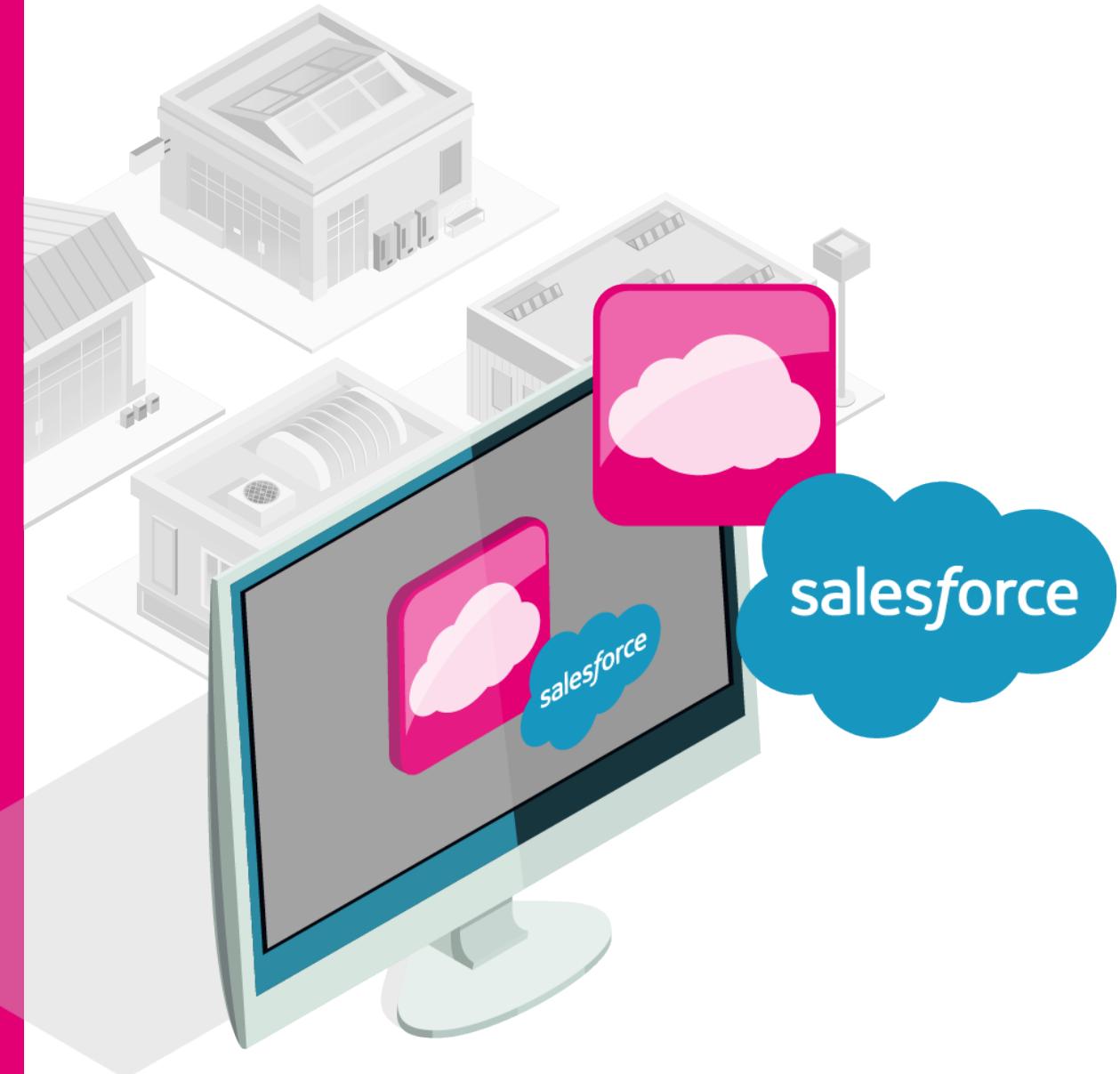


# DIGITAL BUSINESS PLATTFORM

Die digitale Experience Plattform



ERLEBEN, WAS VERBINDET.



# SALESFORCE MARKETING CLOUD

## DIE DIGITALE EXPERIENCE PLATTFORM

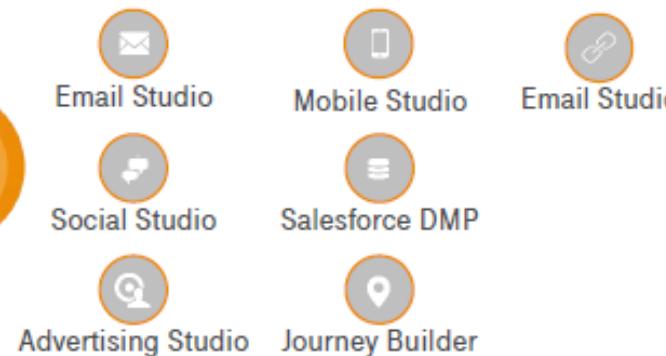
### IHRE HERAUSFORDERUNG

- Steigender Druck am Markt erhöht Anforderungen an die Marketing-Kommunikation
- Mehr Effizienz im Marketing bzgl. Zeitaufwand und Return on Marketing Investment
- Komplexe Entscheidungsprozesse Ihrer Kunden über verschiedene Touchpoints
- Bereichsübergreifend konsistente und relevante Kommunikation
- Gemeinsame Datenbasis für einen 360-Grad-Blick auf den Kunden

### DIE LÖSUNG

- Personalisierte Customer Journeys über alle Marketingkanäle hinweg – sowohl in B2C als auch in B2B
- Nahtlose Verzahnung von Marketingprozessen mit Marketing, Vertrieb und Kunden-Community
- Flexibles und einfach konfigurierbares Datenmodell für die Ausrichtung auf nahezu jedes Geschäftsmodell
- Native Ausspielung von Nachrichten in verschiedenen Kommunikationskanälen von E-Mail über Web, bis hin zu App und Werbe-Netzwerke

### DIE SALESFORCE MARKETING CLOUD IM ÜBERBLICK



Kontinuierliche Anpassung an ein sich  
wandelndes Umfeld

Prozessoptimierung/  
Kostenreduktion

Zentrale Koordination aller Maßnahmen

# DIGITAL BUSINESS PLATTFORM

## SALESFORCE - PLATTFORM FÜR IHREN KUNDENDIALOG

### Benefits der Salesforce Plattform:

- Ein einheitlicher Blick auf alle relevanten Kundendaten und Abschied von Datensilos
- Personalisierte Reports und Dashboards per Drag-and-Drop Tools
- Applikationsübergreifende Konfiguration von Workflows und Approvalprozessen
- App Entwicklung wird stark vereinfacht und beschleunigt
- Zukunftsfähig dank automatischer Updates
- Ein Ökosystem an Anwendungen, die auf der Plattform aufbauen
- Anbindung von BO-Systemen, Applikationen, Produkten, Devices, Sensoren und Wearables



# DIGITAL BUSINESS PLATTFORM

## SALESFORCE - PLATTFORM FÜR IHREN KUNDENDIALOG

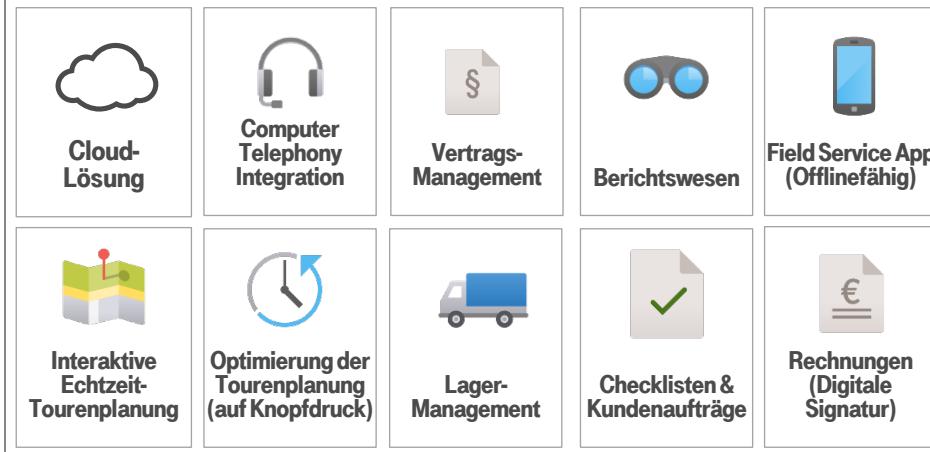
SF ist eine Plattform. Cloud basiert. Und für deutsche Kunden im RZ der T-systems betrieben. Diese Plattform bringt per se Metadatenlayer mit. Egal welche Anwendung ich nutze, ich habe die gleiche Workflow Engine, ich habe die gleichen Daten und Objekte, die ich benutzen kann. Ich kann alle Daten über die gleiche UI sichtbar machen. Ich kann Workflow und Approvalprozesse applikationsübergreifend auf dieser Plattform konfigurieren.

# AUSSENDIENSTSTEUERUNG

## SALESFORCE FIELD SERVICE LIGHTNING

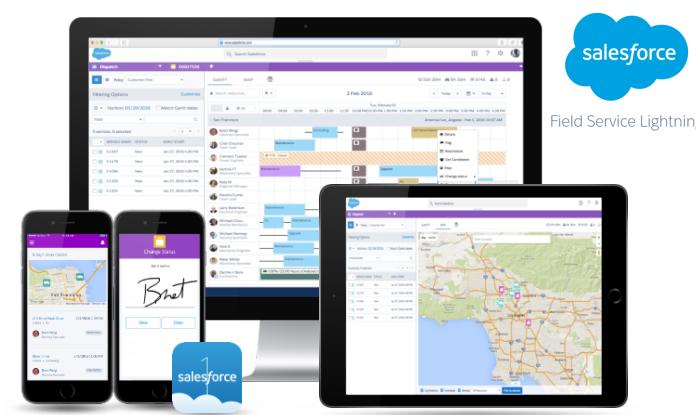
### **! IHRE HERAUSFORDERUNG**

- Unnötige Kosten, da Sie Standorte wiederholt angefahren werden
- Dem Außendienst fehlt Transparenz über Lagerbestände
- Kommunikationsprobleme zwischen Innen- und Außendienst und somit Erhöhung der Fehlerquote
- Steuerung und Monitoring der Außendienst-Mitarbeiter
- Aufwändige Planung, fehlende Transparenz und mangelhafte Steuerungsmöglichkeit des Außendienstes



### **UNSERE LÖSUNG**

- Beratung, Implementierung und Integration von Salesforce Field Service Lightning
- Agents, Disponenten und Außendiensttechniker auf einer gemeinsamen Plattform – so haben alle eine 360-Grad-Sicht auf jeden Kunden
- Automatische Zuweisung von Serviceaufträgen nach Fachkenntnissen, Verfügbarkeit und Standort zur Optimierung der Einsatzplanung
- Einblick in Aktualisierungen, Änderungen und Statusinformationen – überall und jederzeit



### **IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK**

**Servicequalität erhöhen, Umsätze & Kundenbindung steigern**

**Kürzere Reaktionszeiten im Kundenservice**

**Kostensparnis durch optimierte Einsatzplanung im Außendienst**

**Mehr Transparenz & Kontrolle: alle KPIs im Blick**



# DER COMMERCE CLOUD KUNDE

KUNDE HAT ODER MÖCHTE MEHRERE  
SALESFORCE KOMPONENTEN EINSETZEN

KOMMT AUS DEM B2C ODER B2B BEREICH

KEIN ONLINE SHOP VORHANDEN ODER  
MIT WENIG PRIORITY

ES KÖNNEN AUCH MEHRERE  
MANDANTEN SEIN

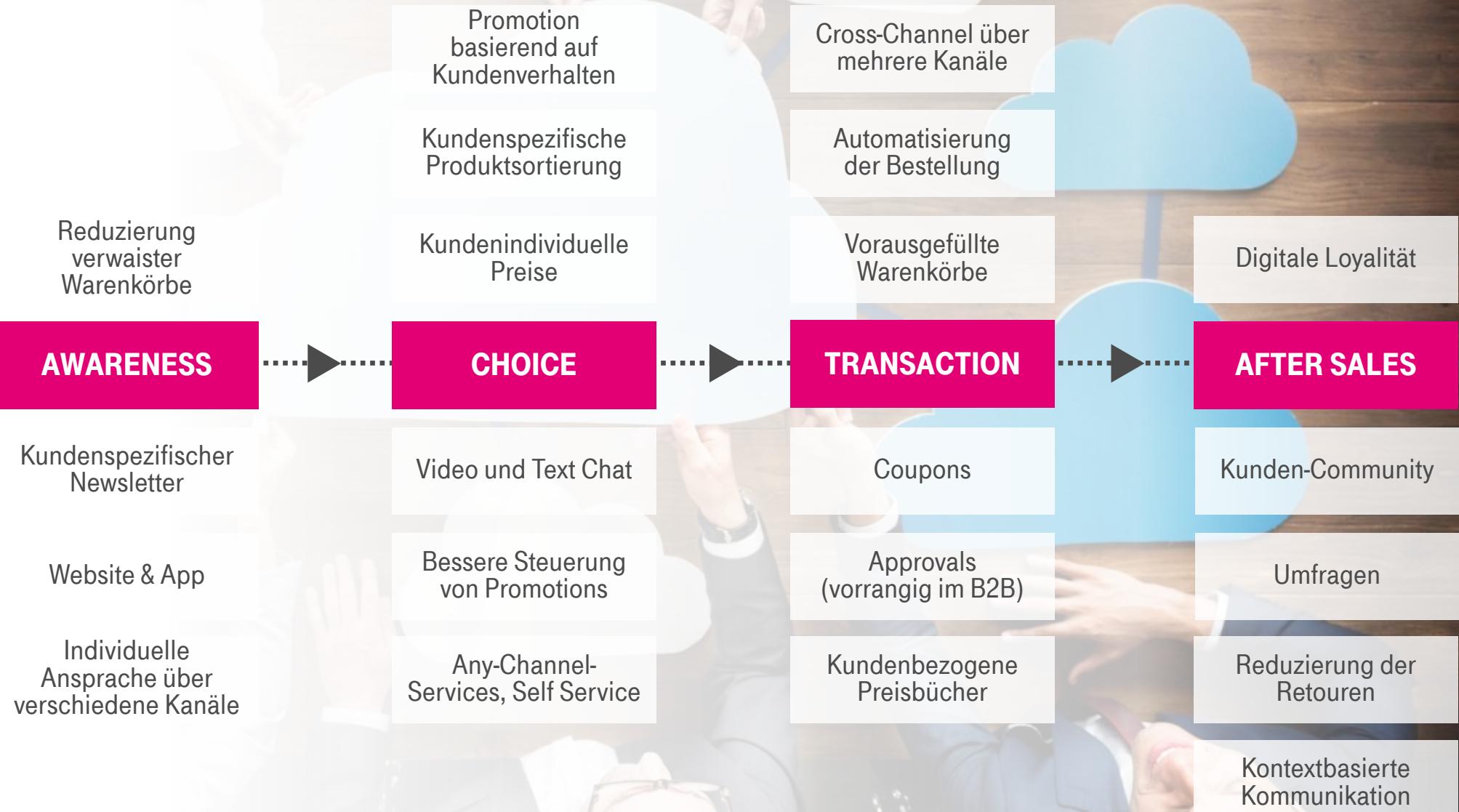
Wann  
Commerce  
Cloud?  
  
Sie wollen..

- Schnell online wachsen
- Schnell neue geografische Lokationen erschließen
- Zeitlich befristete Kampagne am Markt platzieren
- Keine Investment in Hard-/Software tätigen
- Sie haben keine Berührungsängste mit Leistungen aus der Cloud
- Ihr Kerngeschäft liegt in den Produkten

# NUTZEN FÜR DEN KUNDEN



SALESFORCE CRM



# VORTEILE DER COMMERCE CLOUD



MULTIMANDANTENFÄHIG



ZENTRALE DATENHALTUNG ÜBER ALLE  
KANÄLE HINWEG



RUNDUM-BLICK AUF DEN KUNDEN



ABLÖSUNG EINER VIELZAHL VON  
DRITTANBIETERN



OPTIMIERUNG AM POINT OF SALE



ERSCHLIESSUNG NEUER  
KUNDENPOTENZIALE



UMSATZMAXIMIERUNG



KUNDENBINDUNG

# STARKE PARTNERSCHAFT SCHON SEIT JAHREN

## T·Systems

- Dienstleister mit Digital Business Erfahrung seit 20 Jahren
- Starker Halt im Rücken durch den Telekom Konzern
- Full Service (Alles aus einer Hand)
- Schnell und flexibel in der Akquise und in Projekten



salesforce

- Über 16 Jahren internationaler Anbieter von Cloud-Computing-Lösungen
- Entsprechende Unternehmensgröße
- tiefgreifendes Fachwissen im CRM & Digital Commerce Bereich