

Salesforce Industry Cloud

Erweiterung der branchenspezifischen Lösungen mit Vlocity

Salesforce Industries

Salesforce erstellt schon seit einer Weile branchenspezifische Lösungen, inklusive der Financial Services Cloud, Health Cloud und Manufacturing Cloud. Diese Industry Cloud Lösungen nehmen Salesforces Kernfunktionen als CRM-System und erweitern diese um spezialisierte Produkte, die besser auf spezifische Branchen passen. Mit dem Kauf von Vlocity 2020 hat Salesforce das Angebot der branchenspezifischen Clouds erweitert, mit der Communications, Media, Electricity and Utilities und der Government Cloud.

Aber was ist Salesforce Industry Cloud? Was gehört dazu? Und was hat Vlocity damit zu tun? Lesen Sie mehr in diesem Wissensartikel.

Inhalt

Salesforce Industries	1
Was ist Salesforce Industry Cloud?	2
Was ist Vlocity und wie bringt es einen Mehrwert für Salesforce?	2
Was ist die Communications Industry Cloud?	3
Was kann die Communications Cloud?	3
Was ist die Media Industry Cloud?	4
Was kann die Media Cloud?	4
Funktionen der Media Cloud	5
Was ist die Energy and Utilities Industry Cloud?	5
Was kann die Energy and Utilities Cloud?	5
Was sind die Public Sector Solutions?	6
Welche Funktionen haben die Public Sector Solutions?	7
Fazit	7
Kontakt	8

Was ist Salesforce Industry Cloud?

Salesforce Industry Cloud ist eine Sammlung branchenspezifischer Clouds, die auf der Salesforce Customer 360 Plattform aufgebaut sind. Dadurch kann jedes Unternehmen, jede Einrichtung und jede Behörde schnell digital werden.

Unternehmen aller Branchen müssen sich heutzutage mit hoher Geschwindigkeit, Flexibilität und Skalierbarkeit digitalisieren, um mit den Zeiten und sich ändernden Kundenanforderungen mithalten zu können. Salesforce bietet eine große Bandbreite an Industry Cloud Lösungen an, um Salesforce Kunden dabei zu helfen, schnell wieder auf Kurs zu kommen. Das Produktportfolio von Salesforce wurde 2020 um weitere branchenspezifische Clouds erweitert, die Teil von Salesforce Industry Cloud sind. Insgesamt bietet Salesforce nun 12 Industry Clouds an, die es Unternehmen ermöglichen, den Time-to-Value-Prozess zu verkürzen, schneller digital zu werden und ihre Branche zu transformieren.

Salesforce Industry Cloud hilft Unternehmen aus 12 Branchen mit Clouds, die auf die Best Practices dieser Branchen zugeschnitten sind, dabei, schwierige Zeiten zu überstehen und noch stärker daraus hervorzugehen.

Folgende Industry Clouds sind durch den Kauf des Salesforce ISV (Independent Software Vendor) Vlocity Anfang 2020 neu dazugekommen:

- Communications Cloud
- Media Cloud
- Energy and Utilities Cloud
- Public Sector Solutions

Was ist Vlocity und wie bringt es einen Mehrwert für Salesforce?

Salesforce bietet umfassende Lösungen für eine Vielzahl an Branchen auf horizontaler Ebene an, hat sich jedoch stets darauf konzentriert, seinen Partnern die Möglichkeit zu geben, Expertenlösungen für Branchen auf vertikaler Ebene zu entwickeln. Genau hier setzt Vlocity an. Mit den allumfassenden Lösungen von Salesforce und dem tiefgreifenden branchenspezifischen Know-How von Vlocity haben bestimmte Branchen den Vorteil, eine Kombination daraus an nur einem Ort zu nutzen.

Vlocity hat, obwohl es erst eine eher neue Industry Cloud ist, tiefgehendes, technisches Know-How in sechs Branchen gesammelt:

- Kommunikation
- Medien und Entertainment
- Energie und Versorgung
- Versicherungen
- Gesundheit
- Regierung

Vlocity hilft Salesforce Kunden mit branchenspezifischen Clouds, bei denen die gängigen Salesforce Clouds nicht mehr ausreichen. Zum Beispiel kann, wenn die Kombination aus Salesforce Service Cloud und Salesforce CPQ für Kommunikationsdienstleister nicht flexibel und agil genug funktioniert, die Communications Industry Cloud verwendet werden.

Was ist die Communications Industry Cloud?

Immer mehr Kommunikationsdienstleister haben zu digitalen und mobilen Kanälen gewechselt, um den Kundenservice umsetzen zu können. Besonders während der Corona-Pandemie wurde es schwierig, Kunden persönlich zu begegnen, weshalb Vertriebsmitarbeiter sich auf Cloud-basierte Anwendungen verlassen mussten, um Angebote, Verträge, Bestellungen und die Abwicklung neuer Dienstleistungen zu automatisieren und den Handel am Laufen zu halten.

Die Communications Cloud gibt Kommunikationsdienstleistern ein tieferes Verständnis ihrer Kunden, sodass sie jederzeit und überall personalisierte Angebote und Erfahrungen liefern können. Ebenso können sie damit konvergente Serviceangebote schnell einführen, genaue Angebote und Aufträge erfassen, Verträge verfassen, aushandeln und ausführen sowie die rechtzeitige Auftragsabwicklung koordinieren. Außerdem hilft es Kommunikationsdienstleistern dabei, ihre Transformierungsprojekte schnell live zu schalten, indem es vorgefertigte, best-practice Branchenprozesse, Produktmodelle und Integrationen bereitstellt.

Was kann die Communications Cloud?

- Schnelle Einführung von Angeboten und Dienstleistungen: einfaches Erstellen und Einführen neuer Produkte mit einem kataloggesteuerten Ansatz, um der Marktanfrage gerecht zu werden
- Einfache, digitale Erlebnisse liefern: nahtlose Workflows, Integrationen und Experiences über alle Kanäle hinweg erstellen und implementieren

- Weg vom Angebot zur Bestellung beschleunigen: korrekte Bestellungen können mit der Angebotsautomatisierung und den Funktionen für den kanalübergreifenden, geführten Verkauf schneller geliefert werden
- Umsatz mit vorausschauenden Analysen steigern: die Zeit bis zur Angebotsabgabe und die Verkaufszyklen mit KI-gestützter Anleitung, die direkt in die Workflows integriert ist, werden beschleunigt

Was ist die Media Industry Cloud?

Die Media Cloud hilft Medienserviceanbietern dabei, schnell Abonnement-Pakete und Angebote zu entwickeln und zu veröffentlichen, um personalisiertere Customer Experiences zu ermöglichen. Mithilfe von künstlicher Intelligenz hilft die Media Cloud Anbietern, Präferenzen und vorherige Interaktionen besser zu verstehen, für eine bessere Kundeneinbindung. Medienspezifische Datenmodelle und vorgefertigte, herunterladbare Prozesse leiten Abonnenten zu relevanten Produkten, während effektiver und hochwertiger Kundenservice geboten wird.

Die Media Cloud ermöglicht zusätzlich die Monetarisierung von Werbung, Inhalten und Abonnements mit betrieblicher Effizienz wie automatisierte Preisgestaltung, Rabatte, Bündelung, Kampagnen und optimierte Verwaltung von Verträgen.

Was kann die Media Cloud?

- Kunden gewinnen, binden und unterstützen von überall aus: reibungslose, personalisierte B2C- und B2B-Medienerlebnisse
- Digitale Transformation beschleunigen: Time-to-Value kann beschleunigt werden mit branchenspezifischen Prozessen, Datenmodellen, Integrationen und UX-Vorlagen. Alle Mitarbeiter können mit Cloud-Funktionen befähigt werden.
- Einführung maßgeschneiderter Produkte, Pakete und Werbeaktionen: Schnelle Erstellung und Einführung personalisierter Medienerlebnisse und -pakete. Veröffentlichungszyklen können verkürzt werden und Verbraucher durch die Verwendung künstlicher Intelligenz zu relevanten Produkten und Angeboten geleitet werden.
- Medieneinnahmen schnell steigern: Werbeeinnahmen können durch branchenspezifische Prozesse, automatisierte Preisgestaltung und Rabatte maximiert werden. Nahtlose Verwaltung und Optimierung von Verträgen für schnellere Geschäftsabschlüsse und frühere Einnahmen.

Funktionen der Media Cloud

- Subscriber Lifecycle Management
- Advertising Sales Management
- Media Commerce Management

Was ist die Energy and Utilities Industry Cloud?

Während Energie- und Grundversorgungsunternehmen mit der Pandemie und Naturkatastrophen umgehen, ist es wichtig, starke Kundenbeziehungen aufrecht zu erhalten, zuverlässigen Service zu garantieren und gleichzeitig die Mitarbeiter zu schützen.

Die Energy and Utilities Cloud verbindet Teams und Systeme auf einer Plattform, in die Bestandskundeninformationen und Rechnungssysteme integriert sind. Dadurch entsteht für alle Mitarbeiter, ob Vertrieb, Service oder Außendienst, eine einzige Informationsquelle. Dies ermöglicht es einem Unternehmen, nahtlos personalisierte Kundenservice-Erfahrungen zu bieten, die mobile sowie Self-Service Lösungen beinhalten. Die Energy and Utilities Cloud hilft außerdem, gewerbliche und industrielle Verkäufe zu steigern, indem die Geschäfte mit mehreren Standorten, mehreren Rohstoffen und mehreren Preisen optimiert werden, um die Zeit vom Angebot bis zum Vertrag zu verkürzen.

Zum Beispiel kontaktiert ein Kunde aufgrund eines Stromausfalls, verursacht durch eine Gerätestörung, sein Energieversorgungsunternehmen. Auch während der Pandemie muss das Unternehmen das Problem beheben und die Stromversorgung schnellstmöglich wieder herstellen. Mit der Energy and Utilities Cloud können Mitarbeiter, die im Home Office sitzen oder im Außendienst sind, einen Servicemitarbeiter entsenden, der auf nur einer Plattform Zugriff auf alle relevanten Informationen und vorherigen Interaktionen mit dem Kunden hat und somit sicher und effizient das Problem beheben kann.

Was kann die Energy and Utilities Cloud?

- Sie bietet eine Prozessbibliothek mit mehr als 100 vorkonfigurierten und erweiterbaren Best Practices, schnelle Anbindung an Back-Office-CIS und Abrechnungssysteme mit sofort einsatzbereiten Integrationen, sowie die Verwendung eines Datenmodells mit mehr als 300 erweiterten Objekten speziell für Versorgungsunternehmen.
- Mitarbeiter können, mithilfe von digitalen Tools, Kundenanalysen und voraussehenden Berichten, personalisierte Kundenerlebnisse, immer und überall, bereitstellen.

- Der Kundenbestand, ob Privathaushalte oder große industrielle oder wirtschaftliche Kunden, kann mit einer einzigen, umfassenden Lösung, die geführte Journeys und Self-Service beinhaltet, unterstützt werden.
- Preise und Angebote können schnell angepasst werden, indem Marktpreise und Kundeninformationen mit datengesteuerten Tools und einer 360°-Sicht auf den Kunden schnell verarbeitet werden.
- Komplexe Angebote für mehrere Standorte und Produkte können schnell erstellt werden, um Kunden schneller zu gewinnen und mit neuen, personalisierten Angeboten länger zu halten.

Was sind die Public Sector Solutions?

Der Bedarf an offiziellen Lizenzen und Genehmigungen ist groß und häufig ist die Beantragung solcher mit großem bürokratischem Aufwand und persönlichen Besuchen diverser Ämter behaftet. Die Pandemie hat diesen Mangel an Digitalisierung nur zu deutlich gemacht. Für Regierungen ist es dementsprechend umso wichtiger, in Zukunft die Lizenz- und Genehmigungsausstellung sowie Inspektionen online zu ermöglichen, um die regionale Wirtschaft zu unterstützen und kontinuierlich staatlichen und regionalen Umsatz zu generieren.

Die Industry Cloud von Salesforce beinhaltet Anwendungen für Lizenz- und Genehmigungsmanagement, Inspektionsmanagement und Notfallprogrammmanagement. Mit einer online Bewerbungsplattform können Bürger und Unternehmen Anträge finden, einreichen und den Status dieser überprüfen, während Regierungsmitarbeiter einen klaren Einblick in den Prozess haben, der mit flexiblen und geleiteten Workflows die Bearbeitung von Anträgen effizient und einfach gestaltet.

Zum Beispiel könnte ein Friseursalon oder ein Restaurant einen Online-Antrag für die benötigten Genehmigungen zur Eröffnung stellen, während ihre Mitarbeiter die berufsbezogenen Lizenzen und Zertifizierungen, die sie für ihren Beruf vorweisen müssen, online einreichen können. Während der Pandemie und in Zeiten des Social Distancing würde diesen Unternehmen möglicherweise eine vorübergehende Erlaubnis erteilt, die Services auszuweiten und zum Beispiel eine Außengastronomie anzubieten. Das Online-Antragsportal unterstützt beschleunigte Genehmigungen und Inspektionen zur Einhaltung der Vorschriften, um dann eine neue Genehmigung zu erteilen, die es einem lokalen Unternehmen ermöglicht, die Geschäfte nach außen zu erweitern.

Welche Funktionen haben die Public Sector Solutions?

- License, Permit und Inspection Management
- Emergency Program Management
- Grants Management
- Contact Center Engagement

Fazit

Der Kauf von Vlocity von Salesforce hat einige Vorteile mit sich gebracht: Salesforce kann seinen Kunden nun mit noch mehr Industry Clouds dabei helfen, ihr Unternehmen zu digitalisieren. Die vielen branchenspezifischen Clouds, vorgefertigten Tools und erweiterbaren Modelle sind vielfältig einsetzbar und anpassbar, sodass mittlerweile jedes Unternehmen bei Salesforce Anwendungen und Clouds finden kann, die perfekt passen. Geschäftsmodelle und -prozesse lassen sich mithilfe von Salesforce Industry Cloud ganz einfach optimieren und digitalisieren, sodass einer erfolgreichen Zukunft nichts im Wege steht. Die Erweiterung der Industry Cloud um Medien-, Kommunikations-, Elektroversorgungs- und Regierungs-Clouds durch Vlocity ist ein großer und gut gewählter Schritt für Salesforce.

Sie wollen mehr über Salesforce Industry Cloud erfahren? Lesen Sie hier weitere Informationen:

<https://www.salesforce.com/solutions/industries/>

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.