Salesforce

# Das Salesforce Eco-System und seine Struktur

**Was genau ist Salesforce? Warum nutzen Unternehmen Salesforce? Was sind die Vorteile und welche Möglichkeiten bietet Salesforce Unternehmen? Und vor allem: Was kostet Salesforce?**

**Diesen Fragen und mehr möchten wir im Folgenden nachgehen. Wir geben Ihnen eine Übersicht über das komplette Salesforce Eco-System und seine Struktur. Wir stellen die wichtigsten Funktionen, Komponenten und Technologien vor und zeigen Ihnen auf, welche Möglichkeiten Saleforce auch Ihrem Unternehmen bietet!**

**Erfahren Sie mehr über Salesforce**

**Möchten Sie sehen, wie Salesforce Ihr Business unterstützen kann? Wir freuen uns, Ihnen die Möglichkeiten der besten CRM-Plattform der Welt präsentieren zu dürfen. Tauchen Sie ein in das Sales­force Universum und zögern Sie nicht uns zu kontaktieren, wenn Sie mehr über Salesforce erfahren möchten!**

Inhalt

[Das Salesforce Eco-System und seine Struktur 1](#_Toc57125377)

[Was ist Salesforce? 2](#_Toc57125378)

[Welche Möglichkeiten bietet Salesforce Unternehmen? 3](#_Toc57125379)

[Salesforce und die DSGVO 4](#_Toc57125380)

[Was kostet Salesforce? 4](#_Toc57125381)

[Was sind die Vorteile von Salesforce? 5](#_Toc57125382)

[Vorteil CRM/ERP Integration 5](#_Toc57125383)

[Vorteil Cloud-Computing 5](#_Toc57125384)

[Anwendungsbeispiele für Salesforce 6](#_Toc57125385)

[Salesforce Erfolgsgeschichten 9](#_Toc57125386)

[Fazit – Die Highlights von Salesforce zusammengefasst 9](#_Toc57125387)

[Kontakt 11](#_Toc57125388)

# Was ist Salesforce?

Sales­force ist eine cloud-basierte CRM-Lösung für das Man­age­ment von Kun­den­beziehun­gen (Cus­­­­­­­­­­tomer-Rela­­­­­­­­­­tion­­­­­­­­­­ship-Man­age­­­­­­­­­­ment). Das [CRM-Sys­tem](https://www.comselect.de/crm-system/) beste­ht aus ver­schiede­nen [Cloud-Lösun­­­­­­­­­gen](https://www.comselect.de/expertise/#salesforcecloudloesungen) mit der Unternehmens­bere­iche wie Ver­trieb, Mar­ket­ing, E-Commerce und Ser­vice inte­gri­ert auf ein­er gemein­samen Plat­tform zusam­me­nar­beit­en kön­nen. Sales­force zählt mit über 150.000 Anwen­dern zu der weltweit führen­den CRM Plat­tform und hil­ft Unternehmen, sich enger mit ihren Kun­den, Inter­essen­ten, Mitar­beit­ern und Part­nern zu ver­net­zen.

Die Dig­i­tal­isierung der Verkauf­sprozesse, des Kun­den­di­en­stes, des Mar­ket­ings, der Date­n­analyse, der Sup­port der [Kün­stlichen Intel­li­genz](https://www.comselect.de/software/salesforce-einstein-analytics/) und Inter­net of Things (IoT) sowie die Fähigkeit maßgeschnei­derte Lösun­gen in kürzester Zeit zu entwick­eln, zeich­net Sales­force als 360° Cus­tomer Suc­cess Plat­tform aus. Als skalier­bare Soft­­­­­­­­­­ware-as-a-Ser­vice (SaaS) Lösung ist Sales­force für Unternehmen jed­er Größe geeignet. Mit der sicheren, skalier­baren Sales­­­­­­­­­force-Plat­t­­­­­­­­form kön­nen Sie jeden Geschäft­sprozess ratio­nal­isieren, automa­tisieren und mobil­isieren. Darüber hin­aus kön­nen Sie Anwen­dun­gen erstellen, aus­führen und ver­wal­ten. Sales­force ist allerd­ings viel mehr als nur eine cloud-basierte CRM-Soft­­­­­­­­­­ware. Es wird von ein­er tollen Com­mu­ni­ty und der Sales­force [Ohana-Unternehmen­skul­­­­­­­­­­tur](https://www.salesforce.com/blog/2017/02/what-is-salesforce-ohana.html) getra­gen.

