Salesforce Genie Customer Data Cloud

Auf dem Weg zur Customer Company

**Erstmals angekündigt auf der Dreamforce, handelt es sich bei Salesforce Genie Customer Data Cloud um ein neues leistungsstarkes Tool aus dem Hause Salesforce, mit dem Unternehmen geholfen werden soll, zu einer “Customer Company” zu werden. Angetrieben von Salesforce Tableau verspricht Genie Customer Data Cloud neue Möglichkeiten, wie sich Unternehmen mit ihren Kunden vernetzen können und die Kundenbeziehungen noch persönlicher gestalten. Alles rund um das Tool sowie nützliche Tipps erfahren Sie in folgendem Wissensartikel.**

Inhalt

[Was ist Salesforce Genie Customer Data Cloud? 1](#_Toc654146304)

[Was sind die Features von Salesforce Genie Customer Data Cloud? 2](#_Toc1796349254)

[Was ist Tableau? 3](#_Toc1321024172)

[Wie arbeiten Salesforce Genie Customer Data Cloud und Tableau zusammen? 4](#_Toc1540240970)

[Analysieren und Vorhersagen 5](#_Toc728575967)

[Wie kann ich Salesforce Genie Customer Data Cloud in meiner Organisation einsetzen? 6](#_Toc633203892)

[Fazit 7](#_Toc646506944)

[Kontakt 7](#_Toc1521662115)

# Was ist Salesforce Genie Customer Data Cloud?

Salesforce Genie Customer Data Cloud ist eine neue Cloud-Software von Salesforce, die auf Basis des Tableau-Systems läuft. Es handelt sich dabei um eine Echtzeit-Datenplattform, die als “Single Source of Truth” für Kundendaten fungiert. Mit Salesforce Genie Customer Data Cloud Unternehmen können noch bessere, umsetzbare Erkenntnisse aus ihren Kundendaten ziehen, und zwar in Echtzeit und skalierbar. Unternehmen besitzen meist große Mengen an Daten. In Genie können Milliarden von Datenpunkten, gespeichert und angeglichen werden und im Anschluss mit Tableau analysiert werden. Die hieraus resultierenden Erkenntnisse lassen sich anschließend visualisieren, erforschen und automatisieren. Salesforce Genie Customer Data Cloud ist nativ in Tableau integriert, was bedeutet, dass die Kosten für die Datenspeicherung gesenkt werden. Dadurch können wiederum Einblicke schneller gewonnen werden – was letztendlich auch zu besseren Entscheidungen führt. Schließlich werden alle Daten und Analysen an einem Ort zusammengeführt.

# Was sind die Features von Salesforce Genie Customer Data Cloud?

Salesforce Genie Customer Data Cloud, das jetzt von Tableau unterstützt wird, bringt vertrauenswürdige, aktuelle Kundendaten zum Leben, indem es visuelle, erforschbare und umsetzbare Analysen und Einblicke bereitstellt.

Mit Genie Customer Data Cloud sind Salesforce-Daten nativ in Tableau verfügbar, was bedeutet, dass Jeder im Unternehmen die Kundendaten erschließen und bessere und schnellere Entscheidungen treffen kann. Dadurch wird der Aufbau einer Echtzeit-Kundendatenplattform erleichtert, sodass Unternehmen ihre Daten aus jeder beliebigen Quelle einfacher visualisieren, automatisieren, untersuchen und nutzen können.

Außerdem bietet die Plattform einen sicheren, offenen Datenaustausch in Echtzeit zwischen Salesforce und Snowflake. Genie Customer Data Cloud kann direkt auf die in Snowflake gespeicherten Daten zugreifen und umgekehrt. Dies ermöglicht eine Customer 360-Ansicht in Echtzeit über die beiden Plattformen hinweg, ohne dass Daten verschoben oder dupliziert werden müssen.

Kurzgesagt erhalten Unternehmen durch die Nutzung von Salesforce Genie Customer Data Cloud folgende Vorteile:

* Eine natürliche Verbindung zu vertrauenswürdigen, einheitlichen Kundendaten
* Sofortige Analyse mit einem Klick auf eine Schaltfläche
* Schnelles und proaktives Handeln mit KI-gestützten Erkenntnissen im Workflow
* Kosteneinsparungen durch die Konsolidierung von Data Warehouse-Investitionen

Außerdem profitieren Nutzer von der sogenannten “Customer Magic”, wie Salesforce sie bezeichnet. Das bedeutet, den Kunden wird ein einzigartiges und nahtloses CRM-Erlebnis geboten, ermöglicht durch folgende Faktoren:

* Leistungsstarke Automation: Mit Genie können die relevantesten auf der Grundlage von Echtzeitdaten angezeigt werden.
* Intelligente Erlebnisse: Vereinheitlichte Kundendatenprofile ermöglichen es, mit Salesforce Einstein automatisch personalisierte Ergebnisse zu schaffen.
* Daten in Echtzeit: Echtzeitdaten aus jeder beliebigen Quelle machen es einfach, eine einheitliche Sicht auf den Kunden zu erstellen und mit Salesforce Genie Customer Data Cloud auf Grundlage von aktuellem Kundenverhalten in Customer 360 Maßnahmen zu ergreifen.
* Vertrauenswürdige Infrastruktur: Genie Customer Data Cloud lässt sich mit dem Wachstum des Unternehmens skalieren, wobei Sicherheit, Compliance und Datenschutz direkt in Hyperforce integriert sind.

# Was ist Tableau?

Tableau ist ein leistungsfähiges Datenvisualisierungstool, das für die Salesforce Genie Customer Data Cloud verwendet werden kann. Um Salesforce Genie zu betreiben, nutzt Tableau die Tableau Public Cloud, die den Benutzern einen schnellen und zuverlässigen Zugang zu leistungsstarken Datenvisualisierungstools bietet. So können Vertriebsmitarbeiter schnell und einfach ihre Kundendaten untersuchen, Trends erkennen und fundiertere Entscheidungen treffen.

Tableau nutzt die Tableau Public Cloud ebenfalls, um andere beliebte Anwendungen wie Tableau Desktop und Tableau Server zu betreiben. Durch die Nutzung der Public Cloud ist Tableau in der Lage, den Nutzern eine unbegrenzte Anzahl von Dashboards und Berichten zur Verfügung zu stellen, was den Einstieg in die Datenanalyse für Unternehmen jeder Größe erleichtert.

Welche Vorteile liefert die Unterstützung von Salesforce Genie Customer Data Cloud durch Tableau nun konkret? Hier einige Beispiele:

* Schnelligkeit und Agilität: Mit Tableau können Sie schnell und einfach wertvolle Erkenntnisse über Ihre Kundendaten gewinnen.
* Kompakt und effizient: Tableau ist einfach zu bedienen und kompakt, so dass es auf jedem Gerät und jeder Plattform verwendet werden kann.
* Flexibel und anpassungsfähig: Tableau ist flexibel genug, um eine breite Palette von Analyseanforderungen zu unterstützen, von einfachen Visualisierungen bis hin zu komplexen, ausgefeilten Modellen
* Skalierbarkeit und Verlässlichkeit: Tableau ist zuverlässig und skalierbar, was bedeutet, dass Unternehmen ihre Datenanalyse weiter ausbauen können, ohne sich Gedanken darüber machen zu müssen, ob die Plattform die Belastung bewältigen kann.

# Wie arbeiten Salesforce Genie Customer Data Cloud und Tableau zusammen?

Tableau kann man sich als einen Überbau zur Datenvisualisierung und Business Intelligence vorstellen, der über Salesforce Genie Customer Data Cloud steht. Diese zusätzliche Schicht erlaubt es Unternehmen, ihre Live-Kundendaten zu sehen, zu verstehen und adäquat darauf zu reagieren.

Diese Features umfassen Funktionalitäten für Unternehmenskundendaten in fünf Schlüsselkategorien: Verbinden, Angleichen, Vereinheitlichen, Analysieren, Vorhersagen und Handeln. Auf diese wollen wir im Folgenden genauer eingehen.

Verbinden

Zuerst werden in Salesforce Genie Customer Data Cloud alle Daten zusammengeführt. Eingebaute Konnektoren bringen dabei Daten aus jedem einzelnen Kanal ein. Dazu gehören Live-Datenströme, Streaming-Daten aus dem Web und von mobilen Endgeräten sowie in MuleSoft integrierte APIs, um externe Daten aus Altsystemen oder proprietären Data Lakes einzubinden.

Salesforce Genie Customer Data Cloud erschließt nun alle Kundendaten, sowohl aktuelle als auch historische, in der Salesforce Customer 360-Plattform und darüber hinaus. Da Genie in die Salesforce-Plattform integriert ist, profitieren Betriebe von der Benutzerfreundlichkeit für Geschäftskunden und der Erweiterbarkeit für Entwickler, während sie gleichzeitig die Vorteile von AppExchange für ISVs nutzen können.

Genie Customer Data Cloud lässt sich ebenso jenseits des Salesforce-Ökosystem nutzen und nahtlos in bestehende Datenarchitekturen integrieren. Dazu zählt unter anderem offener Datenzugriff und Zero-Copy-Daten, das heißt, es kann ohne Verschieben oder Kopieren auf Daten in Snowflake zugegriffen werden. Außerdem erlaubt es die Erstanbieterwerbung mit Google, Amazon und Meta.

Angleichen

Salesforce Genie Customer Data Cloud gleicht alle Kundendaten mit Hilfe eines Wissensgraphen an. Salesforce bezeichnet diesen in Anlehnung an seine Optimierung für Kundendaten auch als “Customer Graph”. Bei der Aufnahme und Integration von Daten nutzt dieser Customer Graph KI-Modellierung, um die Beziehungen zwischen einzelnen Datenpunkten abzubilden, und ermöglicht dadurch, dass diese gemeinsam genutzt werden können.

Vereinheitlichen

Der Customer Graph birgt noch weitere Möglichkeiten. Mit Funktionen zur Identitätsauflösung und Deduplizierung können Unternehmen sicherstellen, dass alle ihre Kundendaten auf dem neuesten Stand sind und nichts verloren geht. Der Customer Graph ist damit die Quelle für alles, was mit den Kundendaten zu tun hat, und er entwickelt sich gemeinsam mit den Daten weiter. Dadurch wird die Vereinheitlichung von Milliarden von Kundenprofilen noch einfacher.

## Analysieren und Vorhersagen

In Tableau kann mit nur einem einzigen Mausklick aus einem Datensatz ein intuitives Dashboard erstellt werden. Die tiefgreifende Erforschung von Daten wird dabei durch flexible, marktführende visuelle Analysen ergänzt. Die intuitive Benutzeroberfläche macht die Datenexploration für Jeden möglich - unabhängig vom jeweiligen Kenntnisstand. So kann garantiert werden, dass jeder Mitarbeiter im Unternehmen die Daten sinnvoll nutzen kann, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

Handeln

Dank intelligenten Prognosen, Empfehlungen und Workflows, die allesamt Antworten auf geschäftskritische Fragestellungen liefern, haben Führungskräfte stets die nächstbeste Aktion zur Hand. Mit umsetzbaren Informationen, die den gesamten Customer 360 umfassen, hat jede Abteilung Zugriff auf genau das, was sie benötigt, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Einige wichtige Schlagworte in diesem Zusammenhang: bessere Personalisierung, Workflows, Engagement, Produktivität und mehr.

# Wie kann ich Salesforce Genie Customer Data Cloud in meiner Organisation einsetzen?

Mit Salesforce Genie Customer Data Cloud und Tableau kann jeder im Unternehmen auf Kundendaten reagieren und relevante Erkenntnisse aus Kundendaten durch Visualisierung, Automatisierung und Erforschung gewinnen. Im Folgenden haben wir eine kurze Aufschlüsselung nach den einzelnen Geschäftsbereichen zusammengestellt.

Vertriebsleiter können die Zeit bis zum Abschluss eines Deals durch den sofortigen Zugriff auf die Vertriebs-Pipeline und sämtliche Kaufdaten verkürzen. Durch die genaue Überwachung von KPIs wie Vertriebsgeschwindigkeit, Gewinn-/Verlustratenanalyse, Prognosen und Pipelinezustand können Sales-Mitarbeiter:

* Die operative Effektivität des Vertriebs steigern
* Trends erkennen, die sich auf das Geschäft und die Prognosen auswirken können
* Die Geschwindigkeit erhöhen, mit der Vertriebsmitarbeiter zu produktiven Verkäufern werden

Marketing-Experten können das Engagement mit aktuellen Kampagnen- und Engagement-Daten fördern. Mit Zugriff auf KPIs für Umsatz, Öffnungsraten, Klickraten, Web-Traffic, Rendite der Werbeausgaben und mehr können Marketer:

* Die Marketingausgaben in Echtzeit optimieren
* Die Effizienz von Marketingbudgets steigern
* Einen Echtzeit-Überblick über die Marketingoptimierung und die Effektivität der Budgetzuweisung erhalten, um Geld zu sparen und Wachstum fördern

Führungskräfte im Service und Support können die Kundenzufriedenheit durch einheitliche Falldaten steigern. Dank KPIs in Echtzeit, wie zum Beispiel Anrufvolumen, Time-to-Resolution, Nettobindung, CSAT und Ressourcenauslastung kann der Service und Support folgendes leisten:

* Call-Center-Ressourcen optimieren
* Kosten für die Kundenbetreuung senken
* Probleme schnell erkennen und Dienste skalieren

Teams in den Bereichen Talent und People Operations können durch Salesforce Genie Customer Data Cloud Daten nutzen, um Beziehungen und Mitarbeiterzufriedenheit zu stärken und gleichzeitig die Rekrutierung und Bindung von neuen Talenten effizienter zu gestalten. Der Zugriff auf KPIs für die Mitarbeiterzahl und Stimmung der Mitarbeiter (aufgeschlüsselt nach Leistung, Ebene und Abteilung) ermöglicht es Talent- und Personalabteilungen:

* Trends schneller zu erkennen, die sich auf kostspielige Schwankungen von Mitarbeiterzahlen auswirken
* Leistungsstarke Mitarbeiter zu entdecken, um die Talententwicklung zu unterstützen
* Rekrutierungspipelines zu optimieren
* Mit weniger Aufwand mehr zu erreichen

# Fazit

Salesforce Genie Customer Data Cloud ist eine leistungsstarke Plattform für Kundendaten, mit der Betriebe in Echtzeit noch bessere Erkenntnisse aus ihren Kundendaten ziehen. Dabei helfen unter anderem visuelle und tiefgreifende Analysen, ermöglicht durch die native Integration in Tableau. Damit hilft Genie Customer Data Cloud Unternehmen auf ihrem Weg zur “Customer Company”, die ihre Kunden in den Mittelpunkt stellt und das bestmögliche Kundenerlebnis bietet.

Mehr Infos zu Salesforce Genie Customer Data Cloud finden Sie hier:

<https://www.salesforce.com/products/genie/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

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