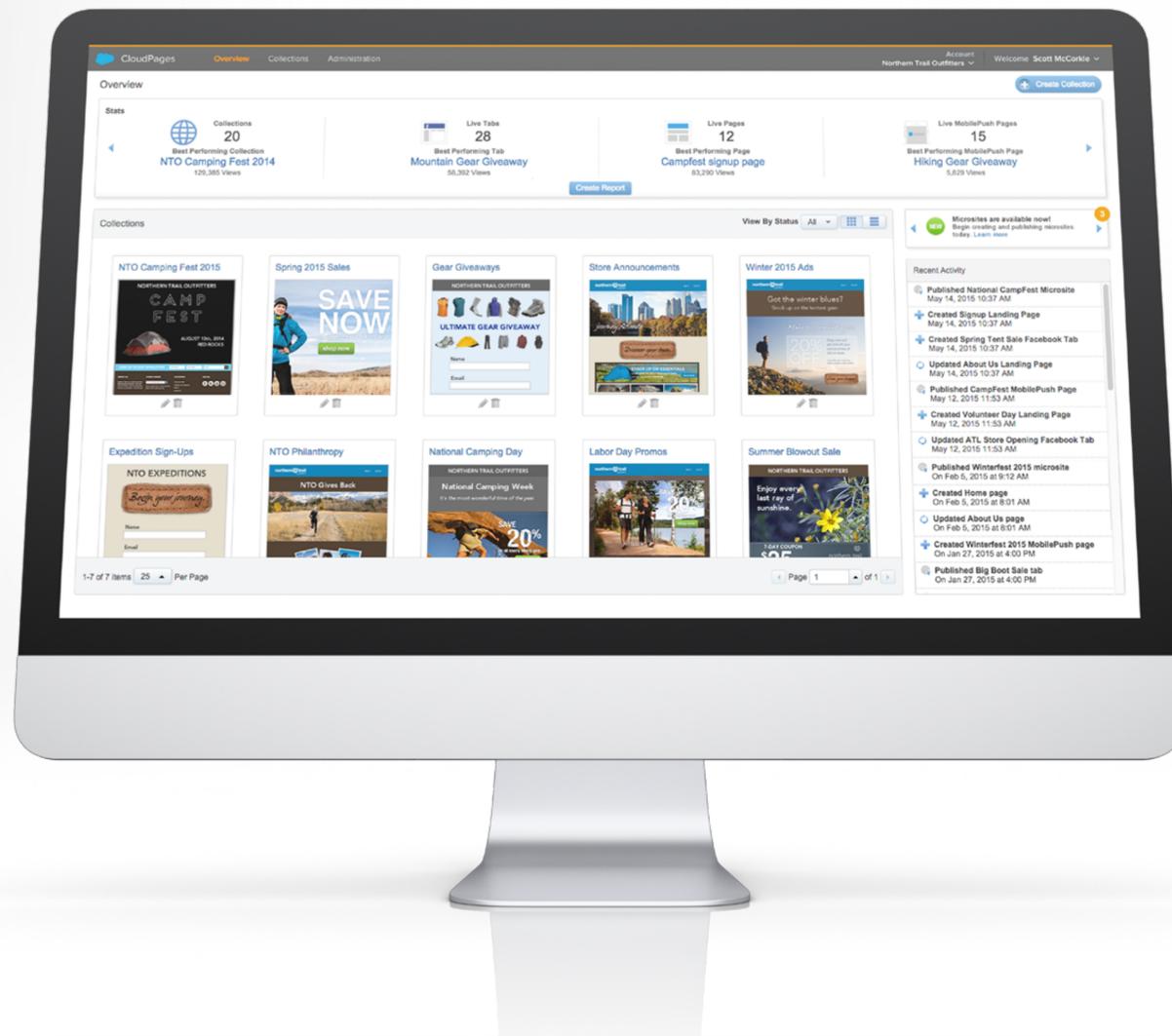
Predictive Intelligence

Content und Messaging

Management
von Kundendaten

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



WEB-MARKETING

**Ihre Website ist das „Gesicht“ Ihres Unternehmen.
Der erste Eindruck zählt.**

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Website eine dynamische und hochinteraktive Customer Experience ermöglicht, die nahtlos mit Ihren anderen Marketingkanälen verknüpft ist. Erstellen Sie Kundenprofile mit individuellen Kundenpräferenzen, sodass Sie jedem Kunden die für ihn relevanten Inhalte präsentieren können, sobald er Ihre Website besucht.

Beispiel aus der Praxis: Ein Konzerthaus beobachtet Besucher, die mehrfach die Seite mit Terminen bevorstehender Konzerte aufrufen, ohne ein Ticket zu kaufen. Wenn ein Benutzer das nächste Mal die Startseite aufruft, werden diejenigen Konzerte, auf deren Seiten der Benutzer geklickt hat, automatisch an markanter Position angezeigt.

Startseite

Features

Journey Builder

E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

Social Media Marketing

Web-Marketing

› **Online-Werbung**

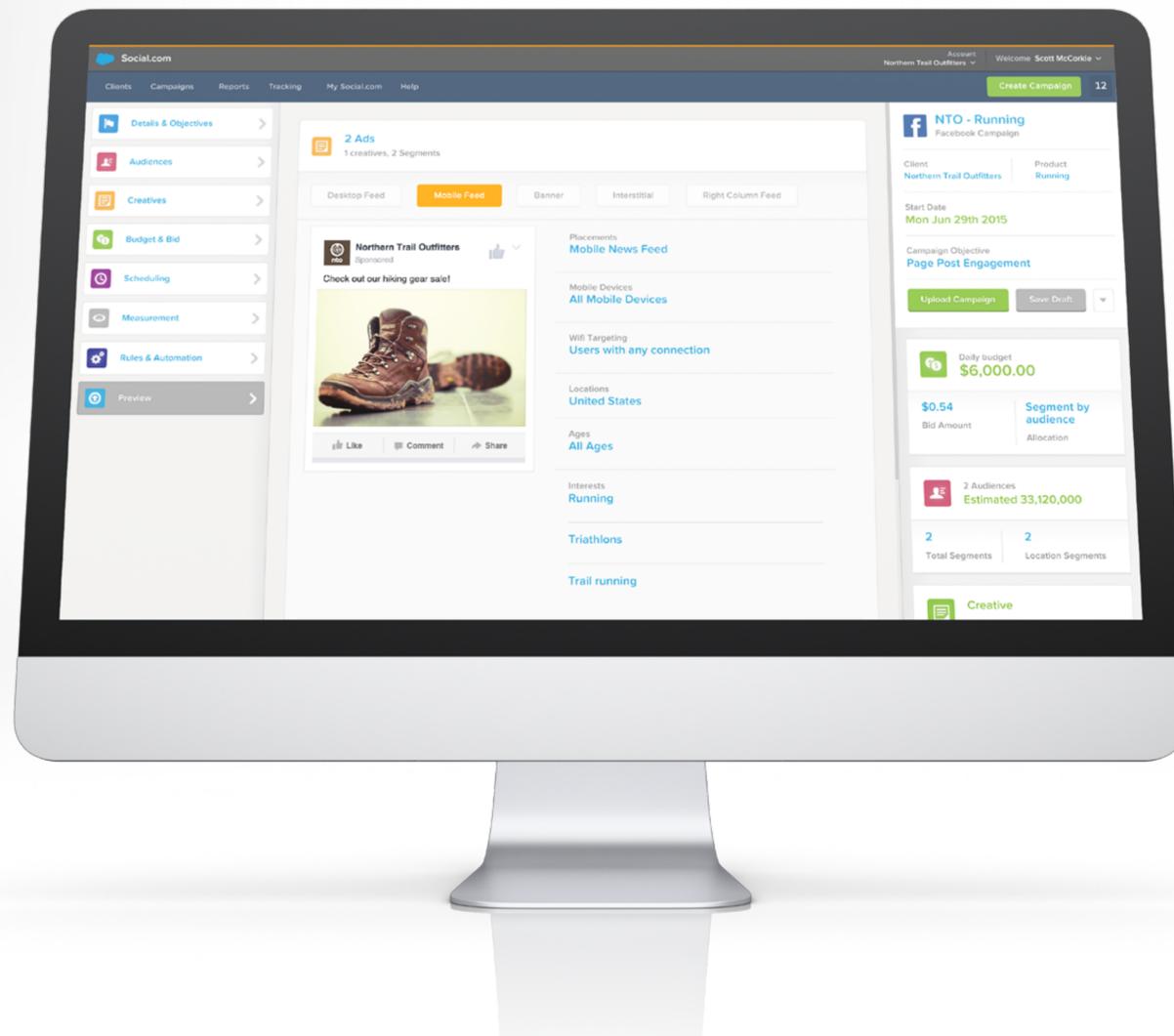
Predictive Intelligence

Content und Messaging

Management
von Kundendaten

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



ONLINE-WERBUNG

Erreichen Sie die breite Masse. Erwecken Sie Interesse.

Mit Werbung über die Marketing Cloud können Sie Fans und Follower im richtigen Moment und im großen Maßstab erreichen. Nutzen Sie die Informationen aus dem CRM-System, um Ihre Kernzielgruppen zu managen, zu segmentieren und mit zielgerichteter Werbung in sozialen Medien anzusprechen. Sorgen Sie dafür, dass Ihre erfolgreichsten Anzeigen automatisch häufiger gezeigt werden, um Konversionsraten zu steigern und echte Ergebnisse zu liefern.

Beispiel aus der Praxis: Eine große Hotelkette führt eine fortlaufende Kampagne durch, mit der allen Gästen für einen definierten Zeitraum eine regionsspezifische Anzeige präsentiert wird. Gleichzeitig kann das Unternehmen eine Kampagne für alle Gäste durchführen, die wichtige Mitglieder des Treueprogramms sind, in den zurückliegenden zwei Monaten jedoch keinen Aufenthalt in einem der Hotels gebucht haben.

Startseite

Features

Journey Builder

E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

Social Media Marketing

Web-Marketing

Online-Werbung

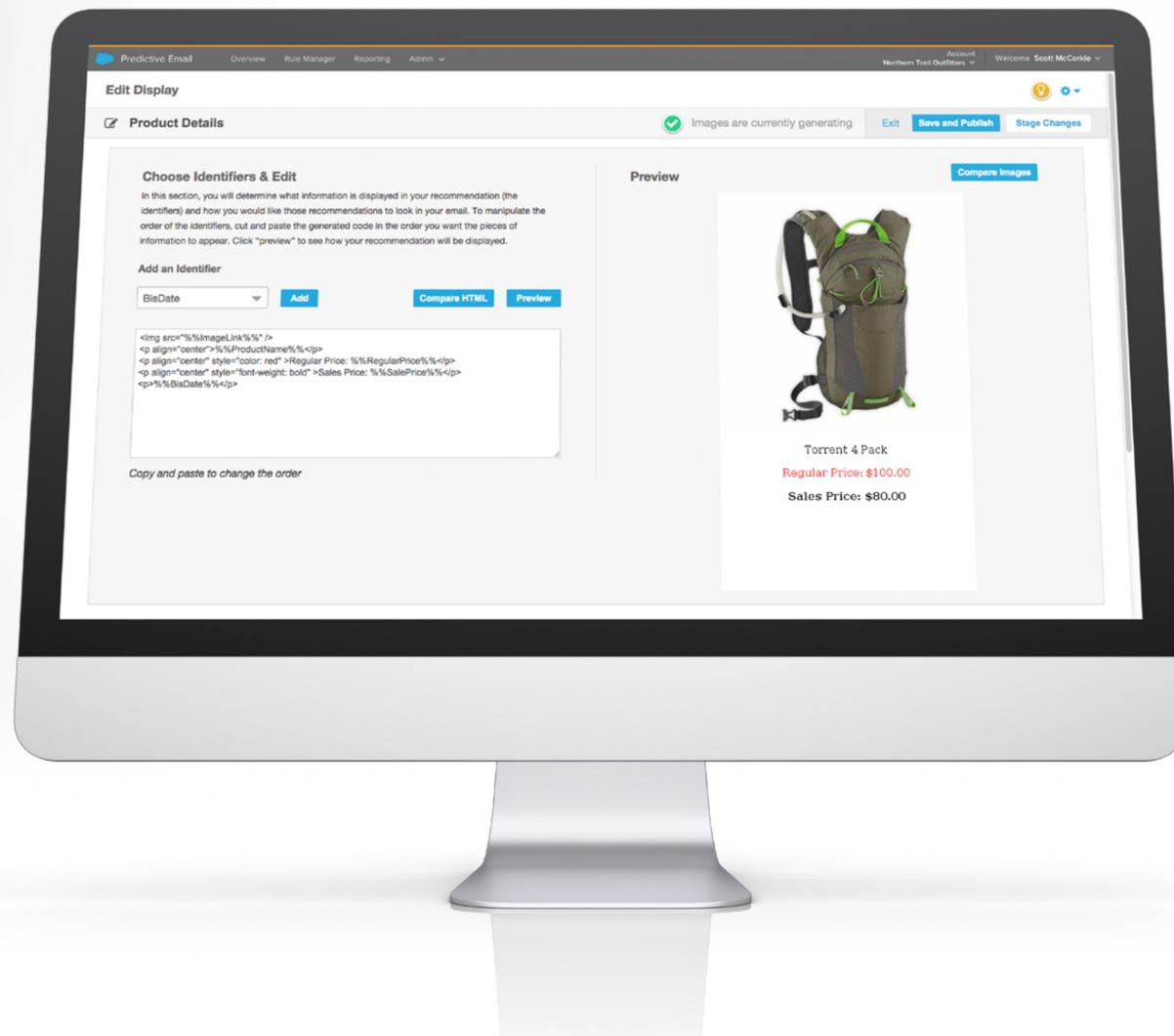
› Predictive Intelligence

Content und Messaging

Management
von Kundendaten

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



PREDICTIVE INTELLIGENCE

Automatisieren Sie Entscheidungen basierend auf Ihren Daten.

Mithilfe der Analysefunktionen der Marketing Cloud können Sie für eine einmalige Customer Experience sorgen. Anhand von Benutzerprofilen, Browser-Aktivitäten oder einer Reihe von Interaktionen mit Ihrer Marke, die kanalübergreifend ausgewertet werden, können Sie automatisch die besten Angebote, Produkte oder Inhalte für jeden einzelnen Kunden bestimmen.

Beispiel aus der Praxis: Ein Online-Möbelhaus stellt fest, dass ein Kunde, der vor kurzem ein Sofa und eine Sitzgruppe gekauft hat, sich nun Kinderbetten und Wickeltische ansieht. Aufgrund dieser Änderung seines Verhaltens werden diesem Kunden nun E-Mails mit Werbeaktionen speziell für werdende Eltern zugesandt.

Startseite

Features

Journey Builder

E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

Social Media Marketing

Web-Marketing

Online-Werbung

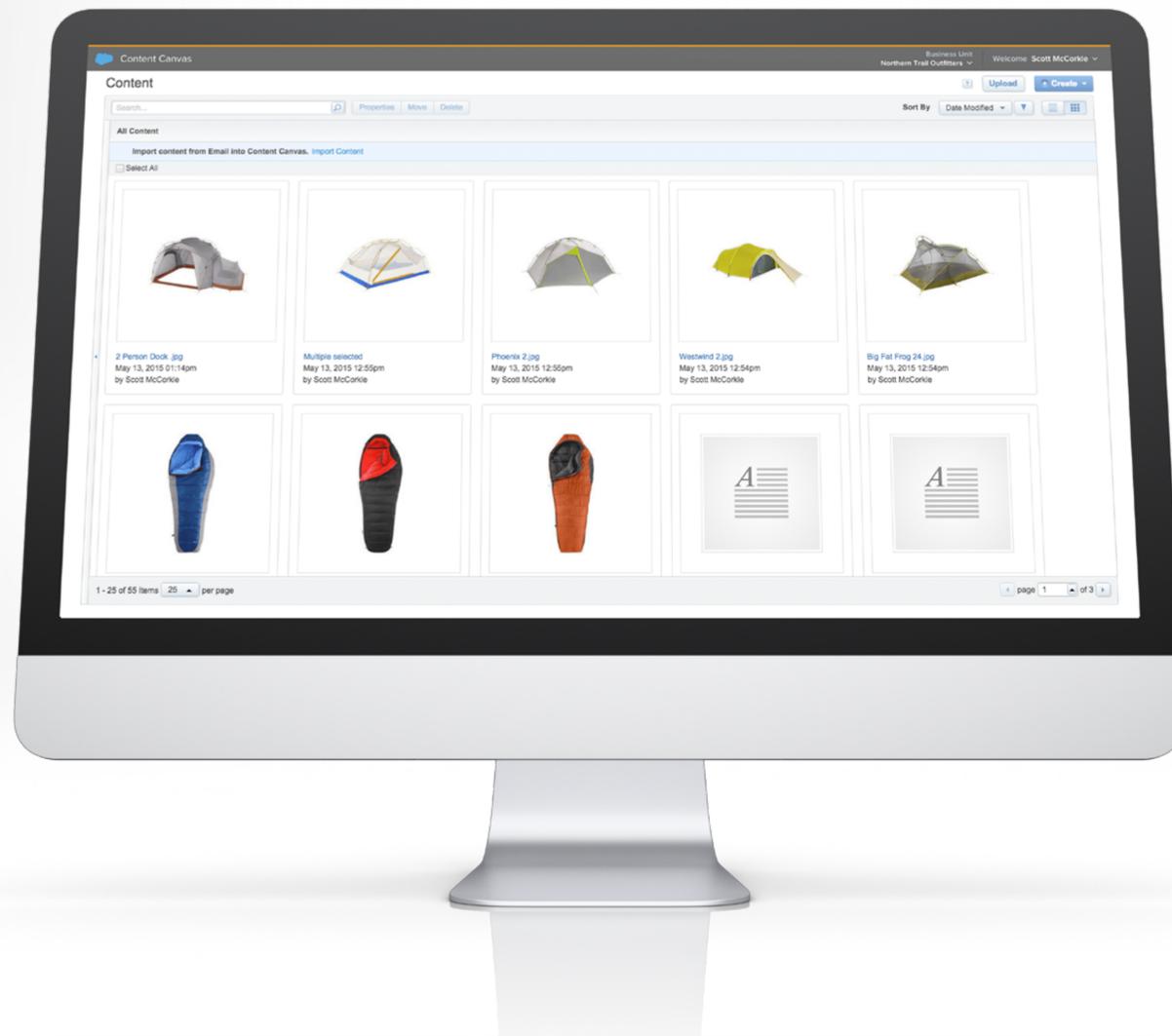
Predictive Intelligence

› Content und Messaging

Management
von Kundendaten

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



CONTENT UND MESSAGING

Achten Sie auf Dynamik und Relevanz.

Ziehen Sie das Interesse auf sich.