Wenn man von Sales­force spricht, ist damit meist das CRM-Sys­tem gemeint und nicht das Unternehmen. Das gle­ich­namige Unternehmen [salesforce.com](https://www.salesforce.com/) wurde 1999 in San Fran­cis­co von dem ehe­ma­li­gen Ora­­­­­­­­­­cle-Man­ag­er und heutigem CEO Marc Benioff gegrün­det, mit der Vision, Cus­­­­­­­­­­tomer-Rela­­­­­­­­­­tion­­­­­­­­­­ship-Man­age­­­­­­­­­­ment (CRM) neu zu definieren. Die oft ver­wen­dete Abkürzung SFDC ste­ht dabei für salesforce.com (Sales­Force Dot Com). Seit der Grün­dung hat Sales­force ein beein­druck­endes Wach­s­tum an den Tag gelegt und ist heute ein­er der weltweit führen­den Anbi­eter im Cloud-Com­put­ing und von cloud­basierten Anwen­dungssys­te­men für Kun­den­beziehungs­man­age­ment.

Neben dem Haupt­sitz in San Fran­cis­co ist Sales­force mit ver­schiede­nen regionalen Büros über die ganze Welt verteilt. Die deutsche Nieder­las­sung befind­et sich in München. Zusät­zlich ist Sales­force in 18 Sprachen erhältlich, was das inter­na­tionale Agieren des Unternehmens noch ein­mal verdeut­licht. Auch der Kurs der [Sales­force Aktie](https://www.finanzen.net/aktien/salesforce-aktie) spricht für sich: In den [Forbes Glob­al 2000](https://www.forbes.com/global2000/) der weltweit größten börsen­notierten Unternehmen belegt Sales­force Platz 578 (Stand: Mai 2020). Das Unternehmen kam Mitte 2020 auf einen Börsen­wert von ca. 145 Mrd. US-$ und erzielte 2019 einen Umsatz von 17,1Milliarden Dol­lar. Der Index­an­bi­eter S&P kündigte zulet­zt an, Sales­force werde ab dem 31. August 2020 den Ölkonz­ern Exxon­Mo­bil im US-Leit­in­dex Dow Jones Indus­tri­al Aver­age erset­zen.

Dem auf cloud­basierte Unternehmenssoft­ware spezial­isierten Konz­ern kommt dabei der Trend zur Dig­i­tal­isierung und zum Home Office zu Gute. Dadurch müssen Unternehmen ver­stärkt auf Rech­n­erka­paz­itäten und Anwen­dun­gen aus der Cloud set­zen, damit ihre Mitar­beit­er auch mobil und von zu Hause aus agieren kön­nen. Außer­dem brachte Sales­force erst kür­zlich unter dem Titel [Work.com](https://www.comselect.de/work-com-fuer-den-wiedereinstieg-ins-geschaft/) spezielle Tech­nolo­gielö­sun­gen auf den Markt, die Unternehmen in der Coro­­­­­­­­­­na-Krise unter­stützen soll, z.B. zur Nachver­fol­gung von Kon­tak­ten Infiziert­er oder für das Not­­­­­­­­­­fall-Man­age­­­­­­­­­­ment.

Sales­force ist der Welt­mark­t­führer für Kun­den­man­age­ment-Sys­teme. In sein­er Zukun­ftsstrate­gie spielt auch kün­stliche Intel­li­genz (KI) eine zen­trale Rolle. Ein­mal im Jahr stellt Sales­force auf sein­er hau­seige­nen Kon­ferenz [Dream­force](https://www.salesforce.com/dreamforce/" \t "_blank), neue Pro­duk­te vor. Im Novem­ber 2019 kamen dafür 170.000 Besuch­er nach Kali­fornien. Zudem ist [Sales­force führend im Gart­ner Mag­ic Quad­rant](https://www.salesforce.com/de/blog/2020/08/salesforce-als-leader-im-gartner-2020-magic-quadrant-) für CRM Cus­tomer Engage­ment. Als führen­der Cloud Com­put­ing Anbi­eter wird Sales­force von Gart­ner regelmäßig als Leader im Mag­ic Quad­ran­ten für CRM Cus­tomer Engage­ment posi­tion­iert. Ein Leader ist nach Gart­ner ein Unternehmen mit ein­er klaren, den Markt definieren­den Vision und der Fähigkeit diese Vision in ihren Pro­duk­ten und Ser­vices umzuset­zen, die ihnen wiederum vorzeig­bare Verkauf­szahlen und inter­na­tionale neue Ref­eren­zen in ver­tikalen Branchen liefern. Ihre Kun­den geben an, dass das Pro­dukt die Wet­tbe­werb­ssi­t­u­a­tion ihres Unternehmens pos­i­tiv bee­in­flusst und Kosten senkt.

# Welche Möglichkeiten bietet Salesforce Unternehmen?

Das [CRM-Sys­tem](https://www.comselect.de/crm-system/) von Sales­force hil­ft Unternehmen abteilungs- und funk­tion­süber­greifend engere Beziehun­gen zu Kun­den, Part­nern und Mitar­beit­ern auf ein­er gemein­samen dig­i­tal­en Plat­tform in der Cloud aufzubauen. Inzwis­chen umfasst das Port­fo­lio von Sales­force eine ganze Rei­he von Cloud-Pro­­­­­duk­ten, die sowohl nach funk­tionalen Gesicht­spunk­ten als auch inzwis­chen nach Aus­rich­tung auf spez­i­fis­che Branchen unter­schieden wer­den. Bei den funk­tion­al aus­gerichteten Pro­duk­ten sind zunächst die [Sales Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-sales-cloud/) und die [Ser­vice Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-service-cloud/) zu nen­nen, welche die ersten Pro­duk­te waren und die demzu­folge zweifel­los den höch­sten Reife­grad erre­icht haben, was sich vor allem in der mark­t­führen­den Sales Cloud wider­spiegelt.

Weit­ere Pro­duk­te sind die [Mar­ket­ing Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-marketing-cloud/), [Com­mu­ni­ty Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-community-cloud/), [Com­merce Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-commerce-cloud/) und die [IoT Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-iot-cloud/). Sales­force unter­stützt ver­schiedene Branchen mit indus­triespez­i­fis­chen Lösun­gen. Beispiele für branchenori­en­tierte Pro­duk­te sind die Health Cloud (für die Phar­main­dus­trie, Health­Care / Life Sci­ences und Medi­z­in­tech­nik), die [Man­u­fac­tur­ing Cloud](https://www.comselect.de/salesforce-praesentiert-die-manufacturing-cloud/) (für Fer­ti­gung und Indus­trie) oder die Finan­cial Ser­vices Cloud (für Finanz­di­en­stleis­ter und Banken) und nicht zulet­zt die Spezial­lö­sung „Sales­force for Ener­gy & Util­i­ties“ für die Energiewirtschaft. Außer­dem ermöglicht Sales­force, zunächst eine schnelle [Imple­men­tierung](https://www.comselect.de/salesforce-consulting/salesforce-crm-implementierung/) mit gegebe­nen­falls begren­ztem funk­tionalem Umfang durchzuführen und anschließend die Anwen­dung entsprechend der jew­eili­gen Bedürfnisse zu erweit­ern. Die Soft­ware ver­fügt zusät­zlich über einen unternehmensin­ter­nen Mes­sen­ger (Chat­ter) und ein­er Inte­gra­tion sozialer Net­zw­erke.

# Salesforce und die DSGVO

Die Sales­force Plat­tform fer­tig für DSGVO: Unternehmen benutzen die datengetriebene Analyse von Kun­­­den- und Geschäft­sprozesse mehr und mehr, um die Bedürfnisse ihrer Kun­den und Inter­essen­ten bess­er zu ver­ste­hen und Kun­denser­vi­ce­prozesse zu verbessern. Es ist sehr wichtig für die Unternehmen, dies ver­ant­wortlich durchzuführen und den Daten­schutz und die Daten­sicher­heit zu gewährleis­ten. Als die #1 CRM Plat­tform bietet Sales­force Unternehmen die Trans­parenz und die Kon­trolle von Kun­­­den- und Geschäfts­dat­en, um die Ein­hal­tung der Vorschriften der DSGVO zu ermöglichen. Da das deutsche Rechen­zen­trum von Sales­force bei der Telekom in Frank­furt gehostet wird, wer­den sen­si­ble Unternehmens­dat­en inner­halb Deutsch­lands und damit im Gel­tungs­bere­ich der deutschen Daten­schutzge­set­ze gespe­ichert. Dies gewährleis­tet eine sichere Nutzung der Sales­force Cloud in Deutsch­land, betrieben nach der DSGVO und dem deutschem Daten­schutzrecht.

Angesichts der Tat­sache, dass Unternehmen sen­si­ble und pri­vate Dat­en in ihrer Sales­force-Umge­bung spe­ich­ern, entsch­ied sich Sales­force für eine Lösung, die Unternehmen bei der Ein­hal­tung von Com­pli­ance-Stan­dards unter­stützt. Die Lösung nen­nt sich Sales­force Shield, ein Trio von Sicher­heit­stools, die Ver­trauen und Com­pli­ance mit inter­nen und exter­nen Dat­en gewährleis­ten soll. *„Nichts ist unserem Unternehmen wichtiger als der Schutz der Dat­en unser­er Kun­den“* äußerte sich Park­er Har­ris, Co-Founder von Sales­force dazu. Erfahren Sie mehr zu Sales­force Shield in unserem Sales­force Blog.

# Was kostet Salesforce?

Sales­force ermöglicht die Wahl zwis­chen vier ver­schiede­nen Lösun­gen mit stark vari­ieren­den Kosten. Das kostengün­stig­ste Paket ist dabei Light­ning Essen­tials mit 25 Euro pro Monat und Nutzer — eine gute Möglichkeit für kleine Unternehmen, mit Sales­force zu begin­nen. Essen­tials bietet wichtige Ver­triebs- und Kun­den­di­en­st­funk­tio­nen in ein­er Lösung, die ein­fach zu testen, ein­fach zu kaufen und ein­fach zu skalieren ist. Von Basis bis hin zu Enter­prise Lösun­gen existiert für jedes Unternehmen und jeden Anspruch eine geeignete Sales­­force-Lösung. Wir geben Ihnen gerne eine Über­sicht der wichtig­sten Pro­duk­te von Sales­force, den ver­schiede­nen Edi­tio­nen und Preisen sowie den Kosten für [Beratung](https://www.comselect.de/salesforce-consulting/salesforce-crm-beratung), Anpas­sung, [Entwick­lung](https://www.comselect.de/salesforce-consulting/salesforce-app-entwicklung/) und [Sales­force Imple­men­tierung](https://www.comselect.de/salesforce-consulting/salesforce-crm-implementierung/) als weit­er­er Kosten­fak­tor, der essenziell in der Pla­nung einer Salesforce Einführung sein sollte.

# Was sind die Vorteile von Salesforce?

Mit der Inte­gra­tion von Sales­force wer­den abteilungsüber­greifende Prozesse beschle­u­nigt und die Kun­den­be­treu­ung wird durch die 360 Grad Sicht auf alle Dat­en noch per­son­al­isiert­er. Sales­force ist über das reine CRM Kon­takt- und Prozess­man­age­ment hin­aus­gewach­sen und bei richtigem Ein­satz von sehr hoher strate­gis­ch­er Rel­e­vanz für das ganze Unternehmen und dessen Erfolg.

Sales­force bietet mehrere Cloud Lösun­gen für Sales, Ser­vice, Mar­ket­ing, E‑Commerce etc., die alle Kun­den­dat­en vere­in­heitlicht an einem Ort able­gen. Es kön­nen einzelne CRM-Sys­teme oder mehrere Cloud-Lösun­gen als gekop­pelte Gesamt-Lösung genutzt wer­den. Ziel von Sales­force ist es, Kun­den­beziehun­gen effizient zu ver­wal­ten und zu doku­men­tieren, um Kun­den­bindun­gen zu stärken, neue Kun­den zu gewin­nen und die Kom­mu­nika­tion inner­halb eines Unternehmens und die Inter­ak­tion mit den Kun­den zu verbessern. Weiter zeichnet sich Salesforce durch seine hohe Schnittstellenkompetenz und Konnektivität zu Drittsystemen wie ERP, CMS, WaWi aus.

# Vorteil CRM/ERP Integration

Sales­force inte­gri­ert ERP. Häu­fig wird das CRM in ein ERP-Sys­tem inte­gri­ert ange­boten, verknüpft mit Waren­wirtschaft und Buch­hal­tung. Sales­force bietet sich als CRM-Sys­tem ger­adezu für die ERP Inte­gra­tion an, da es sich sehr kon­nek­tiv zu den unter­schiedlich­sten ERPs ver­hält. [ERP Dat­en lassen sich naht­los in Sales­force inte­gri­eren](https://www.comselect.de/salesforce-sap-integration/) und sich­er als Batch oder bi-direk­tionale Syn­chro­ni­sa­tion zwis­chen ERP- und CRM aus­tauschen. Eine hohe Schnittstel­lenkom­pe­tenz zu SAP / ERP und Dritt-Sys­te­men wie Siebel, MS Dynam­ics, SAGE etc. zeich­net Sales­force dabei aus. Verbinden Sie beliebige ERP Anwen­dun­gen in der Cloud an einem Ort und brin­gen Sie Dat­en aus beliebi­gen Sys­te­men direkt in Sales­force.

# Vorteil Cloud-Computing

Neben der Zusam­men­führung von Dat­en aus bere­its vorhan­de­nen CRM- und ERP-Sys­te­men, geht es bei Sales­force ins­beson­dere darum, eine glob­ale Grup­pen­trans­parenz bzw. einen Sin­gle Source of Truth (SSOT), also eine zen­trale Daten­quelle zu find­en, um die Infor­ma­tio­nen aus CRM und ERP auf ein­er einzi­gen Plat­tform abzu­bilden und Prozesse zu automa­tisieren, die heute über­wiegend noch manuell stat­tfind­en. Dem Cus­tomer Rela­tion­ship Man­age­ment fällt dabei eine Schlüs­sel­funk­tion in der zen­tralen Spe­icherung, Ver­wal­tung und Auswer­tung aller Kun­den­dat­en zu. Die Stam­m­dat­en und alle als rel­e­vant klas­si­fizierten Infor­ma­tio­nen, die sich aus jed­er erfass­baren Kun­den­hand­lung ergeben, wer­den in Sales­force automa­tisiert abge­spe­ichert.

Dabei gewin­nen die Ver­legung in eine Cloud und mobilop­ti­mierte Benutze­r­ober­flächen vor allem auf­grund der Abruf­barkeit an jedem beliebi­gen Ort an Bedeu­tung. Bei Sales­force stützen sich alle Pro­duk­te auf soge­nan­nte Cloud-Tech­nolo­gien. Damit sind Dat­en von jedem Ort und von jedem Gerät immer erre­ich­bar. So kann z.B. der Außen­di­enst mit dem Smart­phone auf ein Kun­den­pro­fil zugreifen und mit wichti­gen Infor­ma­tio­nen wie Vor­lieben und Zahlungsmodal­itäten in ein Verkauf­s­ge­spräch gehen. Zudem fall­en lästige Instal­la­tio­nen und Updates weg.

# Anwendungsbeispiele für Salesforce

Sales­force set­zt aus sich mehreren [Cloud-Lösun­­­­gen](https://www.comselect.de/expertise/#salesforcecloudloesungen) zusam­men, die im Zusam­men­spiel das Max­i­mum an Poten­tial ent­fal­ten. Über die Sales­force CRM Plat­tform lassen sich sämtliche Geschäft­sprozesse und Kun­den­in­ter­ak­tio­nen miteinan­der über alle Bere­iche hin­weg ver­net­zen– ob Ver­trieb, Kun­denser­vice, Mar­ket­ing, Com­mu­ni­ties, Mobile Apps, Ana­lyt­ics, Anwen­dungsen­twick­lung, E‑Commerce oder sta­tionär­er Han­del, ERP-Sys­teme und mehr. Alle Abteilun­gen arbeit­en auf ein­er gemein­samen CRM-Plat­t­­­form. So haben alle dieselbe Sicht auf Kun­den und Geschäftsvorgänge und kön­nen so bess­er und effizien­ter zusam­me­nar­beit­en.

**Zu den wichtig­sten Anwen­dungs­beispie­len für Sales­force gehören:**

**Sales­force im Ver­trieb:**  
Abbil­dung aller Ver­trieb­sprozesse für einen 360° Blick auf Ihre Kun­den: Unternehmen set­zen die [Sales­force Sales Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-sales-cloud/) im Ver­trieb ein, damit Ver­trieb­sleit­er und Sales-Teams einen 360° Blick auf Kun­den und Ver­trieb­sprozesse erhal­ten. Die Sales Cloud bietet Ver­trieb­steams die Möglichkeit, Ver­trieb­sentschei­dun­gen durch Verkauf­sprog­nosen auf Basis KI-gestützter Dat­en zu unter­mauern, Verkauf­sprozesse zu automa­tisieren sowie die Abschlussquote zu erhöhen und somit mehr Geschäfte abzuschließen und den Umsatz zu steigern. Ver­trieb­spro­jek­te lassen sich zuver­läs­sig ver­wal­ten und poten­zielle Kun­den in jed­er Kaufentschei­dungsphase vom Lead bis zum Geschäftsab­schluss und darüber hin­aus begleit­en.

**Sales­force im Ser­vice:**  
Mit Sales­force im Ser­vice kön­nen Unternehmen den Kun­den­sup­port verbessern — von der Call-Cen­ter-Soft­­­­­­ware bis hin zu Self-Ser­vice-Por­­­­­­tal­en und intel­li­gen­ten Chat­bots. So kön­nen Ser­vice Teams reak­tion­ss­chneller passende Ser­vicelö­sun­gen anbi­eten und die Bedürfnisse ihrer Kun­den bess­er erken­nen. Die [Sales­force Ser­vice Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-service-cloud/) ist eine cloud­basierte Kun­denser­vicelö­sung, in der sich alle Sup­­­­­­port-Kanäle kom­binieren lassen und die Mitar­beit­ern damit einen naht­losen Kun­denser­vice ermöglicht, egal wie und wann der Kunde mit Ihrer Ser­vice­abteilung Kon­takt aufn­immt.

**Sales­force im Mar­ket­ing:**  
Mit der [Sales­force Mar­ket­ing Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-marketing-cloud/) erstellen Sie per­son­al­isierte und automa­tisierte Cus­tomer Jour­neys über alle dig­i­tal­en Kanäle wie E‑Mail, Mobile/SMS und Social Media. Analysieren Sie Verkauf­schan­cen poten­tieller Inter­essen­ten und Bestand­skun­den und set­zen Sie Mar­ketingak­tiv­itäten ziel­gerichtet um. Opti­mieren Sie Ihr Kam­pag­nen­man­age­ment und erhöhen Sie dadurch den ROI Ihrer Maß­nah­men. Die [Sales­force Mar­ket­ing-Automa­­­­­­tion](https://www.comselect.de/lead-generation/salesforce-marketing-automation/) Plat­tform unter­stützt indi­vidu­elle Mar­ket­ing­prozesse opti­mal.

**Sales­force Par­dot:**  
[Par­dot](https://www.comselect.de/software/salesforce-pardot/) ist eine auf die speziellen Bedürfnisse im B2B aus­gerichtete Mar­ket­ing-Automa­­­­­­tion Plat­tform von Sales­force. Mit Par­dot kön­nen Sie Leads gener­ieren und qual­i­fizieren, Ihre Ver­trieb­spipeline schneller aus­bauen, schnell und ein­fach per­son­al­isierte Land­ing­pages und DSG­­­­­­VO-kon­­­­­­forme Reg­istrierungs­for­mu­la­re erstellen, ziel­gerichtete und per­son­al­isierte E‑Mail-Kam­­­­­­pag­­­­­­nen erstellen und versenden, häu­fige Mar­ket­ing- und Ver­trieb­sauf­gaben, wie das Lead­man­age­ment, automa­tisieren und so Ihre Ver­triebs- und Mar­ket­ing­mi­tar­beit­er ent­las­ten. Mit­tels kon­fig­urier­bar­er Dash­boards lässt sich der ROI von dig­i­tal­en Mar­ket­ingkam­pag­nen messen und indi­vidu­elle Cus­tomer Jour­neys über alle dig­i­tal­en Kanäle erstellen. Sie kön­nen Kun­den­pro­file erstellen und mit­tels Lead-Scor­ing bew­erten und so indi­vidu­elle Vor­lieben erken­nen, damit Sie zur richti­gen Zeit das richtige Pro­dukt empfehlen kön­nen

**Sales­force Com­mu­ni­ty Cloud:**  
Mit der [Sales­force Com­mu­ni­ty Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-community-cloud/) bieten Sie Ihren Kun­den, Mitar­beit­ern und Part­nern auf völ­lig neue Weise Com­­­­­­mu­ni­­­­­­ty- und Self-Ser­vice Por­tale, in denen sie sich mit vorge­fer­tigten, anwen­dungs­fall­be­zo­ge­nen Lösun­gen und Kom­po­nen­ten selb­st und gegen­seit­ig helfen kön­nen.

**Sales­force im E‑Commerce:**  
Die [Sales­force Com­merce Cloud](https://www.comselect.de/software/salesforce-commerce-cloud/) ermöglicht es Ihnen, mit per­son­al­isierten Einkauf­ser­leb­nis­sen eine bessere Cus­tomer Expe­ri­ence zu schaf­fen und die Kon­ver­sion­srat­en dig­i­taler Ver­trieb­skanäle erhe­blich zu verbessern und zu erhöhen. Mit der Com­merce Cloud gelingt es auch kleineren Unternehmen und Geschäft­sein­heit­en, ihr E‑Commerce Ange­bot auf den aktuell­sten Stand zu brin­gen. Die dahin­ter­ste­hen­den Inno­va­tio­nen basieren auf kom­plex­en Date­n­analy­sen mit Hil­fe Kün­stlich­er Intel­li­genz (KI), die nicht nur passende Pro­duk­tempfehlun­gen, son­dern auch Analy­sen des Kaufver­hal­tens oder eine per­son­al­isierte Suche ermöglicht.

**Sales­force Engage:**  
Erstellen Sie benutzerdefinierte Anwen­dun­gen, die mit Sales­force ver­bun­den sind und brin­gen Sie Ihre Ange­bote schneller an den Kun­den. Sie kön­nen per­son­al­isierte Kam­pag­nen mit nur einem Klick starten und Ihre Inter­essen­ten bess­er ein­schätzen. Sales­force Engage benachrichtigt Sie automa­tisch, wenn Ihre Leads aktiv sind. So kön­nen Ver­trieb­smi­tar­beit­er in Echtzeit auf einge­hende Lead-Dat­en sofort reagieren und durch das Senden von rel­e­van­ten Ange­boten zum richti­gen Zeit­punkt mit poten­ziellen Kun­den in Kon­takt treten.

**Kün­stliche Intel­li­genz:**  
[Sales­force Ein­stein](https://www.comselect.de/software/salesforce-einstein-analytics/), die kün­stliche Intel­li­genz in der Sales­force Plat­tform, hil­ft Ihnen mit Pre­dic­tive Ana­lyt­ics und Lead-Scor­ing Aufträge schneller zu gewin­nen und liefert Ihnen durch intel­li­gente Automa­tisierung und genaueren Prog­nosen wertvolle Ein­blicke auf Ihre Kun­den und Geschäfts­dat­en. Tre­f­fen Sie intel­li­gen­tere, datenges­teuerte Entschei­dun­gen, die Ihr Unternehmen voran­brin­gen. Die kün­stliche Intel­li­genz hat den gesamten Analyse-Work­flow vere­in­facht und führt Sie inner­halb weniger Minuten von den Dat­en über den Ein­blick bis hin zum Han­deln.

**Sales­force Quip:**  
Die Kol­lab­o­ra­tionsplat­tform [Quip für Sales­force](https://www.comselect.de/quip-starter-kostenlos-fuer-salesforce-kunden/) bringt Pro­duk­tiv­ität­san­wen­dun­gen direkt in das führende CRM und dient als gemein­same Plat­tform zur unternehmensin­ter­nen und ‑exter­nen Tea­mar­beit und Kom­mu­nika­tion. Mit Quip kön­nen Teams Inhalte gemein­sam in einem einzi­gen Doku­ment erstellen, zusam­men besprechen und gle­ichzeit­ig bear­beit­en — und so direkt im Doku­ment Entschei­dun­gen tre­f­fen. Von jedem Gerät aus. Doku­mente und Tabellen haben einen inte­gri­erten Chat, so dass die Zusam­me­nar­beit in Echtzeit sehr viel ein­fach­er möglich wird. Durch die Inte­gra­tion von Sales­force Anwen­dun­gen, die Ihre Teams bere­its nutzen, kön­nen Sie sog­ar Echtzeit­dat­en aus Ihrem CRM in jedes Doku­ment ein­fü­gen. So wer­den Dateien zu „leben­den“ Doku­menten und Sie arbeit­en stets mit den aktuell­sten Infor­ma­tio­nen, um jedes Team­pro­jekt schneller fer­tigzustellen und abzuschließen.

**Sales­force Any­where:**  
Sales­force baut mit “Any­where” die Kol­lab­o­ra­tions­funk­tio­nen in der Cloud-Plat­t­form aus. Über die Any­where App, die seit Juli 2020 in der Beta-Ver­­sion für Sales­force Kun­den kosten­los zur Ver­fü­gung ste­ht, wer­den Echtzeit Team-Chats, Benachrich­ti­gun­gen, Kom­mentare und Videokon­feren­zen direkt in die CRM-Plat­t­form inte­gri­ert. Anwen­der müssen somit nicht mehr auf externe Anwen­dun­gen und Tools, wie z.B. Zoom oder Teams für Videokon­feren­zen zurück­greifen. Erfahren Sie mehr über [Sales­force Any­where](https://www.comselect.de/salesforce-anywhere/), das neue Kol­lab­o­ra­tionswerkzeug für Mar­ket­ing, Ver­trieb und Ser­vice von Sales­force.

# Salesforce Erfolgsgeschichten

Mit dem Ein­satz von Sales­force eröff­nen sich Unternehmen divers­er Branchen neue Möglichkeit­en – nicht nur hin­sichtlich beste­hen­der Auf­gaben und Her­aus­forderun­gen der dig­i­tal­en Trans­for­ma­tion und Automa­tisierung von Geschäft­sprozessen. Welche Möglichkeit­en das sein kön­nen, wie sich Unternehmen dig­i­tal neu aufgestellt haben und wie genau Sales­force Lösun­gen aus der Cloud dabei einge­set­zt wer­den kön­nen, erfahren Sie in den von uns zusam­mengestell­ten [Sales­force Erfol­gs­geschicht­en](https://www.comselect.de/erfolgsgeschichten/).

Lesen Sie, wie die Gund­lach Pack­ag­ing Group mit Sales­force seinen strate­gis­chen Dreik­lang aus Wach­s­tum, Inter­na­tion­al­isierung und Dig­i­tal­isierung erfol­gre­ich umset­zt und dabei kon­se­quent seine Kun­den in den Mit­telpunkt stellt. Warum WeylChem sich für das CRM-Sys­tem von Sales­force entsch­ieden hat, um prob­lem­los über Län­der­gren­zen hin­weg zusam­men­zuar­beit­en. Und wie die ProX­ES Group auf Basis ein­er vere­in­heitlicht­en CRM-Land­schaft eine dig­i­tale Plat­tform schuf, von der weltweit alle Geschäfts­bere­iche stan­dortüber­greifend prof­i­tieren.

# Fazit – Die Highlights von Salesforce zusammengefasst

Sales­force ist weltweit führend im Bere­ich Cus­tomer Rela­tion­ship Man­age­ment (CRM) und bringt Unternehmen und Kun­den im dig­i­tal­en Zeital­ter näher zusam­men. Seit sein­er Grün­dung 1999 ermöglicht Sales­force Unternehmen aller Größen und Branchen, sich durch zukun­ftsweisende Tech­nolo­gien wie Cloud, Mobile, Social, Blockchain, Sprach­s­teuerung und KI auf völ­lig neue Art mit ihren Kun­den zu ver­net­zen. Sales­force ist Ihr Part­ner für die dig­i­tale Trans­for­ma­tion von Unternehmen, um den Kun­den in den Mit­telpunkt zu stellen.

Als inte­gri­erte CRM-Plat­form bringt Sales­force Cus­tomer 360 die Bere­iche Mar­ket­ing, Ver­trieb, Kun­denser­vice sowie sta­tionären Han­del und Online-Han­del und vieles mehr zusam­men. Sales­force Cus­tomer 360 ist die Sin­gle Source of Truth für alles rund um die Kun­den – alle Abteilun­gen erhal­ten so eine ein­heitliche, gemein­same Sicht auf ihre Kun­den. Mit Sales­force kön­nen Sie Ihren Kun­den die intel­li­gen­ten, per­son­al­isierten Erleb­nisse bieten, die Kun­den heute erwarten, und langfristige, ver­trauensvolle Beziehun­gen mit ihnen auf­bauen.

2020 wird Sales­force über zwei Bil­lio­nen B2B- und B2C-Transak­tio­nen für mehr als 150.000 und Mil­lio­nen von Trail­blaz­ern durch­führen. Trail­blaz­er sind die Men­schen und Unternehmen, die mit Sales­force Inno­va­tion vorantreiben, sich beru­flich weit­er­en­twick­eln, ihre Unternehmen trans­formieren und der Gesellschaft etwas von ihrem Erfolg zurück­geben.

Sales­force beken­nt sich klar zu seinen Grundw­erten Ver­trauen, Kun­den­er­folg, Inno­va­tion und gle­iche Rechte für alle Men­schen. Sales­force gehört laut Forbes zu den besten Arbeit­ge­bern weltweit und wurde, eben­falls von Forbes, zum neun­ten Mal in Folge als eines der inno­v­a­tivsten Unternehmen der Welt aus­geze­ich­net. Weit­ere Infor­ma­tio­nen zu Sales­force erhal­ten Sie unter: [www.salesforce.com/de](https://www.salesforce.com/de/)

# Kontakt

**Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: [info@comselect.de](mailto:info@comselect.de)

Web: <https://comselect.de>

**Wir über uns.**

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.

©2002-2020 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten