

Salesforce Financial Services Cloud

Knüpfen Sie noch engere Beziehungen mit Ihren Kunden

Salesforce Financial Services Cloud: Kunden effizient und umfassend beraten

Mit der Financial Services Cloud liefert Salesforce eine hocheffiziente und gleichzeitig einfache CRM-Lösung, die es Beratern im Bereich Finanzdienstleistungen ermöglicht, Kunden personalisiert und proaktiv zu beraten. Salesforce Financial Services Cloud bietet eine ganze Reihe an wertvollen Features, die Ihnen die Arbeit erleichtern, damit Sie sich voll und ganz auf den Kunden fokussieren können. Was ist die Salesforce Financial Services Cloud? Das können Sie hier herausfinden:

Inhalt

Salesforce Financial Services Cloud: Kunden effizient und umfassend beraten	1
Was ist die Salesforce Financial Services Cloud?	3
Was kann die Salesforce Financial Services Cloud?	3
Welche Features liefert die Salesforce Financial Services Cloud?	3
In welchen Bereichen kann die Salesforce Financial Services Cloud angewendet werden?	4
Geschäftskunden und Investmentbanking.....	4
Privatkunden und Commercial Banking	4
Versicherungen	5
Vermögensverwaltung und Asset Management.....	5
Hypotheken und Darlehen	5
Case Study von Salesforce Financial Services Cloud: Royal Bank of Canada.....	5
Wie unterscheidet sich Financial Services Cloud von anderen Anwendungen zur Vermögensverwaltung?	6
Wie kann Salesforce Financial Services Cloud das Kundennetzwerk vergrößern?.....	6
Was ist der Unterschied zwischen Salesforce Financial Services Cloud und Sales Cloud? .	7
Wie kann ich Salesforce Financial Services Cloud installieren?.....	7

Autor: Marcel Alter, Online Marketing

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: März 2022

Lesedauer: 3 Minuten

Wie kann ich meine Daten in Salesforce Financial Services Cloud übertragen?	7
Sind meine Daten in Salesforce Financial Services Cloud sicher?	8
Fazit	8
Kontakt	9

Was ist die Salesforce Financial Services Cloud?

Bei Salesforce Financial Services Cloud handelt es sich um eine integrierte Plattform für Finanzdienstleistungsunternehmen, mit der Kundenbeziehungen langfristig gepflegt und gestärkt werden können. Neben den wichtigen Sales Cloud Features enthält Financial Services Cloud außerdem personalisierte Felder und Objekte zur Modellierung von Konten, Vermögenswerten, Verbindlichkeiten und Zielen, sowohl für individuelle Kunden als auch über gesamte Haushalte hinweg. Dadurch können Berater ihr Geschäftsportfolio vergrößern und bekommen genauere Einblicke in das Finanzprofil ihrer Kunden. So können sie die bestmögliche persönliche Beratung bieten, um den Kunden seinem Ziel näherzubringen.

Was kann die Salesforce Financial Services Cloud?

Salesforce erweitert mit der Financial Services Cloud seine CRM-Lösungen um nützliche Funktionen, die speziell auf den Finanzbereich zugeschnitten sind. Der Kunde steht dabei im Mittelpunkt jeder Interaktion. So werden zum Beispiel die bisherigen Kernfunktionen von Sales- und Service Cloud um das Datenmodell erweitert, welches auf die jeweilige Branche des Kunden angepasst und zugeschnitten werden kann. Finanzkonten lassen sich durch benutzerdefinierte Objekte leicht modellieren. So können vorkonfigurierte Tabellen wie Umsatzperformance nach Richtlinie, Monatsumsatz sowie Verlängerungen und abgeschlossenen Anträgen modifiziert werden. Auch Kunden wird direkt ein spürbarer Mehrwert geboten: Finanzinformationen sind für sie sichtbar und in Gruppen zusammengefasst und ihre Ziele können nachverfolgt werden. Ein weiteres wichtiges Bauteil von Salesforce Financial Services Cloud ist die Bedürfnis- und Empfehlungskomponente, die Berater entscheidend bei Kunden-Leads unterstützt, damit diese sich schlussendlich in Käufer verwandeln. Ebenso helfen Berateranalysen und Experience Cloud bei der Rationalisierung des Arbeitsprozesses und führen Sie so zu einem intelligenteren, modernen Workflow. Wichtige Ereignisse werden von Financial Services Cloud außerdem hervorgehoben, beispielsweise wenn ein Kunde ein Kind bekommt oder neues Wohneigentum kauft. Dies sorgt für engere Kommunikation, Motivation und erhöhtes Engagement.

Welche Features liefert die Salesforce Financial Services Cloud?

Hier ein Kurzüberblick über einige der wichtigsten Funktionalitäten von Financial Services Cloud:

- Einstein Analytics

- Einheitlicher Kundenüberblick
- Zusammenführung von Organisation und Haushalt
- Nachverfolgung von Finanzziele
- Nachverfolgung von wichtigen Ereignissen
- Management von Kundeninteraktionen
- Möglichkeit, verschiedene Haushalte zusammenzuführen und zu trennen
- Management von Vermögenswerten

Diese Liste ist jedoch nicht abschließend, denn Financial Services Cloud beinhaltet viele weitere nützliche Features, die auf spezifische Anwendungsbereiche angepasst sind. Diese werden im Folgenden genauer erläutert.

In welchen Bereichen kann die Salesforce Financial Services Cloud angewendet werden?

Salesforce deckt mit dieser Anwendung eine breite Palette von Unternehmensbereichen und Geschäftsmodellen ab – für jeden ist etwas dabei.

Geschäftskunden und Investmentbanking

Im Handel mit Geschäftskunden und im Investmentbanking ist es essenziell, so effizient und vertraulich wie möglich zu arbeiten. Durch tiefere Einblicke in Kundenprofile und eingebautem Compliance-Bereich ermöglicht es Financial Services Cloud Führungskräften, mehr Mandate zu erreichen und Kunden langfristig zu halten. Durch neue innovative Lösungen können Banker Werte wie Produktivität, Kollaboration und Compliance drastisch steigern, und zwar über den gesamten Geschäftsprozess hinweg.

Privatkunden und Commercial Banking

Auch im Privatkundengeschäft ist genaue Information über den Kunden ein Grundpfeiler jeder guten Beratung. Nur, wenn ein Berater exakt die Voraussetzungen und den Kontext kennt, kann er seinen Kunden dabei helfen, ihre Wünsche zu verwirklichen und ihre Ziele zu erreichen. Financial Services Cloud bietet den hierfür nötigen Rundumblick in Form einer 360 Grad Perspektive des Finanzprofils. Geschäftsbanken kann die Anwendung dabei helfen, für eine volldigitale Zukunft gerüstet zu sein.

Versicherungen

Die Salesforce Financial Services Cloud gewährt auch im Bereich Versicherungen einen umfassenden Überblick über den Versicherten – und nimmt damit Last von den Schultern von Vertretern und Maklern in der Versicherungsbranche. Die Anwendung bietet Ratschläge an, löst Forderungen auf und beruhigt dadurch auch den Versicherungsnehmer.

Vermögensverwaltung und Asset Management

In der Vermögensverwaltung ermöglicht es Salesforce Financial Services Cloud, durch genaue Einsicht in Ziele, Konten, Investments und mehr, bei aufkommenden Möglichkeiten sofort und proaktiv den Kunden zu erreichen. Damit sind Sie als Vermögensberater den Erwartungen immer einen Schritt voraus. Darüber hinaus macht es die Anwendung Fachkräften leicht, sich einen holistischen Überblick zu verschaffen – über alles, was mit dem Kunden zu tun hat. Durch Einsicht in die Topbeziehungen des Kunden können sich für Berater neue Chancen auf tun, ihr Netzwerk zu vergrößern.

Hypotheken und Darlehen

Im Bereich Hypotheken verschafft Financial Services Cloud einen entscheidenden Vorteil, indem Geschwindigkeit, Transparenz und Teamwork in Prozessen verbessert wird. Finanzexperten können Chancen früher begegnen und Kundenbeziehungen werden gestärkt. Des Weiteren fördert die offene Kollaboration das Vertrauen auf Kundenebene und kann somit für erfolgreichere Projekte sorgen. Ebenso kann die Anwendung dabei helfen, Barrieren abzubauen und Komplexität beim Prozess der Kreditaufnahme zu senken. Darlehensgeber und -nehmer werden an der Hand genommen und können durch einheitliche, miteinander verbundene Abläufe ihren Fortschritt leichter nachverfolgen und besser zusammenarbeiten.

Case Study von Salesforce Financial Services Cloud: Royal Bank of Canada

Nachdem die Royal Bank of Canada (RBC) Probleme mit ihrem alten CRM-System bekam und infolge dessen Ineffizienz sowie sinkende Bewerberzahlen verzeichnete, entschied sie sich für die Implementierung einer Lösung von Salesforce. Das Herzstück der Strategie war dabei die Financial Services Cloud. Diese machte es der RBC möglich, sämtliche Kundendaten, die zuvor über mehrere alte Systeme verstreut waren, in eine einzige Anwendung zu übertragen. Dabei war die problemlose Integration von Financial Services Cloud in die alten Vermögensverwaltungssysteme der Bank von großer Hilfe. Nun verfügt jeder Berater über die Möglichkeit, Kundeninformationen

schnell und einfach von dessen Desktop abzurufen. Durch die Implementierung von Salesforce Financial Services Cloud erzielte die RBC signifikante Erfolge in den Bereichen Rekrutierung und Beibehaltung von Personal. Außerdem weist das Unternehmen nun eine Übernahmerate von momentan 90 % auf, was darauf hindeutet, wie wertvoll digitale Fähigkeiten für Berater tatsächlich sind. Durch die Implementierung von Salesforce Financial Services Cloud entwickelte sich RBC letztendlich zu einem der führenden Vermögensverwalter.

Wie unterscheidet sich Financial Services Cloud von anderen Anwendungen zur Vermögensverwaltung?

Salesforce Financial Services Cloud ist in Zusammenarbeit mit führenden Kunden in der Finanzbranche entwickelt worden, um eine möglichst reibungslose Bedienung und Implementierung zu ermöglichen. Im Zentrum steht dabei das Client Data Model von Salesforce, welches Unternehmen Zugriff auf jegliche wichtigen Informationen erlaubt, die den Kunden betreffen und so Chancen auf Deals nachhaltig erhöht. Durch strategische Partnerschaften mit Spitzenreitern der Branche liefert Financial Services Cloud besseren Service und ermöglicht so unter anderem die problemlose Neuausrichtung von Portfolios, neue Datenverwahrdienste und Vermögensaggregation über jedes Konto hinweg. Nicht zuletzt profitiert Financial Services Cloud als Teil der Salesforce-Produktfamilie von drei Updates pro Jahr. Dies gewährleistet fortlaufende Innovation, hält die Anwendung immer auf dem neuesten Stand und erlaubt Zugriff auf neue Features und Verbesserungen.

Wie kann Salesforce Financial Services Cloud das Kundennetzwerk vergrößern?

Mit Salesforce Financial Services Cloud lassen sich Kontakte unter Kunden besser verfolgen und nachvollziehen. Hierdurch kann die Kundenbasis in ein aktives Empfehlungsnetzwerk ausgebaut werden, indem Empfehlungen von außerhalb oder aus dem eigenen Unternehmen sichtbar gemacht werden. Eine weitere Funktionalität, "related lists", zeigt Nutzern von Financial Services Cloud Persönlichkeiten auf, die für neue Geschäftsmodelle essenziell werden könnten. Mithilfe dieser Networking-Instrumente lässt sich die Kontaktliste von Fachkräften letztendlich erheblich erweitern.

Was ist der Unterschied zwischen Salesforce Financial Services Cloud und Sales Cloud?

Bei Financial Services Cloud und Sales Cloud handelt es sich zwar in beiden Fällen um Produkte aus dem Hause Salesforce, jedoch bietet Financial Services Cloud einige entscheidende Vorteile und Erweiterungen, durch die Berater noch stärkere Kundenbeziehungen knüpfen können. Financial Services Cloud enthält nämlich alle Kernfunktionen von Sales Cloud, bietet darüber hinaus allerdings auch neue Abschnitte und Objekte zur weiteren Personalisierung. Diese können wiederum genutzt werden, um Finanzkonten, Vermögenswerte und auch Zielsetzungen darzustellen. Dieses Feature lässt sich auf ganze Haushalte anwenden und trägt dadurch wesentlich zur erhöhten Produktivität bei. Berater müssen nicht länger Zeit und Geld darauf verschwenden, das CRM auf ihre eigenen Anforderungen anzupassen, sondern werden mit idealen Startbedingungen ausgerüstet.

Wie kann ich Salesforce Financial Services Cloud installieren?

Financial Services Cloud basiert auf der Plattform Lightning Experience von Salesforce. Es ist also notwendig, zuerst Lightning Experience zu aktivieren, damit Financial Services Cloud unterstützt wird. Dazu muss im Setup das Feld "Get Started" oben im Menü geklickt werden. Als nächstes müssen die gewünschten Funktionen aktiviert werden; hierbei ist es sinnvoll, die empfohlenen unterstützenden Features auszuwählen. Im nächsten Schritt sollten Sie Lightning Experience aktivieren und anschließend auf "Finish Enabling Lightning Experience" klicken. Zu guter Letzt klicken Sie im Dropdown-Menü unter Ihrem Salesforce-Nutzernamen auf "Switch to Lightning Experience". Lightning Experience ist jetzt einsatzbereit.

Wie kann ich meine Daten in Salesforce Financial Services Cloud übertragen?

Natürlich ist es äußerst wichtig, dass bereits existierende Datensätze problemlos in die neue Anwendung integriert werden können. Salesforce liefert hierfür einige hilfreiche Werkzeuge, die genau dafür gemacht wurden. Man muss also kein Experte für Salesforce sein, um mit Financial Services Cloud zu starten. Zusätzlich garantiert Salesforce ein robustes Netzwerk von Partnern, die im Zuge der Customer Success Services das Unternehmen des Kunden unterstützen und auf dessen Erfolg hinarbeiten.

Sind meine Daten in Salesforce Financial Services Cloud sicher?

Mit Salesforce Shield werden Nutzern von Financial Services Cloud zusätzliche Möglichkeiten für bestmöglichen Schutz der Daten geboten. Eine zusätzliche Sicherheitsebene, die unter anderem Funktionen zum Überblick von Datenzugriff und -nutzung beinhaltet, verhindert effektiv bössartige Aktivitäten wie Angriffe auf Kundendaten. Durch Überwachung und Verschlüsselung der Kontoinformationen garantiert Salesforce, dass sensible Daten vertraulich und sicher behandelt werden.

Fazit

Salesforce Financial Services Cloud hilft Beratern im Bereich Finanzdienstleistungen, genauere und umfassende Einblicke in das Finanzprofil ihrer Kunden zu erhalten. Dadurch können Kundenbeziehungen langfristig und nachhaltig gestärkt werden. Darüber hinaus bedeutet die Anwendung von Financial Services Cloud einen bedeutenden Gewinn an Produktivität und Zusammenarbeit, da essenzielle Prozesse automatisiert und vereinfacht werden und Berater durch bessere Informationen proaktiv handeln können.

Mehr zu Salesforce Financial Services finden Sie hier:

<https://www.salesforce.com/products/financial-services-cloud/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.