Salesforce Experience Cloud

Erstellen Sie einen professionellen und kundenorientierten Internetauftritt

# Salesforce Experience Cloud: Internetauftritte einfach kreieren

**Die Salesforce Experience Cloud ermöglicht eine schnelle, einfache und dennoch individuelle Umsetzung und Verbesserung der Digital Experience, des Internetauftritts, eines Unternehmens. Ob Portale, Serviceseiten oder normale Webseiten, die Salesforce Experience Cloud kann anhand vielfältiger Funktionen helfen, Geschäftsprozesse zu vereinfachen, Teamwork zu unterstützen und einen besseren Kundenservice zu bieten. Was die Salesforce Experience Cloud ist und wie Sie dabei hilft, den Internetauftritt eines Unternehmens zu optimieren, erfahren Sie in diesem Artikel.**

Inhalt

[Salesforce Experience Cloud: Internetauftritte einfach kreieren 1](#_Toc1728174649)

[Was ist die Salesforce Experience Cloud? 2](#_Toc1291563108)

[Warum ist eine Digital-Experience-Plattform wichtig für ein Unternehmen? 3](#_Toc498816726)

[Was muss man beachten, wenn man seinen Internetauftritt verbessern will? 3](#_Toc1802333028)

[Welche Features und Kernfunktionen hat die Salesforce Experience Cloud? 4](#_Toc999811844)

[Die Erstellung der Digital Experience 5](#_Toc2002695597)

[Business-Integration 5](#_Toc1030063978)

[Personalisierung 5](#_Toc1844980245)

[Individuelle Anpassung und Markenkennzeichnung 5](#_Toc1143482310)

[Mobil 5](#_Toc664602520)

[Lightning Bolt 5](#_Toc1929759698)

[Themen 6](#_Toc407060355)

[Zusammenarbeit über Chatter 6](#_Toc715788648)

[Gruppen 6](#_Toc1806958929)

[Integration und Vernetzung der Kunden 6](#_Toc2051699453)

[Wissen 6](#_Toc423113216)

[Weiterleitung von Kundenvorgängen 6](#_Toc1472008002)

[Interaktion 6](#_Toc758370716)

[E-Commerce 6](#_Toc1780656403)

[Experience Management 7](#_Toc472564671)

[Umsatzsteigerung mithilfe von Partnern 7](#_Toc758391827)

[Sales Force Automation 7](#_Toc1251427502)

[Datenfreigabe 7](#_Toc282548766)

[Aktionen 7](#_Toc1142593072)

[Dashboards und Berichte 7](#_Toc114894049)

[Salesforce Dateien 7](#_Toc829060603)

[Anwendungsbeispiele 7](#_Toc1404275577)

[Kundenservice 8](#_Toc1599593951)

[Account Portale 8](#_Toc1605876130)

[Partner Portale 8](#_Toc1394303926)

[Online-Shops 8](#_Toc1915748477)

[Individuelle Lösungen erstellen 8](#_Toc573361673)

[Microsites 8](#_Toc1597557255)

[Gewerbelösungen 8](#_Toc599709065)

[Fazit 8](#_Toc765021818)

[Kontakt 9](#_Toc597529765)

# Was ist die Salesforce Experience Cloud?

Die Experience Cloud ist Salesforces Digital-Experience-Plattform (DXP), die schnell Webseiten, Portale, mobile Apps und andere digitale Berührungspunkte, um mit Kunden zu interagieren, kreieren kann. Geschäftsprozesse werden durch die Experience Cloud blitzschnell digitalisiert. Durch vorgefertigte Apps, die nur noch auf individuelle Bedürfnisse angepasst werden müssen, und unkomplizierte Web Tools hilft die Salesforce Experience Cloud dabei, den Internetauftritt eines Unternehmens im Handumdrehen zu erstellen oder zu modernisieren.

Die Salesforce Experience Cloud kann verwendet werden, um Systeme stromlinienförmig zu gestalten, Teams miteinander in Einklang zu bringen und die Digitalisierung eines Unternehmens zu beschleunigen. Die Technologie kann die gesamte Kundenerfahrung auf der Webseite, App oder Portal anhand des verwendeten [CRM-Systems](https://comselect.de/crm/) (customer relationship management) gestalten und betreiben. Durch die Verwendung der Salesforce Experience Cloud werden Prozesse und die Verknüpfung verschiedener Bereiche erleichtert; Vertrieb, Kundenservice, Marketing und Handel werden auf einer Plattform vereint und können einfacher miteinander arbeiten.

# Warum ist eine Digital-Experience-Plattform wichtig für ein Unternehmen?

Digital Experiences, also die digitalen Erlebnisse die ein Kunde, Mitarbeiter oder Partner in der Interaktion über verschiedene Technologien mit einem Unternehmen macht, sind überlebensnotwendig für Unternehmen. Kunden erwarten, dass sie einfach und intuitiv online mit Unternehmen interagieren können. Die digitalen Erlebnisse, die ein Unternehmen bereitstellt und der Internetauftritt eines Unternehmens, helfen einem Kunden, sich einzubringen, mit dem Unternehmen zu interagieren und Entscheidungen zu treffen.

Salesforce hat auf die Bedürfnisse seiner Partner gehört und eine Experience Cloud geschaffen, die dabei hilft, einfach und schnell sichere Webseiten, Portale und Apps zu erstellen und mit den Daten des Unternehmens zu verknüpfen. So entstehen ein abgerundetes Gesamtbild und eine Plattform, die für das Unternehmen, die Kunden sowie die Partner optimiert ist und für alle eine angenehme Digital Experience liefert.

# Was muss man beachten, wenn man seinen Internetauftritt verbessern will?

Der Internetauftritt eines Unternehmens ist ein wichtiger Aspekt des generellen Eindrucks auf die Außenwelt. Um diesen zu verbessern und die [Digitale Transformation](https://comselect.de/digitale-transformation/) des Unternehmens voranzutreiben, muss man verschiedene Punkte beachten.

Von besonders hoher Bedeutung ist die schnelle Umsetzung. Die Digital Experience eines Unternehmens sollte so schnell wie möglich auf den Markt gebracht werden, auch wenn sie noch nicht perfekt ist. Eine nicht perfekt ausgearbeitete Webseite mit eventuell unvollständigen Themenseiten ist immer noch besser, als gar keine Webseite. Im Anschluss kann man dann konstante Verbesserungen vornehmen und sich in regelmäßigen Abständen an die Veränderungen des Unternehmens und des Marktes anpassen.

Im nächsten Punkt sollte darauf geachtet werden, eine persönliche und einfach umzusetzende Kundeninteraktion auf der Webseite zu ermöglichen. Kunden können somit leichter mit dem Unternehmen in Kontakt treten und Anfragen stellen. Durch eine Verknüpfung der Digital Experience mit dem verwendeten CRM-System können Kundenanfragen einfacher bearbeitet und die Geschäftsprozesse optimiert werden.

Ein konsistenter Internetauftritt mit Wiedererkennungswert ist ebenso von großer Bedeutung. Einer Person, die über mehrere Seiten und Apps hinweg erkennt, dass es sich um Ihr Unternehmen handelt, fällt es leichter sich zurechtzufinden. Sobald ein Kunde das Gefühl hat, sich außerhalb des geschäftlichen Ökosystems zu befinden, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass er nicht zurückkommt. Daher sind Berührungspunkte und Verknüpfungen zwischen den verschiedenen Kanälen wichtig für eine erfolgreiche Umsetzung des digitalen Vorhabens.

# Welche Features und Kernfunktionen hat die Salesforce Experience Cloud?

Die Features der Salesforce Experience Cloud lassen sich in drei Kategorien unterteilen: die Erstellung der Digital Experience, die Integration und Vernetzung der Kunden und die Umsatzsteigerung mithilfe von Partnern. Einige der Features existieren bereits in anderen Salesforce Clouds und wurden für die Salesforce Experience Cloud optimiert und erweitert, wie zum Beispiel [Einstein Analytics](https://comselect.de/salesforce-einstein-analytics/). Einige der Salesforce Experience Cloud Features basieren auf dieser Künstlichen Intelligenz.

## Die Erstellung der Digital Experience

### Business-Integration

Die Digital Experience kann in der Salesforce Experience Cloud mit sämtlichen Daten aus anderen Systemen (z. Bsp. CRM-System) verknüpft werden. Dadurch können zum Beispiel Kunden Supportanfragen stellen und priorisieren, Partner können Leads vorschlagen und Mitarbeitende können auf Dateien zugreifen und teilen. Die Geschäftsprozesse werden dadurch miteinander verbunden und optimiert, die Bearbeitung verschiedener Anfragen ist mit weniger Arbeitsaufwand umsetzbar.

### Personalisierung

Die Experience Cloud schlägt automatisch Verknüpfungen zu Experten, Gruppen und Inhalten vor. Die Vorschläge basieren auf individuellen Interessen, Bedürfnissen und Verhalten. Dadurch wird eine tiefgehendere Teilnahme der Allgemeinheit ermöglicht.

### Individuelle Anpassung und Markenkennzeichnung

Eine individuelle Anpassung der Experience Cloud kann dabei helfen, ein Unternehmen optimal zu repräsentieren. Man erstellt eine schöne, einfach zu handhabende Umgebung, die als Erweiterung des Unternehmens fungiert. Durch einen Wiedererkennungswert und Markenkennzeichnung innerhalb der Digital Experience fällt es Kunden leichter, sich zurechtzufinden und sich mit einer Marke zu identifizieren.

### Mobil

Mit der Salesforce Experience Cloud kann man eine Plattform gestalten, die sich optimal an Mobilgeräte anpasst und dennoch in das Markenkonzept der Webseite passt. Durch die Salesforce App oder den mobilen Browser erhält man Zugriff auf die Digital Experience und kann unabhängig vom Standort mit anderen zusammenarbeiten. Die Salesforce Experience Cloud ermöglicht eine flexible Darstellung des Internetauftritts, unabhängig vom verwendeten Gerät. Man muss sich also keine Gedanken machen, ob die Webseite auf mobilen Endgeräten richtig dargestellt wird.

### Lightning Bolt

Lightning Bolt ist eine integrierte Lösung der Salesforce Experience Cloud, anhand derer die Digital Experience-Vorhaben blitzschnell umgesetzt werden können. Die vorhandenen Vorlagen sind individuell auf ein Unternehmen anpassbar, auch ohne große Programmierfähigkeiten, und ermöglichen eine spielerisch leichte Erstellung von Portalen, Webseiten etc.

### Themen

Anhand der Einstein-KI von Salesforce sammelt die Salesforce Experience Cloud Informationen aus Diskussionen, Dateien, Gruppen und Experten-Accounts und sortiert diese in automatisch generierte Themenseiten. Benutzer können außerdem Themenseiten folgen, um immer die neuesten Informationen und Konversationen mitzubekommen.

### Zusammenarbeit über Chatter

Auf diesem Forum können Mitarbeitende gemeinsam an Projekten arbeiten, themenspezifische Experten finden, Updates erhalten und ein innovativeres Arbeitsumfeld schaffen. Das Posten von Bildern, Videos und Dateien ist genauso wie in gängigen Social-Media Foren möglich.

### Gruppen

Durch das Erstellen von Gruppen werden Diskussionen und Aktivitäten strukturiert. Gruppen für Teams, kommende Veranstaltungen, neue Leads oder Kampagnen können erstellt werden. Innerhalb dieser Gruppen können Dateien geteilt und sogar Videos integriert werden.

## Integration und Vernetzung der Kunden

### Wissen

Man hilft den Kunden dabei, sich selbst zu helfen. Durch Wissensartikel und FAQs sowie eine Q&A Funktion ermöglicht man Kunden die selbstständige Informationssuche und reduziert somit Anrufe und E-Mails an die Supportstelle.

### Weiterleitung von Kundenvorgängen

Kunden können Servicevorgänge selber erstellen und durch Salesforce Einstein Analytics werden bestimmte Vorgänge und Anfragen anhand von Keywords, oder durch eine noch fehlende Antwort, priorisiert. Mitarbeitende können direkt auf die Anfragen in der Digital Experience antworten oder die Antwort privat weiterleiten. Durch die Verknüpfung zu dem verwendeten CRM-System können Anfragen direkt dem richtigen Kunden zugeordnet werden und schnellstmöglich bearbeitet werden.

### Interaktion

Eine lebendige Community kann kreiert werden, indem die aktivsten Kunden mit individuellen Abzeichen belohnt werden, die auf ihren Profilen erscheinen. Mitgliedern kann ermöglicht werden, miteinander zu interagieren und sich gegenseitig mit bestimmten Fähigkeiten und Expertise zu unterstützen.

### E-Commerce

Die Experience Cloud erschafft neue Möglichkeiten, Käufe zu tätigen, indem die bisher verwendete Verkaufsplattform in die Salesforce Experience Cloud integriert wird und Kunden ermöglicht wird, Produkte zu entdecken, zu recherchieren und zu kaufen. All dies ist in einem wiedererkennbaren, sozialen, digitalen Umfeld möglich.

### Experience Management

Vorgefertigte und anpassbare Lightning-Dashboards auf der Experience-Management-Konsole helfen dabei, Daten zu analysieren und zu messen und daran Interaktionen, die beliebtesten Gruppen, Benutzer und Themen herauszufinden.

## Umsatzsteigerung mithilfe von Partnern

### Sales Force Automation

Durch dieses Feature können Kontakte, Leads und Daten mit Partnern geteilt werden. Drittanbietersysteme können integriert werden, sodass unter anderem Preise und Lagerbestände zentral aufzufinden sind.

