

Salesforce Lightning

Salesforce Lightning – ein neues Level an Produktivität

Salesforce Lightning: Die neueste Version der Salesforce Plattform

Salesforce hat mit Salesforce Lightning die nächste Stufe von CRM eingeführt. Mit einem intuitiven neuen Design, mehr Produktivitätstools und Zugang zu Einstein hilft Lightning, die Zeit dort zu konzentrieren, wo es am wichtigsten ist, um die Produktivität zu steigern, Anwendungen schneller zu entwickeln und intelligenter zu arbeiten.

Inhalt

Salesforce Lightning: Die neueste Version der Salesforce Plattform	1
Was ist Salesforce Lightning?.....	2
Welche Features hat Salesforce Lightning?.....	2
BUSINESS USER	2
ADMINS &IT	4
DEVELOPERS	5
Welche Vorteile hat Salesforce Lightning?	5
Salesforce Lightning vs Salesforce Classic – Was sind die Vorteile einer Migration?.....	6
Warum Salesforce Lightning die bessere Wahl ist	7
Warum ist die Plattform in Salesforce Lightning besser?	7
Warum ist der Service in Salesforce Lightning besser?	7
Warum ist Sales bei Salesforce Lightning besser?.....	7
Warum ist Analytics in Salesforce Lightning besser?	8
Warum ist die Community in Salesforce Lightning besser?	8
Kann man derzeit noch bei Salesforce Classic bleiben?.....	8
Muss man die gesamte Organisation auf einmal umziehen?	9
Muss eine neue Organisation erstellt werden?.....	9
Kostet Salesforce Lightning mehr als Salesforce Classic?.....	9
Woher bekommt man Salesforce Lightning?	9
Fazit	9
Kontakt.....	10

Was ist Salesforce Lightning?

Mit den Worten von Salesforce ist Lightning "a next-level experience, platform, and ecosystem", also eine Erfahrung, Plattform und ein Ökosystem der nächsten Stufe. Salesforce Lightning ist die nächste Weiterentwicklung des bekannten CRM-Systems, das eine neue Benutzeroberfläche einführt, mit der Mitarbeiter schneller und intelligenter arbeiten können. Die Änderungen, die mit Lightning Experience einhergehen, gehen jedoch weit über die Benutzeroberfläche hinaus. Mit Hunderten von neuen Funktionen - und mit jeder neuen Version kommen noch mehr hinzu - trägt diese neu konzipierte Plattform zu einer drastischen Steigerung der Benutzerproduktivität bei.

Welche Features hat Salesforce Lightning?

Wie bereits erwähnt, bringt Salesforce Lightning über 100 neue Features mit sich. Im folgendem ein kurzer Einblick in ein paar der neuen Features:

BUSINESS USER

Salesforce Lightning hat das Ziel, alle in jedem Moment produktiver zu machen.

Mit einer aktualisierten und effizienten Benutzeroberfläche ermöglicht es Lightning den Nutzern, mehr Zeit damit zu verbringen, außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu bieten - und weniger Zeit mit Technologien und Anwendungen zu jonglieren.

Unter anderem ist es mit Salesforce Lightning möglich:

- Wichtige Arbeiten finden, priorisieren und erledigen
- Anrufe tätigen, Notizen machen, Aufgaben protokollieren und E-Mails von einer einzigen Seite aus versenden
- Intelligenter arbeiten mit einem integrierten Datenwissenschaftler
- Personalisierten Service schneller liefern

Mitarbeiter, die im Vertrieb oder Service arbeiten, können somit mit Lightning ihre Produktivität steigern und ihre Salesforce-Workflows rationalisieren. Eine Vielzahl neuer Funktionen wurde speziell für Geschäftsanwender entwickelt.

Business User Features im Überblick:

- Opportunity Workspace
 - Bietet Produktivitätssteigerung mit einem speziell für den Nutzer eingerichteten Arbeitsbereich.
- Path and Guidance
 - Dient als Wegweiser durch jeden Arbeitsablauf
- Kanban
 - Ermöglicht es, Datensätze "on the fly" zu ziehen und die nahtlose Erstellung und Bearbeitung von Listen.
- Lightning Console Apps
 - Die intuitiven Konsolenanwendungen steigern die Produktivität. Verschachtelte Tabellen ermöglichen die gleichzeitige Anzeige und Bearbeitung mehrerer Datensätze. Schneller Zugriff auf Dienstprogramme wie Lightning Dialer und Open CTI.
- Split View
 - Durch dieses Feature wird Multitasking auf die nächste Stufe gebracht.
- Einstein Search
 - Eine erleichterte, mit der AI-gestützten Suche
- Lightning Dialer
 - Lightning Dialer unterstützt jetzt auch persönliche Voicemail. Vertriebsmitarbeiter können die Anrufe sehen, die sie verpasst haben, und Voicemail-Nachrichten direkt in Salesforce abspielen.
- Utility Bar
 - Gibt Nutzern schnellen Zugriff auf gängige Produktivitätswerkzeuge wie Notizen und Neueste Objekte. Sie erscheint als feste Fußzeile, auf die Benutzer in angedockten Feldern auf geöffnete Dienstprogramme zugreifen können.
- Global Quick Actions
 - Ermöglicht es Benutzern Anrufdetails zu protokollieren, Datensätze zu erstellen oder zu aktualisieren oder E-Mails senden zu können, ohne die Seite, auf der sie sich befinden, verlassen zu müssen.
- Integrated Email
 - Holen Sie sich die Kraft von Lightning nativ in Gmail integriert
- Favorites
 - Erstellung von Verknüpfungen zu wichtigen Datensätzen, Listen, Gruppen und mehr.
- Keyboard Shortcuts

- Dank der Unterstützung von Tastaturkürzeln und Bildschirmleseprogrammen ist der Lightning Experience Dashboard-Designer einfacher denn je zu bedienen.
- Reports and Dashboards
 - Aktionen von Daten leiten.
- Salesforce Einstein
 - Einstein unterstützt durch Einstein Lead Scoring, Einstein Opportunity Insights und Einstein Activity Capture. Mit wichtigen Vorhersagen, intelligenten Empfehlungen und zeitnaher Automatisierung kann jeder intelligenter und schneller arbeiten.

ADMINS &IT

Mit Salesforce Lightning ist es möglich, neue Produkte und Dienstleistungen mit weniger Aufwand schneller einzuführen.

Die Customer 360 Plattform und die auf Lightning basierenden erstklassigen Anwendungen beschleunigen die Markteinführung und vereinfachen die Entwicklung von Apps.

Unter anderem ist es mit Salesforce Lightning möglich:

- Schnelles Hochfahren neuer Apps mit Klicks oder Code
- Erweitern von Apps mit Komponenten von Partnern
- Profitieren von Innovationen, die dreimal pro Jahr veröffentlicht werden

Lightning lässt sich leicht anpassen und gibt Administratoren die Möglichkeit, Workflows und Dashboards anzupassen und sogar neue Anwendungen zu erstellen, ohne eine einzige Zeile Code schreiben zu müssen.

Admin Features im Überblick:

- Lightning App Builder
 - Mit Drag-and-Drop-Tools können schnell benutzerdefinierte Seiten für Lightning Experience und Salesforce Mobile erstellt werden.
- Lightning Page Templates
 - Ermöglicht die Verwendung von sofort einsetzbaren oder benutzerdefinierten Seitenvorlagen.
- Lightning Components
 - Macht die Nutzung von in sich geschlossenen und wiederverwendbaren Komponenten, um noch schneller erstaunliche Anwendungen zu erstellen.
- Dynamic Lightning Pages

- Gibt mehr Kontrolle darüber, ob eine Komponente auf einer Seite erscheint.
- Lightning Community Builder & Templates
 - Erstellen und Anpassen von Community-Seiten mit Leichtigkeit.
- Lightning Service Setup
 - Lightning Service Setup bietet leicht verständliche Setup-Flows, einen intuitiven Setup-Baum, der die wichtigsten Knoten anzeigt, und ein Dashboard mit Leistungskennzahlen.

DEVELOPERS

Lightning wurde auch mit Blick auf Entwickler gebaut. Mit den Entwicklertools von Lightning lassen sich auf einfache Weise Anwendungen erstellen und anpassen, die die Art und Weise, wie Teams Salesforce nutzen, neu erfindet.

Developer Features im Überblick:

- Lightning Design System
 - Das Lightning Design System ist ein CSS-Framework, das einen Look und ein Gefühl bieten, welches mit Lightning konsistent ist. Mit den Komponentenklassen können benutzerdefinierte Anwendungen mit einer Benutzeroberfläche erstellt werden, die mit Salesforce konsistent ist, ohne Stile rückwärts entwickeln zu müssen.
- Base Lightning Components
 - Grundlegende Bausteine, die für Entwickler über Code zugänglich sind
- Lightning Data Service
 - Laden, erstellen, bearbeiten oder löschen von einem Datensatz in der Komponente, ohne dass Apex-Code erforderlich ist.
- Custom Page Templates
 - Ermöglicht die Erstellung von benutzerdefinierten Seitenvorlagen für Admins.
- Lightning Testing Service
 - Während gebaut wird, können Tests auf Komponentenebene für Komponenten durchgeführt werden

Welche Vorteile hat Salesforce Lightning?

DIE PRODUKTIVITÄT STEIGERN

Mit Salesforce Lightning wird die Effizienz des Vertriebs- und Serviceteams gesteigert. Durch die innovativen neuen Funktionen in Lightning, kann der Verkauf einfacher und der Service individueller gestaltet

werden. Durch die Verwendung von Salesforce Lightning können bis zu 10 Stunden pro Mitarbeiter pro Woche gespart werden*.

BETRIEB OPTIMIEREN

Lightning hilft bei der Unternehmensführung. Es bietet genauere und umfassendere Daten zur Unternehmensleistung durch Salesforce Lightning. Bietet die Möglichkeit, das Benutzerengagement zu erhöhen und bessere Einblicke in Bereiche wie Vertriebspipeline oder Servicebetrieb zu gewinnen.

APPS SCHNELL ERSTELLEN

Ermöglicht die schnelle, einfache und unterhaltsame Erstellung von APPS. Ermöglicht es, der IT-Abteilung und dem Unternehmen, gemeinsam APPS mit No-Code-Buildern und Pro-Code-Tools zu erstellen. Mit Lightning können bis zu 25 % der Zeit eingespart werden, die Entwickler mit der Erstellung von Anpassungen verbringen*.

INTELLIGENTER ARBEITEN MIT AI

Entscheidungen auf Einsichten stützen, nicht nur auf Intuition. Mit Einstein Analytik, Vorhersage und künstliche Intelligenz hinzufügen. Hilft beim Erkennen von Trends, visualisieren von KPIs. Datenanalysen können genutzt werden um ein intelligenteres, besser skalierbares Unternehmen zu schaffen.

Salesforce Lightning vs Salesforce Classic – Was sind die Vorteile einer Migration?

Die Integration jedes neuen Software-Tools birgt die Gefahr der Frustration der Benutzer und des Produktivitätsverlusts. Aber mit einem umfassenden Ansatz zur Bewältigung des Übergangs kann sichergestellt werden, dass Benutzer die vielen Vorteile der neuen Plattform nutzen können. Laut einer Studie von Salesforce übertrifft Lightning Classic in vielen Bereichen:

- Lightning Experience hat zu einer 41%igen Steigerung der Benutzerproduktivität geführt.
- Funktionen wie Path und Guidance, die relevante Anleitungen entlang kundenspezifischer Verkaufsflüsse bieten, haben die Konversionsraten um 22% im Vergleich zu Classic
- Geteilte Ansicht und ähnliche Funktionen haben die Zeit bis zum Schließen eines Deals um 23% erhöht
- Einstein Search hat die Suchleistung um 30% verbessert

Diese und andere Produktivitätssteigerungen zeigen, dass Salesforce Lightning gegenüber Salesforce Classic erhebliche Vorteile bieten kann, wenn die Benutzer geübt sind.

Warum Salesforce Lightning die bessere Wahl ist

Es gibt zwar die Möglichkeit, es sich in Salesforce Classic bequem und gemütlich zu machen, aber wenn der Wechsel nicht vollzieht wird, werden großartige Dinge, die die neue Benutzeroberfläche zu bieten hat, verpasst.

Zunächst einmal wurde die neue Benutzeroberfläche in Salesforce Lightning stark verbessert und ist viel einfacher zu bedienen. Die Verbesserungen sind in vielerlei Hinsicht bemerkbar, unter anderem beim Erstellen von Anwendungen, beim Automatisieren von Geschäftsprozessen und beim Integrieren anderer Anwendungen.

Die visuelle Berichterstellung wurde durch bessere Dashboards und Berichte verbessert. Sie ist auch mit robusteren Analysefunktionen ausgestattet, mit denen die Erstellung von Dashboards auf der Grundlage der Analysearten, die ein Benutzer häufig ansieht, automatisiert werden kann.

Warum ist die Plattform in Salesforce Lightning besser?

Die Lightning-Plattform ermöglicht es Unternehmen und IT-Abteilung, gemeinsam Anwendungen zu erstellen, indem sie mit Low-Code-Tools Geschäftsprobleme mit Drag-and-Drop-Funktionalität lösen, ohne eine Zeile Code zu schreiben. Mit den Pro-Code-Tools können anspruchsvolle Entwicklungsinitiativen mit vertrauten Sprachen und Frameworks in Angriff genommen werden und ansprechende Anwendungen in jeder beliebigen Programmiersprache erstellt werden.

Warum ist der Service in Salesforce Lightning besser?

Mit Lightning kann eine intelligenterere, persönlichere Kundenerfahrung geboten werden. Mitarbeitern kann eine benutzerfreundliche, einheitliche Ansicht jeder Kundeninteraktion in Ihrem Unternehmen geboten werden sowie leistungsstarke Produktivitätswerkzeuge. Außerdem kann Managern geholfen werden, ihre Support-Teams mit vordefinierten Leistungs-Dashboards und Anwendungen mit KI-gestützten Einblicken zu optimieren.

Warum ist Sales bei Salesforce Lightning besser?

Lightning hilft Kunden zu finden, Geschäfte abzuschließen und schneller Kunden zu gewinnen. Die KI-gestützte Verkaufswerkzeuge ermöglichen es, Geschäfte voranzutreiben. Außerdem wird das Tagesgeschäft vereinfacht, indem benutzerdefinierte Anwendungen erstellt werden können, um jeden Geschäftsprozess zu automatisieren, die Produktivität zu steigern und Innovationen voranzutreiben. Außerdem

ermöglicht Lightning einen vollständigen Überblick über die Geschäfte des Teams mit Opportunity Management.

Warum ist Analytics in Salesforce Lightning besser?

Benutzerdefinierte Analysen können auf der Einstein-Analyseplattform erstellt werden. Beispielsweise können benutzerdefinierte Analyseanwendungen zur Lösung von Problemen für jedes Unternehmen und jede Branche erstellt werden. Darüber hinaus ist es möglich, Partneranwendungen zu entdecken und zu implementieren. Einstein Analytics macht Einblicke für das gesamte Team verfügbar.

Warum ist die Community in Salesforce Lightning besser?

Vorkonfigurierte und anpassbare Lightning-Dashboards in der Community-Verwaltungskonsole helfen bei der Messung und Analyse von Metriken, wie z. B. Akzeptanz und Engagement, beliebteste Gruppen, Benutzer und Themen.

Direkt im Feed können Maßnahmen ergriffen werden, wie zum Beispiel die Konvertierung von Leads in Opportunities und die Genehmigung von Marketingmittel. Außerdem können benutzerdefinierte Aktionen entworfen werden, um Anwendungen von Drittanbietern in Kerngeschäftsprozesse zu integrieren.

Kann man derzeit noch bei Salesforce Classic bleiben?

Ja, aber Lightning ist die Zukunft der Salesforce-Plattform und der Benutzererfahrung. Es versetzt Kunden in die Lage, sich schneller zu bewegen, mehr zu tun und produktiver zu sein, und zwar durch neu überarbeitete klassische Funktionen und erweiterte Funktionen, die nur in Lightning verfügbar sind. Alle neuen Salesforce-Innovationen finden ausschließlich in Lightning statt. Daher sollte bald auf Lightning Experience umgestiegen werden, um von allem zu profitieren, was Lightning zu bieten hat.

Salesforce Classic verschwindet aber nicht. Um einen ersten Eindruck von Salesforce Lightning zu bekommen, kann zwischen den beiden Oberflächen gewechselt werden. Auf diese Weise kann Salesforce Lightning ausprobiert werden, während stets die Möglichkeit besteht, sich in die gewohnte Umgebung von Salesforce Classic zurückzuziehen. Während zwischen diesen beiden Versionen hin- und hergewechselt wird, kann Salesforce Lightning zum Standard gemacht werden, ohne Classic zu verlieren. Sowohl für Standard- als auch für benutzerdefinierte Profile kann die Berechtigung "Lightning User" aktiviert werden, indem in Salesforce Classic auf den Link "Switch to Lightning Experience" geklickt wird. Sobald sie aktiviert ist, wird Lightning Experience bei der Anmeldung zu Ihrem Standard. Bei Bedarf kann immer noch zu Salesforce Classic zurückgeschaltet werden.

Muss man die gesamte Organisation auf einmal umziehen?

Nein, es muss nicht alles auf einmal umgezogen werden. Es gibt die Möglichkeit, die Benutzer in Phasen umzustellen, beginnend mit einem kleinen Pilotprojekt, um den Aufwand überschaubar zu halten und auf der Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse zu iterieren.

Muss eine neue Organisation erstellt werden?

Nein, es muss keine weitere Org erstellt werden. Alle Daten- und Logikanpassungen funktionieren auch dann noch in Lightning Experience, wenn umgestellt wird.

Kostet Salesforce Lightning mehr als Salesforce Classic?

Nein, es ist nur eine bessere Art und Weise, Salesforce zu nutzen. Um schneller alle Produktivitätsvorteile zu nutzen, ist es wichtig, den Wechsel zu Lightning zu planen. Salesforce bietet einen Schritt-für-Schritt Guide und Ressourcen mit deren Hilfe sich die empfohlenen Schritte und bewährten Vorgehensweisen in jeder Phase eines Übergangs zu Lightning Experience veranschaulichen lässt: Entdecken, Einführen und Optimieren. Jede Phase enthält eine Vielzahl von Links zu Inhalten mit geschäftlichem Nutzen, Übergangs-Tools, Vorlagen, Videos, Hilfe-Inhalten und mehr. Bei Interesse, hier (<https://www.salesforce.com/campaign/lightning/roll-it-out/>) klicken!

Woher bekommt man Salesforce Lightning?

Der Weg zu Salesforce Lightning beginnt mit dem Lightning Experience Readiness Check. Dabei handelt es sich um ein Bewertungs- und Planungstool mit einem Klick, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Online-Bereitstellung von Lightning für das Unternehmen erstellt.

Fazit

Salesforce Lightning ist das Ergebnis all der Dinge, die Salesforce in den vergangenen Jahren und mit den vergangenen Versionen von den Kunden gelernt haben. Salesforce Lightning ist die Salesforce für das 21. Jahrhundert. Mit intuitiven Tools und Services zur Automatisierung von Geschäftsprozessen sowie der Integration externer Anwendungen ist die Lightning-Plattform der zentrale Ansprechpartner für robuste CRM-Attribute und interaktive Benutzeroberflächen, die die Arbeit noch angenehmer machen.

Mehr Informationen zu Salesforce Lightning finden Sie hier <https://www.salesforce.com/campaign/lightning/>

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.