Mithilfe der Marketing Cloud wird das Erstellen und Senden von Inhalten einfacher und effektiver als je zuvor. Sie können für einen konsistenten Stil und die Einhaltung Ihres Brandings sorgen, indem Sie eine Bibliothek mit freigegebenen Grafiken und dem offiziellen Messaging erstellen. So verkürzen und vereinfachen Sie außerdem Workflows und Genehmigungen, denn nun kann jedes Teammitglied in kürzester Zeit Inhalte erstellen, die Ihrer Corporate Identity entsprechen.

Beispiel aus der Praxis: Ein Outdoor-Shop erstellt in kürzester Zeit dynamische und ansprechende E-Mails mit einem integrierten Foto-Editor und macht damit Newsletter-Abonnenten, die eine Tour planen, angesichts einer heraufziehenden Sturmfront in ihrer Region auf ein Sonderangebot für Regenkleidung aufmerksam.

Startseite

Features

Journey Builder

E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

Social Media Marketing

Web-Marketing

Online-Werbung

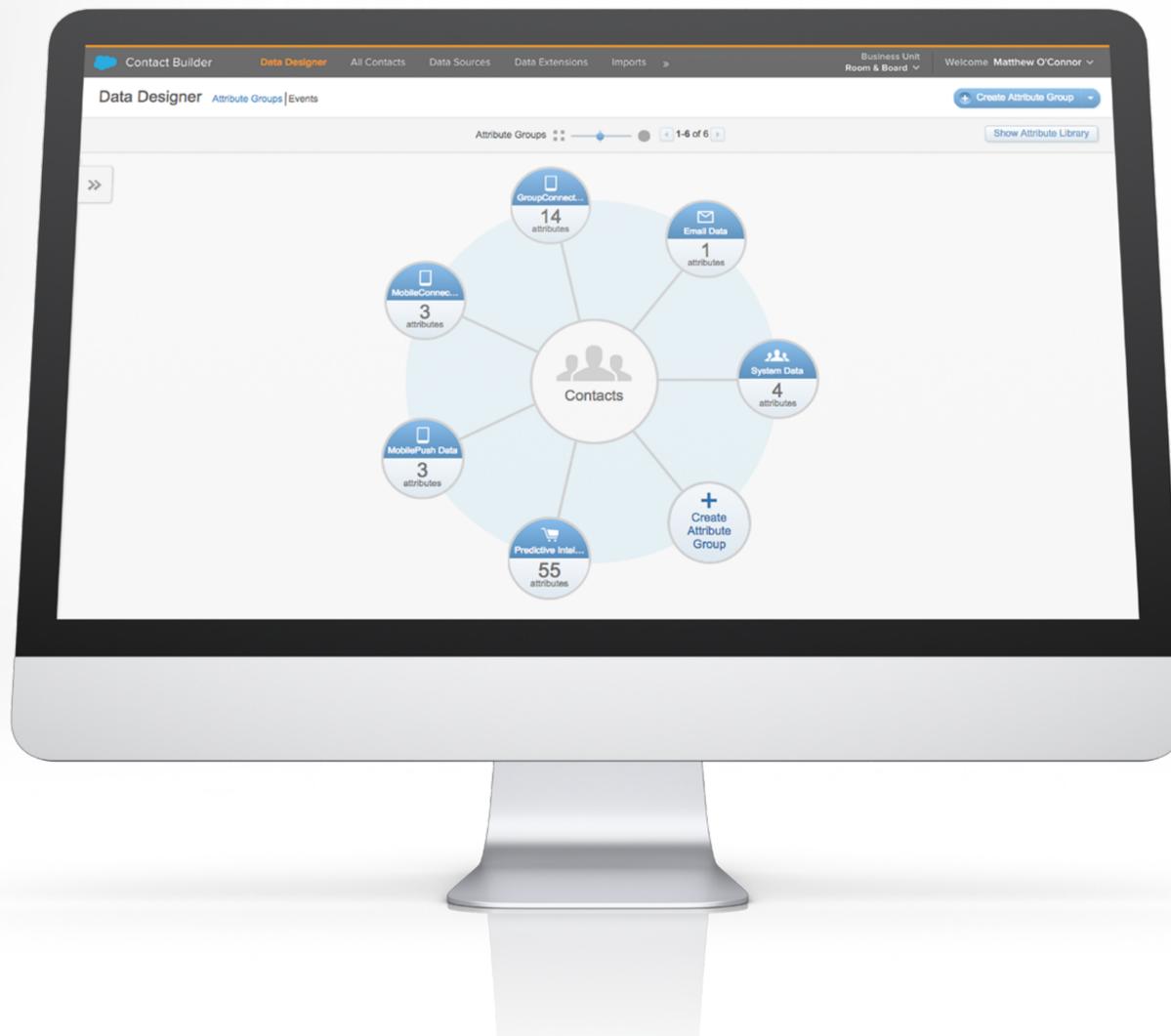
Predictive Intelligence

Content und Messaging

› **Management
von Kundendaten**

Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



MANAGEMENT DER KUNDENDATEN

Versuchen Sie zu verstehen, was der Kunde wirklich will.

Nutzen Sie Daten aus allen Quellen, um jederzeit personalisierte und relevante Inhalte bereitzustellen. Erfassen und speichern Sie Informationen von Website-Besuchen, beispielsweise Klick-Muster, Antworten in Kundenbefragungen, bevorzugte Kanäle und womöglich sogar den Geburtstag Ihrer Kunden.

Beispiel aus der Praxis: Reiseveranstalter erstellen mithilfe der Marketing Cloud sehr zielgenaue Benutzerprofile. Auf Basis der demographischen Daten, des Wohnorts, der Urlaubsinteressen und der Buchungshistorie der einzelnen Kunden können dann entsprechende Angebote platziert werden.

Startseite

Features

Journey Builder

E-Mail-Marketing

Mobile Marketing

Social Media Marketing

Web-Marketing

Online-Werbung

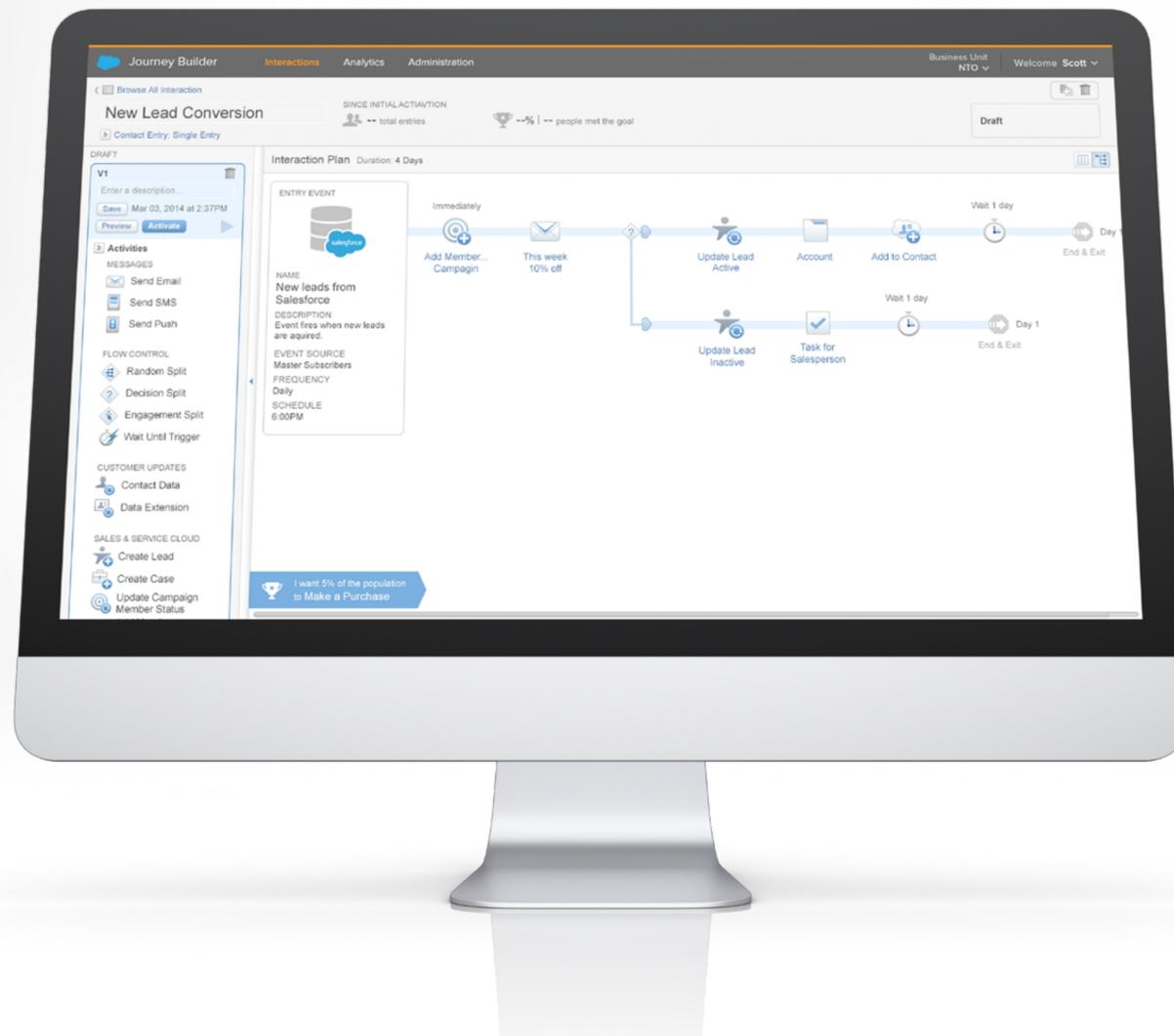
Predictive Intelligence

Content und Messaging

Management
von Kundendaten

› Nahtlose Zusammenarbeit
zwischen Marketing,
Vertrieb und Service

Jetzt starten



NAHTLOSE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN MARKETING, VERTRIEB UND SERVICE

Eine Lösung für alle.

Jetzt kann Ihr Vertrieb direkt aus der Sales Cloud heraus Marketing-E-Mails versenden – dank der Integration mit der Marketing Cloud. Nutzen Sie Social Studio, um Ihren Kunden über soziale Medien einen herausragenden Kundenservice zu bieten. Messen, analysieren und optimieren Sie Ihre Kampagnen über eine zentrale, benutzerfreundliche Schnittstelle, die Vertrieb, Service und Marketing auf einer Plattform vereint und Hand in Hand arbeiten lässt.

Beispiel aus der Praxis: Ein großes Bankhaus schließt einen Vorgang in der Service Cloud, wodurch automatisch der Versand einer Befragung über die Marketing Cloud ausgelöst wird. Eine positive Antwort auf diese E-Mail löst wiederum Maßnahmen zur Kundenpflege und -entwicklung aus. Bei einer negativen Reaktion wird ein Vermerk in der Sales Cloud angelegt, damit ein Vertriebsmitarbeiter beim Kunden nachfassen kann. Hierdurch wird dem Kunden signalisiert, dass sich das Bankhaus um ihn bemüht.

Seien Sie bereit.

Optimieren Sie Ihre Marketingstrategie.

Nutzen Sie die besten Tools, um personalisierte Marketingkampagnen zu erstellen, die zu einer echten Steigerung von Umsatz und ROI führen. Sehen Sie sich die leistungsstärkste Plattform für personalisierte Customer Journeys in Aktion an und erfahren Sie, wie Sie das Maximum aus Ihren Marketingkampagnen herausholen.

[DEMO ANSEHEN](#)

Anregungen und weitere Informationen finden Sie unter

salesforce.com/de/marketing-cloud

Unsere Experten erreichen Sie telefonisch unter 0800 1822338.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS