

Salesforce Plattform

Mit Salesforce Plattform einfach individuelle Anwendungen erstellen

Salesforce Plattform: maßgeschneiderte Anwendungen im Handumdrehen

Alle Unternehmen sind unterschiedlich aufgebaut und haben alle ihre individuellen Ansprüche und Abläufe. Deshalb funktioniert es auch nicht, bei Anwendungen und Apps auf "one size fits all" zu bauen – Unternehmen brauchen Anwendungen, die individuell anpassbar und einfach umzusetzen sind. Salesforce Plattform ermöglicht es Unternehmen, Anwendungen und Apps speziell nach ihren Anforderungen und Bedürfnissen zu erstellen, ganz unkompliziert und ohne Programmierkenntnisse.

Aber was genau ist Salesforce Plattform? Und was bietet es meinem Unternehmen? Lesen Sie hier mehr dazu:

Inhalt

Salesforce Plattform: maßgeschneiderte Anwendungen im Handumdrehen	1
Was ist Salesforce Plattform?	3
Was ist der Unterschied zwischen Salesforce Plattform und Salesforce?	3
Welche Lösungen bietet die Salesforce Plattform?	4
Mitarbeiter-Anwendungen	4
Produktivitätssteigerung durch einfache Anwendungen	4
Personalisierte Kundenerfahrungen	4
Entwicklungsprozess verbessern	4
Daten verwalten und sichern	4
Wofür kann ich Salesforce Plattform nutzen?	5
Lightning	5
Integrationsdienste	5
KI-Services	5
Prozessautomatisierung	5
Tools für Entwickler	5
Zuverlässige Cloud	5

Welche Features hat Salesforce Platform?	5
Mobil	5
Künstliche Intelligenz	6
Einstein Vision	6
Datensicherheit	6
Privatsphäre & Identität.....	6
Community.....	6
Low-Code Builder	6
Salesforce Lightning Flow	7
Weitere Produkte/Kombinationen/Erweiterungen.....	7
Data Mask.....	7
Einstein Analytics	7
Salesforce Sustainability Cloud	7
Was kostet Salesforce Platform?	7
Fazit	7
Kontakt	8

Was ist Salesforce Platform?

Salesforce Platform ist eine kundenfreundliche Anwendung, mit der man spielerisch leicht weitere Anwendungen entwickeln kann. Sie ermöglicht es jedem Mitarbeiter, Anwendungen mit Low-Code Development Tools zu erstellen, die keine Programmiererfahrung voraussetzen. Mit Salesforce Platform kann man schnell intelligente und ansprechende Customer Experiences erstellen, die auf sich ändernde Anforderungen reagieren. Die Salesforce-interne Künstliche Intelligenz (KI) Einstein Analytics kann eingesetzt werden, um aufschlussreiche Apps und Anwendungen zu erstellen, die mit den Salesforce Daten verknüpft sind. Intelligente Antworten, Erklärungen und Empfehlungen können eingesetzt werden, um das Wachstum und die Produktivität durch KI-gestützte Automation zu steigern.

Mit Salesforce Platform können Digital Experiences mit eingebauter Sicherheit designed werden. Salesforce Platform ermöglicht die nahtlose Integration unterschiedlicher Systeme und Datenquellen mit API-gestützten Services und ereignisbasierten Interaktionen. Die Anwendungen können durch vereinfachte Entwicklungsoptionen und offene Technologien auf einer vollständig verwalteten Plattform schneller bereitgestellt werden.

Mitarbeitende können mit reaktionsschnellen, anpassbaren Komponenten und Diensten per Mausclick oder Code ansprechende und effektive Digital Experiences schaffen. Die Zusammenarbeit auf allen Geräten wird durch ein einheitliches Governance-Modell und Tools, die miteinander arbeiten, gefördert. Teammitglieder können neue Fähigkeiten erlernen, die für das persönliche Wachstum und das des Unternehmens benötigt werden.

Was ist der Unterschied zwischen Salesforce Platform und Salesforce?

Salesforce ist ein "Software-as-a-Service" (SaaS) Produkt, bei dem man auf fertige Lösungen, die für eine bestimmte Funktion entwickelt wurden, zurückgreifen kann. Dazu zählen zum Beispiel die Salesforce Sales Cloud, die Marketing Cloud sowie die Service Cloud. Salesforce Platform ist ein "Platform as a Service" (PaaS) Produkt, bei dem man seine eigenen Anwendungen erstellen kann. Salesforce ist mit der Salesforce Platform gebaut.

Welche Lösungen bietet die Salesforce Plattform?

Mitarbeiter-Anwendungen

Mit Mitarbeiter-Anwendungen kann die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert werden und Arbeitskräfte besser miteinander vernetzt werden. Das Mitarbeiter-Intranet wird somit neugestaltet und für mobile Endgeräte optimiert. Das Hilfezentrum für Mitarbeiter wird verbessert und Self-Service ermutigt. Die Produktivität der Mitarbeiter wird durch Low-Code Apps gesteigert.

Produktivitätssteigerung durch einfache Anwendungen

Dadurch, dass die Anwendungen von jedem ohne Vorerfahrung erstellt werden können, können Administratoren und Geschäftskunden neue und schnellere Arbeitswege kreieren. Unternehmensprozesse werden digitalisiert und automatisiert, Salesforce kann jedem Bereich individuell angepasst werden und Kundendaten können innerhalb von Bereichsprozessen freigeschaltet werden.

Personalisierte Kundenerfahrungen

Indem CRM-Daten eingearbeitet werden, können ansprechende Kunden-Apps gestaltet werden und die Customer Journey personalisierter ablaufen, unabhängig vom verwendeten Gerät. Externe Portale für Kunden und Partner können erstellt werden und Login-Prozesse können für jeden vereinfacht werden.

Entwicklungsprozess verbessern

Der Entwicklungsprozess der Anwendungen kann in Bezug auf Geschwindigkeit und Innovation verbessert werden, indem Entwicklungsaufgaben vereinfacht werden und Prozesse stromlinienförmig gestaltet werden. Dadurch können sich die Entwickler auf die Qualität und Auslieferung der Anwendung konzentrieren. Die Produktivität der Entwickler kann durch ein optimiertes Development Tool Set maximiert werden und moderne Entwicklungstools können das Release Management vereinfachen.

Daten verwalten und sichern

Alle Daten aus dem verwendeten CRM-System können effektiv archiviert werden, sensible Daten können geschützt, überwacht und gespeichert werden und beliebige Anwendungen, Daten und Geräte können einfach angebunden werden. Dadurch entstehen vernetzte und vertrauenswürdige Erlebnisse für Mitarbeiter und Kunden.

Wofür kann ich Salesforce Platform nutzen?

Lightning

Mit dem intelligenten Lightning Tool, das in Salesforce Platform eingebaut ist, können Vertrieb, Kundenservice und Marketing eines Unternehmens intelligenter gestaltet werden und Mitarbeitern geholfen werden, ihre Arbeit effizienter zu erledigen.

Integrationsdienste

Alle Daten, auch von anderen Systemen wie Oracle oder SAP, können integriert und verbunden werden und somit eine einheitliche Sicht auf den Kunden ermöglichen.

KI-Services

Mit der integrierten künstlichen Intelligenz Salesforce Einstein können intelligente User-Experiences geschaffen werden.

Prozessautomatisierung

Salesforce Platform ermöglicht es, Tools zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Arbeitsabläufen in die Anwendungen zu integrieren, sodass häufig wiederkehrende Aufgaben durch Automatisierungen übernommen werden.

Tools für Entwickler

In Salesforce Platform kann man mit Salesforce DX arbeiten, das moderne Software-Prozesse, Tools und Methoden bietet, mit denen der Lebenszyklus und die Entwicklung von Anwendungen verwaltet werden können.

Zuverlässige Cloud

Salesforce bietet durch seine bewährte Cloud-Infrastruktur stetige Innovation, die Unternehmen zum Erfolg verhilft.

Welche Features hat Salesforce Platform?

Die Salesforce Platform hat eingebaute Features, die auch in anderen Salesforce Clouds auftauchen.

Mobil

Jede Anwendung wird sofort für mobile Endgeräte angepasst. Apps können für Mitarbeiter und Kunden erstellt werden, mit dem Listing Wizard können sie sogar im Apple App Store oder in Google Play veröffentlicht werden. Apps können markenspezifisch für jede Abteilung zugeschnitten werden.

Künstliche Intelligenz

Mit Einstein Analytics und Tableau CRM, den künstlichen Intelligenzen von Salesforce, kann jede Online Experience im Handumdrehen personalisiert werden. Die Künstliche Intelligenz kann außerdem dabei helfen, das Verhalten der Kunden zu analysieren. Diese Analyse kann zum Vertiefen von Kundenbeziehungen führen sowie dabei helfen, Leads zu priorisieren.

Den Mitarbeitenden hilft Einstein Analytics, indem es intelligente Aufgabenlisten erstellt, Vorschläge macht und Arbeitsschritte strukturiert. Dadurch können die Mitarbeitenden effizienter arbeiten.

Einstein Vision

Einstein Vision kann innerhalb der Anwendungen und Apps eine intelligente Bilderkennung einsetzen und somit die Marke, Produkte und mehr eines Unternehmens erkennen. Anwendungen und Apps werden dadurch noch markenspezifischer und bekommen einen Wiedererkennungswert.

Datensicherheit

Wichtige Daten können mithilfe von Salesforce Shield verschlüsselt, beobachtet und zurückgehalten werden. Shield erhöht die Sicherheit in allen Unternehmens-relevanten Anwendungen. Das Unternehmen kann mit Point-and-Click Tools geschützt werden, die Vertrauen und Transparenz verbessern.

Privatsphäre & Identität

Durch den Einsatz von Salesforce Customer Identity können Identitäten und Einverständnis gemanagt werden. Benutzerzugriff kann mit Identity vereinfacht werden, indem Mitarbeiter, Partner und Kunden mit einer einzigen, vertrauenswürdigen Identität Zugriff auf Anwendungen, Benutzer und Datenaustausch haben.

Community

Die Salesforce Experience Cloud ermöglicht es Kunden, in einer Community miteinander zu interagieren.

Low-Code Builder

Schnelleres Erstellen und Erfinden von Anwendungen wird möglich gemacht indem konfigurierbare Komponenten individuell angepasst werden können und man einfache Spreadsheets zu modernen Cloud-Anwendungen umwandeln kann. Dabei helfen unter anderem der Lightning Object Creator, der Lightning App Builder sowie Lightning Flow.

Salesforce Lightning Flow

Jede Erfahrung kann automatisiert werden. Dafür gibt es das Salesforce Lightning Flow Tool von Einstein Automate. Komplizierte Geschäftsprozesse können zu nahtlosen Workflows umgewandelt werden indem Datenquellen von unterschiedlichen Systemen verknüpft werden. Diese Workflows können überall integriert werden: ob auf einem Desktop-PC, einem mobilen Endgerät, einer Kunden-Community oder externen Webseiten. Unternehmen können die Customer Experience verbessern und die Produktivität der Mitarbeiter steigern, da geführte, automatisierte Interaktionen entstehen.

Weitere Produkte/Kombinationen/Erweiterungen

Data Mask

Während der Entwicklung der Anwendung können sensible Daten versteckt werden, sodass die Entwickler und Administratoren die Anwendungen in der Salesforce Sandbox testen können, ohne dass Daten verloren gehen oder geändert werden. Die Salesforce Sandbox ermöglicht es außerdem, Anwendungen in isolierten Umgebungen auszuprobieren und somit sicherzustellen, dass die Anwendung in der bestehenden Organisation funktioniert, bevor sie freigegeben wird.

Einstein Analytics

Mit Einstein Analytics erhält man vorausschauende Einsichten in Kunden- und Mitarbeiterverhalten und kann somit Wachstum und Produktivität mit intelligenten Antworten, Erklärungen und Empfehlungen steigern.

Salesforce Sustainability Cloud

Mit der Salesforce Sustainability Cloud kann der CO²-Fußabdruck des Unternehmens analysiert und beobachtet werden und dabei helfen, umweltfreundlichere Verfahren zu implementieren.

Was kostet Salesforce Plattform?

Den Platform Starter, zur Entwicklung interner Anwendungen zur Steigerung der Produktivität und der engeren Zusammenarbeit gibt es ab 25€ pro Benutzer pro Monat.

Platform Plus, das Programm zur Erstellung von Geschäftsanwendungen für jede Abteilung, gibt es ab 100€ monatlich pro Benutzer.

Fazit

Salesforce Omni-Channel macht den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden effizienter, da alle Kanäle und Daten miteinander verbunden sind. Außerdem werden aufwendige Arbeitsschritte und die

Autor: Annika Franken, Online Marketing

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: Mai 2022

Lesedauer: 3 Minuten

lästige manuelle Recherche zu einzelnen Kunden eliminiert. Die Kundenzufriedenheit des Unternehmens steigt, da die Mitarbeitenden anhand aller bisherigen Interaktionen ein klareres Bild über die Bedürfnisse des Kunden erhalten. Salesforce Omni-Channel verteilt Arbeitsaufträge automatisch auf die Mitarbeitenden, die am meisten Zeit haben und am besten zu der Aufgabe passen, sodass auch die organisatorischen Aufgaben von Managern teilweise übernommen werden. Ein effizienteres und zielführenderes Arbeiten wird somit ermöglicht.

Weitere Informationen zu Salesforce Omni-Channel [finden Sie hier.](#)

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

Autor: Annika Franken, Online Marketing

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: Mai 2022

Lesedauer: 3 Minuten

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