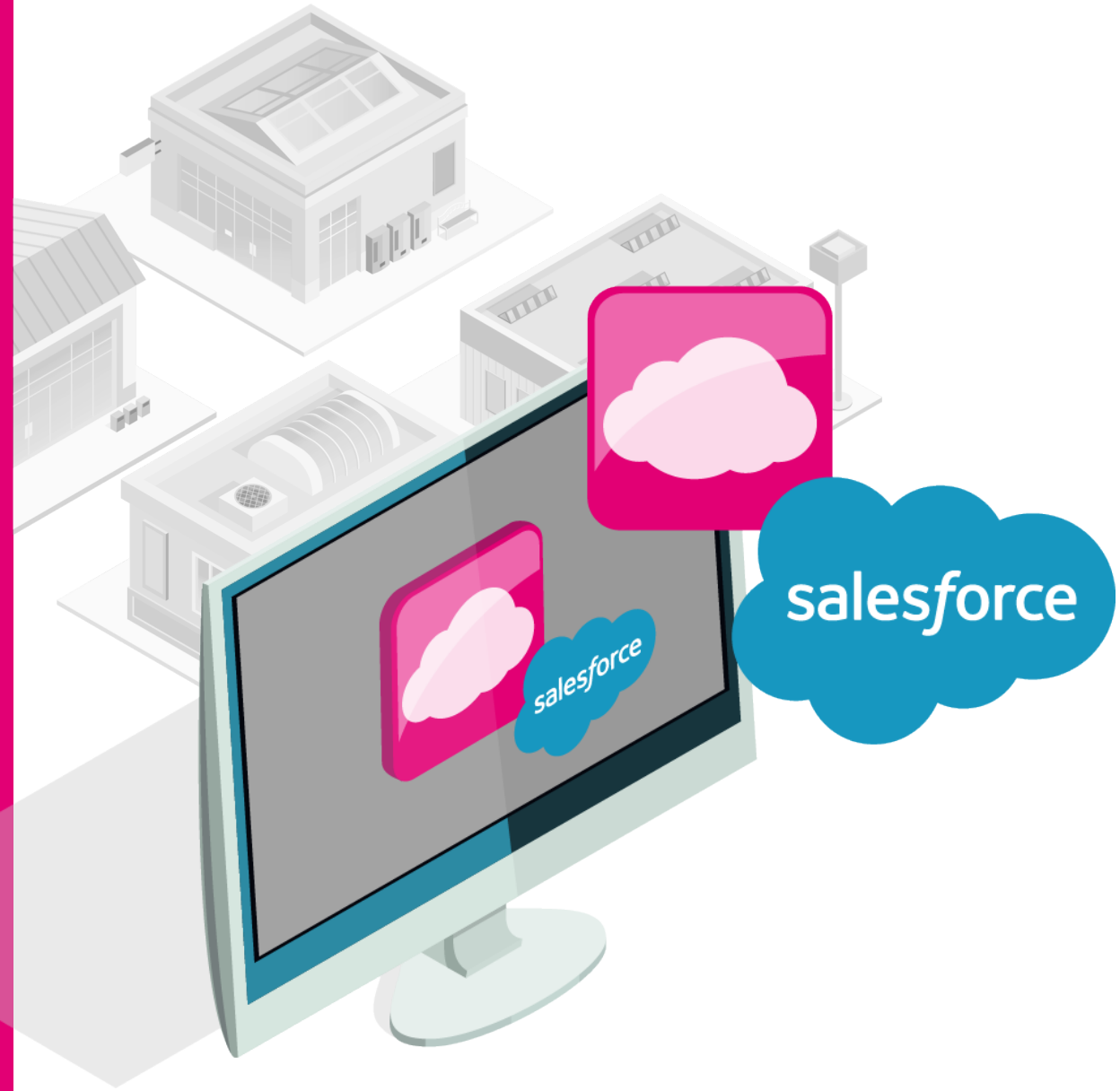


DIGITAL BUSINESS PLATTFORM

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 verschiedenste 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 verschiedensten 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.

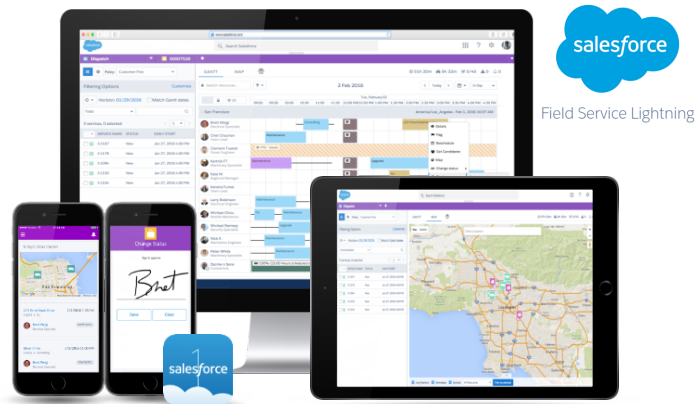
AUSSENDIENSTSTEUERUNG SALESFORCE FIELD SERVICE LIGHTNING

! 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 PRIORITÄT

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 commerce cloud



Reduzierung
verwaister
Warenkörbe

AWARENESS

Kundenspezifischer
Newsletter

Website & App

Individuelle
Ansprache über
verschiedene Kanäle

SALESFORCE CRM

Promotion
basierend auf
Kundenverhalten

Kundenspezifische
Produktsortierung

Kundenindividuelle
Preise

CHOICE

Video und Text Chat

Bessere Steuerung
von Promotions

Any-Channel-
Services, Self Service

Cross-Channel über
mehrere Kanäle

Automatisierung
der Bestellung

Vorausgefüllte
Warenkörbe

TRANSACTION

Coupons

Approvals
(vorrangig im B2B)

Kundenbezogene
Preisbücher

Digitale Loyalität

AFTER SALES

Kunden-Community

Umfragen

Reduzierung der
Retouren

Kontextbasierte
Kommunikation

VORTEILE DER COMMERCE CLOUD

wegweisend
digital
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS



MULTIMANDANTENFÄHIG



RUNDUM-BLICK AUF DEN KUNDEN



OPTIMIERUNG AM POINT OF SALE



UMSATZMAXIMIERUNG



ZENTRALE DATENHALTUNG ÜBER ALLE KANÄLE HINWEG



ABLÖSUNG EINER VIELZAHL VON DRITTANBIETERN



ERSCHLIESSUNG NEUER KUNDENPOTENZIALE



KUNDENBINDUNG

STARKE PARTNERSCHAFT SCHON SEIT JAHREN

*wegweisend
Digital*
T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS

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