### Datenfreigabe

Daten und Informationen für Partner können gezielt freigeben werden und eröffnet somit die Möglichkeit, sich mit Experten zu verknüpfen. Die Datenfreigabe ist individualisierbar, sodass jeweils nur relevante Informationen geteilt werden und nicht alle Partner auf alle Informationen zugreifen können.

### Aktionen

In dem angefertigten Dashboard der Salesforce Experience Cloud können direkte Aktionen vorgenommen werden, wie Leads zu konvertieren und Marketing-Budgets abzusegnen. Aktionen lassen sich individuell anpassen um Drittanbieterapps in den Geschäftsprozess einzubinden.

### Dashboards und Berichte

Mithilfe von Einstein Analytics können Datensätze ganz einfach miteinander verknüpft werden, Partnerleistungen beobachtet und evaluiert, Berichte und benutzerdefinierte Dashboards mit Kunden geteilt sowie sichergestellt werden, dass alle dieselben Ziele verfolgen.

### Salesforce Dateien

Alle Dateien können durch einen sicheren, sozialen und mobilen Zugriff in die grundlegenden Geschäftsprozesse eingebettet werden. Die Synchronisierung der Daten ist über alle Geräte hinweg möglich.

# Anwendungsbeispiele

Die Salesforce Experience Cloud hat viele Funktionen und ist somit vielfältig einsetzbar. Sie hilft dabei, den Internetauftritt eines Unternehmens zu optimieren und für Kunden attraktiv zu machen. Hier ein paar Anwendungsbeispiele:

## Kundenservice

Helfen Sie Ihren Kunden, die Antworten auf ihre Fragen selber zu finden. Unabhängig davon, ob eine Wissensdatenbank benötigt wird, ein Self-Service-Portal oder ein Forum, die Salesforce Experience Cloud ermöglicht alles.

## Account Portale

Benutzern kann ein interaktives Portal gegeben werden, auf dem diese ihre eigenen Accounts bearbeiten und updaten können, auf Artikel zugreifen können sowie Serviceaufträge, Bestellvorgänge und ähnliches erstellen und bearbeiten können.

## Partner Portale

Erstellen Sie ein Management-Portal für Sie und Ihre Partner mit einer dynamischen PRM (Partner-Relationship-Management) Seite.

## Online-Shops

Eine Digital Experience für B2B-Kunden als auch für B2B2C-Kunden kann erstellt werden, die perfekt auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist.

## Individuelle Lösungen erstellen

Mit dem Experience Builder der Salesforce Experience Cloud muss man sich nicht auf vorgefertigte Layouts beschränken, sondern kann ganz persönliche Digital Experiences erstellen, die maßgeschneidert für das Unternehmen sind.

## Microsites

Marketing-Mitarbeiter können Microsites und Landing Pages für kommende Veranstaltungen erstellen, oder um Leads für neue Produkteinführungen zu generieren.

## Gewerbelösungen

Mit einer optimierten Lösung für ein Gewerbe können Kunden, Klienten, Zulieferer, Vertriebsstellen und andere in einem sicheren, verknüpften Prozess zusammengeführt werden.

# Fazit

Der Internetauftritt eines Unternehmens ist heutzutage mitunter das wichtigste Erfolgskriterium, da sich potenzielle Bewerber, Kunden und Partner im Internet über das Unternehmen informieren. Wenn die Webseiten und Portale, die zu einem Unternehmen gehören, unprofessionell wirken oder noch schlimmer – gar nicht existieren – gehen möglicherweise wichtige Geschäftsbeziehungen verloren. Um dies zu vermeiden, hat Salesforce die Salesforce Experience Cloud entwickelt. Mit ihren vielfältigen und individualisierbaren Funktionen können Webseiten spielerisch leicht auf individuelle Bedürfnisse angepasst werden und Kunden eine tolle Digital Experience geboten bekommen. Dafür benötigt man keine Programmierkenntnisse, da die Vorlagen der Salesforce Experience Cloud ohne großes Vorwissen zu verwenden sind.

Die Salesforce Experience Cloud ermöglicht somit einen professionellen Auftritt sowie eine Vereinfachung der Geschäftsprozesse und Kundeninteraktionen. Durch die Verknüpfung verschiedenster Plattformen und interner Systeme werden viele Arbeitsprozesse optimiert und können für größere Kundenzufriedenheit sorgen.

Weitere Informationen zur Salesforce Experience Cloud [erfahren Sie hier](https://www.salesforce.com/de/products/experience-cloud/overview/).

# 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.

©2002-2022 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten