Salesforce Customer 360

Unternehmensbereiche einfach miteinander verbinden

# Gemeinsam effizienter arbeiten

**In vielen Unternehmen hat immer noch das Serviceteam den alleinigen Überblick über alle Kundendaten. Andere Unternehmensbereiche bekommen nur die, für sie relevanten, Daten. Jedoch können Unternehmen effizienter und kundenorientierter arbeiten, wenn die verschiedenen Unternehmensbereiche einen gemeinsamen Blick auf alle Daten erhalten. Dies wird mit der Verwendung von Salesforce Customer 360 möglich.**

**Aber was genau ist Salesforce Customer 360 und welche Vorteile hat es für ein Unternehmen? Erfahren Sie mehr in diesem Wissensartikel:**

Inhalt

[Gemeinsam effizienter arbeiten](#_30j0zll) **1**

[Was ist Salesforce Customer 360?](#_1fob9te) **2**

[Welche Teams profitieren von Salesforce Customer 360?](#_3znysh7) **2**

[● Sales Teams](#_juyg4ikekl8k) 2

[● Marketing Teams](#_45uppas6cjer) 3

[● Service Teams](#_zi94301ujvjj) 3

[Ist Salesforce Customer 360 nur ein CRM?](#_2et92p0) **3**

[Welche Vorteile hat Salesforce Customer 360?](#_f4w2xys152rp) **3**

[Wie kann man die Vorteile von Salesforce Customer 360 steigern?](#_9z5nt7be6qqe) **4**

[Wie hilft Salesforce Customer 360 dabei, Kollaborationen zu erleichtern?](#_qe6tie8tvejw) **5**

[Fazit](#_44sinio) **5**

[Kontakt](#_2jxsxqh) **6**

# Was ist Salesforce Customer 360?

Salesforce Customer 360 ist eine Plattform, die speziell für Unternehmen entwickelt wurde, um ein einheitliches Kundenerlebnis über mehrere Kanäle hinweg zu schaffen. Es ist eine cloudbasierte Lösung, die es Unternehmen ermöglicht, die Daten ihrer Kunden aus verschiedenen Quellen zu integrieren und zu verwalten, um einen 360-Grad-Blick auf ihre Kunden zu erhalten.

Durch die Integration von Daten aus Vertrieb, Marketing, Kundenservice und anderen Quellen in Salesforce Customer 360 können Unternehmen ein konsistentes Kundenerlebnis schaffen, indem sie personalisierte Angebote, Empfehlungen und maßgeschneiderte Marketingkampagnen bereitstellen.

Mit Salesforce Customer 360 können Unternehmen auch die Kommunikation mit ihren Kunden über verschiedene Kanäle hinweg verfolgen und verwalten, einschließlich E-Mail, Telefon, soziale Medien und andere digitale Plattformen. Dies hilft Unternehmen, ihre Kunden besser zu verstehen und effektivere Strategien zur Kundenbindung und -gewinnung zu entwickeln.

Laut der Salesforce Studie “State of the Connected Customer” erwarten 85% der Kunden konsistente Interaktionen über die verschiedenen Abteilungen hinweg. Jedoch sagt immer noch mehr als die Hälfte, dass sie das Gefühl haben, mit getrennten Abteilungen zu kommunizieren und nicht mit einem einheitlichen Unternehmen. Mit Salesforce Customer 360 erhält man eine CRM Plattform, die dieses Problem durch die Verbindung von Abteilungs- und Kundendaten löst. Jeder erhält eine einheitliche, gemeinsame Sicht auf die Kunden. Man kann es sich wie einen Kreis an Informationen vorstellen, mit dem Kunden in der Mitte.

# Welche Teams profitieren von Salesforce Customer 360?

Mit Customer 360 werden alle Kundendaten an einem zentralen Ort gespeichert und Mitarbeiter aller Teams können darauf zugreifen, um zusammen zu arbeiten und personalisierte Erlebnisse und Beziehungen mit Kunden zu kreieren.

### Sales Teams

Vertriebsteams können effizienter werden, indem alle Leads einfach überblickt werden können. Mit der Sales Cloud kann man die gesamte Vertriebspipeline kontrollieren, vom ersten Angebot bis hin zum Verkauf. Außerdem können alltägliche Aufgaben automatisiert werden, sodass sich die Vertriebsmitarbeiter auf den Verkauf konzentrieren können. Customer 360 ist des Weiteren eine mobile Plattform, sodass Teams von überall Erfolge erzielen können.

### Marketing Teams

Mit der Marketing Cloud werden Marketing Teams kosteneffizienter. Kunden können so behandelt werden, als kenne man sie seit Jahren. Mit immer aktuellen Kampagnendaten behält man einen Überblick, mit welchen Marketing-Aktivitäten die Kunden zur Zeit am meisten interagieren. Kampagnenbudgets können somit in Echtzeit angepasst werden. Dies spart Geld und macht das Marketing kosteneffizienter.

### Service Teams

Kundenservice-Mitarbeiter sind durch Salesforce Customer 360 in der Lage, personalisierten Service zu bieten. Sollte ein Kunde wegen eines Problems mit einem Produkt beim Kundenservice anrufen, muss der Mitarbeiter im Kundenservice nicht nach den Kaufinformationen fragen. Mit der Service Cloud kann der Mitarbeiter einfach alle Informationen einsehen, die das Sales Team beim Kauf aufgenommen hat. Dadurch kann der Kundenservice schnell auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen.

# Ist Salesforce Customer 360 nur ein CRM?

Nein, Customer 360 ist mehr als nur ein CRM. Es beinhaltet nicht nur Vertrieb, Service und Marketing, sondern das gesamte Angebot der Salesforce Technologie, die Handel, IT und Analysen in einem System vereint. Jeder Mitarbeiter erhält Zugriff auf die Kundendaten, sodass er informiertere Entscheidungen treffen kann, schneller auf Kundenbedürfnisse reagieren kann und neue Möglichkeiten vorhersehen kann.

# Welche Vorteile hat Salesforce Customer 360?

Es gibt viele Vorteile von Salesforce Customer 360, hier sind einige der wichtigsten:

* Einheitlicher Blick auf den Kunden: Mit Salesforce Customer 360 haben Unternehmen einen einheitlichen Blick auf ihre Kunden, indem sie Daten aus verschiedenen Quellen integrieren. Dies ermöglicht es Unternehmen, personalisierte Angebote und Empfehlungen zu erstellen, die auf den individuellen Bedürfnissen und Vorlieben jedes Kunden basieren.
* Bessere Kundenbindung: Durch die Verwendung von Salesforce Customer 360 können Unternehmen ihre Kunden besser verstehen und effektivere Strategien zur Kundenbindung und -gewinnung entwickeln. Dies hilft Unternehmen, langfristige Beziehungen zu ihren Kunden aufzubauen.
* Effektives Marketing: Salesforce Customer 360 ermöglicht es Unternehmen, personalisierte Marketingkampagnen zu erstellen und sie über verschiedene Kanäle hinweg zu verwalten. Dies hilft Unternehmen, ihre Kunden effektiver zu erreichen und das Engagement und die Interaktion mit ihren Kunden zu steigern.
* Effiziente Datennutzung: Salesforce Customer 360 ermöglicht es Unternehmen, Daten aus verschiedenen Quellen zu integrieren und zu nutzen. Dies kann dazu beitragen, Redundanzen in den Daten zu reduzieren und die Effizienz der Datenverwaltung zu verbessern.
* Bessere Zusammenarbeit: Salesforce Customer 360 erleichtert die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Teams in einem Unternehmen, da es einen einheitlichen Blick auf die Kunden bietet und die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Marketing, Kundenservice und anderen Teams verbessert.

Insgesamt bietet Salesforce Customer 360 Unternehmen eine umfassende Lösung zur Verbesserung des Kundenerlebnisses und der Kundenbindung, indem es ihnen einen einheitlichen Blick auf ihre Kunden bietet und es ihnen ermöglicht, personalisierte Angebote und Marketingkampagnen zu erstellen und effektiv zu verwalten.

# Wie kann man die Vorteile von Salesforce Customer 360 steigern?

Die Vorteile von Customer 360 können mit der Verwendung weiterer Apps noch gesteigert werden. Customer 360 kann an jedes Unternehmen individuell angepasst werden, mit Anwendungen, die spezifisch für verschiedene Unternehmensfunktionen und Branchen erstellt wurden. Dazu zählen unter anderem MuleSoft, Slack, Platform, Analytics, Industries, Sustainability und Tableau.

Kunden, die mehr als eine Customer 360 App verwendeten, konnten eine starke Verbesserung der Zeit bis zur Amortisierung verzeichnen. Außerdem wird das Arbeiten effizienter und produktiver und ROI-Erwartungen werden übertroffen.

# Wie hilft Salesforce Customer 360 dabei, Kollaborationen zu erleichtern?

Dadurch, dass Customer 360 cloud-basiert läuft, können Teams viel einfacher gemeinschaftlich arbeiten, unabhängig vom Standort. Mit Slack können Teams noch einfacher und effizienter im digitalen Hauptsitz des Unternehmens kollaborieren und kommunizieren.

Slack kann für die verschiedenen Tools von Salesforce verwendet werden. In Sales hilft es unter anderem dabei, dass Teams schneller arbeiten, effizienter kommunizieren und neue Teammitglieder schneller einarbeiten können. Mit Slack Connect können sogar Kunden eingeladen werden, auf Slack zu interagieren. Durch Slack haben Sales Teams unter anderem schnellere Sales Zyklen, mehr abgeschlossene Deals und ein hohes Einsparpotenzial bei alltäglichen Aufgaben.

Im Marketing kann Slack dabei helfen, Daten in Echtzeit zu erhalten, ohne sich auf langsame, ineffiziente E-Mails verlassen zu müssen. Mit einer vollen Integration in Customer 360 können Marketing Teams ihre Kampagnen direkt aus Slack heraus laufen lassen. Dadurch können Marketingkampagnen schneller gestartet werden und das unternehmensweite Teilen von Informationen wird erleichtert.

Auch im Service kann Slack behilflich sein: mit schneller interner Kommunikation über Slack können Servicemitarbeiter schneller auf Kundenanfragen reagieren. Außerdem können alltägliche Aufgaben durch automatisierte Arbeitsprozesse erledigt werden. Durch die Verwendung von Slack werden Anfragen schneller gelöst und die Kundenzufriedenheit gesteigert.

# Fazit

Salesforce Customer 360 beinhaltet die gesamte Bandbreite an Salesforce Technologien und vereint Vertrieb, Service, Marketing, Handel, IT und Analytics in einem vernetzten System. Es bietet einen Berührungspunkt für mehrere Teams. Alle Unternehmensabteilungen werden auf einer integrierten Plattform miteinander verbunden. Customer 360 sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter eine gemeinsame Sicht auf die Kundendaten haben und dadurch besser zusammenarbeiten können, sowie personalisierte Erlebnisse und gesteigertes Vertrauen in Kundenbeziehungen entstehen können. Es sorgt dafür, dass der Kunde immer im Fokus bleibt und die Mitarbeiter durch den Zugriff auf alle Kundendaten informierte Entscheidungen treffen, schneller auf Kundenanfragen antworten und neue Möglichkeiten vorhersehen können. Kollaborationen und die Zusammenarbeit im Unternehmen wird erleichtert, da Salesforce Customer 360 cloud-basiert ist und Mitarbeiter daher von überall Zugriff haben.

Sie möchten Weiteres über Salesforce Customer 360 erfahren? Lesen Sie hier mehr: <https://www.salesforce.com/eu/products/>

# 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