

# Salesforce Automotive Cloud

Unterstützung für die Automobilbranche

## Maßgeschneiderte Lösungen

**Kunden jeder Branche schauen heutzutage erst im Internet nach Produkten. So ist es auch bei der Automobilbranche. Aber wie können Automobilhersteller und -händler damit umgehen? Salesforce bietet mit der Automotive Cloud eine intelligente Lösung, die Mitarbeiter und Kunden unterstützt und hilft, Umsätze zu steigern.**

**Aber was ist die Automotive Cloud? Und wie funktioniert sie? Lesen Sie mehr in diesem Wissensartikel.**

## Inhalt

Maßgeschneiderte Lösungen.....	1
Was ist die Automotive Cloud?.....	2
Was kann die Automotive Cloud?.....	2
Welche Funktionen hat die Salesforce Automotive Cloud? .....	2
Diese Tools helfen bei der Umsatzsteigerung durch bessere Lead Umwandlung und Kommunikation:.....	3
Folgende Tools bieten branchenspezifische Automatisierung, KI und Analytik für gesteigerte Produktivität und Kosteneinsparungen: .....	4
Warum ist die Automotive Cloud so stark? .....	4
Was macht die Automotive Cloud besonders?.....	5
Seit wann gibt es die Automotive Cloud? .....	5
Fazit .....	5
Kontakt .....	6

## Was ist die Automotive Cloud?

Salesforce ist bedacht darauf, möglichst vielen Branchen die passenden Lösungen anzubieten und hat dadurch viele Industry Clouds im Angebot, dazu zählen unter anderem die Manufacturing Cloud und die Financial Services Cloud. Im Oktober 2022 kam eine weitere branchenspezifische Cloud hinzu: die Salesforce Automotive Cloud.

Dies ist eine Cloud, die sich auf die Automobilbranche fokussiert und mit verschiedenen Tools und Funktionen, unterstützt durch Driver 360, eine ganzheitliche Sicht auf den Lebenszyklus von Kunden und Fahrzeugen für Autohersteller, Händler sowie Automobil-Finanzgruppen bietet. Die Automotive Cloud hilft, über alle Kundeninteraktionen hinweg ausgezeichneten Service und Erfahrungen zu liefern und den Umsatz durch bessere Leadgenerierung und Kollaborationen zu steigern. Außerdem nutzt sie branchenspezifische Automatisierung, Intelligenz und Echtzeit-Analysen für mehr Produktivität und Kosteneinsparungen.

## Was kann die Automotive Cloud?

Mithilfe der Automotive Cloud können Unternehmen der Automobilbranche ihren Umsatz steigern. Die Cloud hilft dabei, Leads schneller und besser in Kunden zu verwandeln und unterstützt in der Kommunikation mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern. Neue Verkaufsmodelle und die Erwartungen der heutigen "digital-first" Kunden bedeuten, dass Autohersteller und Verkäufer effizienter denn je zuvor miteinander arbeiten müssen um die Sales aufrecht zu erhalten, das Inventar zu managen und bessere Kundenerfahrungen anzubieten.

Des Weiteren nutzt die Cloud branchenspezifische Automatisierung, künstliche Intelligenz (KI) und Analytik um die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern und dadurch Kosteneinsparungen verwirklichen zu können. Angesichts steigender Preise, Einschränkungen in der Lieferkette und umfangreicher Investitionen in Elektrofahrzeuge benötigen Automobilunternehmen intelligente Automatisierung und KI, leistungsstarke Analysen und vernetzte Daten, um Kosten zu senken, neue Einnahmequellen zu erschließen und fundiertere Entscheidungen zu treffen.

## Welche Funktionen hat die Salesforce Automotive Cloud?

### Driver 360

Driver 360 ist das System hinter der Automotive Cloud. Es bietet Lösungen, die auf branchenspezifischen Datenmodellen und Prozessen für die Automobilbranche basieren, um die

Zeit bis zur Wertschöpfung zu beschleunigen. Mithilfe folgender Tools werden Automobilunternehmen unterstützt:

- **Driver Console:** sie liefert Serviceteams einen vollständigen Überblick über alle Kundeninteraktionen, durch kontinuierliche Berührungspunkte und benutzerdefinierte Benachrichtigungen, von der Fahrzeugsuche über die Kaufhistorie bis hin zu Servicefahrten. Mit Funktionen wie Household Management können Automobilunternehmen ihre Daten zusammenführen, um ein ganzheitliches Bild des Fahrzeugbesitzes eines Haushalts und früherer Interaktionen zu erstellen, sodass Händler und andere Ökosystempartner Support, Angebote und Verkäufe weiter personalisieren können.
- **Vehicle Console:** sie bietet jedem Teammitglied eines Automobilherstellers, Händlers oder einer Finanzgruppe einfachen Zugang zu umfassenden Fahrzeuginformationen – wie Kilometerstand, Marktwert des Fahrzeugs sowie Service- und Reparaturinformationen in Echtzeit.
- **Automotive Data Foundation:** sie baut auf Industriestandards wie dem STAR Standard auf und ist das Rückgrat der Automotive Cloud. Sie schafft eine vertrauenswürdige, auf Standards basierende Datengrundlage, die Interoperabilität, intelligenten Datenschutz, die Einhaltung globaler gesetzlicher Vorschriften und flexiblen Datenaustausch fördert.

Diese Tools helfen bei der Umsatzsteigerung durch bessere Lead Umwandlung und Kommunikation:

- **Automotive Lead Management:** dieses Tool unterstützt die Zusammenarbeit von Händlern und Herstellern indem Leads mit einzigartigen Kunden- und Fahrzeughistorien angereichert werden. Dies ermöglicht es ihnen, die hochwertigsten Leads direkt zu dem von ihnen bevorzugten Autohaus zu senden, zusammen mit einem vollständigen Bild ihrer Wünsche, Bedürfnisse und Historie.
- **Dealer Performance Management:** diese Funktion macht es leicht, die Performance von Autohäusern basierend auf Region zu analysieren und Lead Pipelines zu beobachten. Dies ermöglicht es Herstellern, ihre Bemühungen zielgerichtet einzusetzen und Vertriebsvereinbarungen, Standortbesuche, Partnerkooperationen, Nachfrageprognosen, Vertriebsanreize und vieles mehr besser zu koordinieren.

Folgende Tools bieten branchenspezifische Automatisierung, KI und Analytik für gesteigerte Produktivität und Kosteneinsparungen:

- **Flow for Automotive:** diese Funktion bietet intelligente Automatisierung mit klickbasierten Konfigurations- und Integrationstools zur Vereinfachung der Erstellung und Bereitstellung markengeschützter und automatisierter Erlebnisse, wie z. B. Aktualisierungen des Fahrzeugbestellungsstatus oder Benachrichtigungen über Lieferverzögerungen, um Teammitglieder dabei zu unterstützen, mehr Aufgaben mit weniger Ressourcen zu erledigen, die Effizienz zu steigern und bessere Kundenerlebnisse zu liefern — und das in großem Umfang.
- **Analytics for Automotive:** das Tool bietet Unternehmen der Automobilindustrie Einblicke zur Überwachung und Verbesserung ihres Geschäfts. Die speziell entwickelten Dashboards bieten einen detaillierten Überblick über die Vertriebs- und Geschäftsleistung, den Lebenszyklus von Kunden und Anlagen sowie Umsatztrends, um schnellere und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.
- **Salesforce Genie:** hiermit werden Automobilunternehmen unterstützt, ihre Kunden- und Fahrzeugdaten über alle Kanäle und Interaktionen hinweg zu vereinheitlichen, wie z. B. Kundenanfragen, Serviceanfragen und Fahrzeugdaten, zu einem einzigen Kundenprofil in Echtzeit.

## Warum ist die Automotive Cloud so stark?

Durch das große Partner-Ökosystem von Salesforce können einzigartige Expertise und Lösungen für die Automobilbranche bereitgestellt werden. Globale sowie lokale Consulting Partner sind auf Dienstleistungen im Automobilbereich spezialisiert, darunter Online-Kauf, Incentive-Management, Aftermarket-Services und intelligente Fahrzeuge, und sind bereit, diese auf die spezifischen Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Lösungen umzusetzen. Zusätzlich sind unabhängige Partner von Softwareanbietern dabei, innovative Apps über AppExchange zu erstellen, die speziell auf die Automobil- und Smart Mobility-Branchen zugeschnitten sind, um kritische geschäftliche Herausforderungen zu lösen, vernetzte Kundenerlebnisse zu schaffen und innovative datengesteuerte Umsatzströme zu liefern.

Salesforce hat außerdem eine Partnerschaft mit Formel 1 gestartet, um das Fan-Engagement für den prestigeträchtigsten Motorsport-Wettbewerb zu stärken und auszubauen. Durch die Partnerschaft nutzt die F1 Customer 360, um einen besseren Einblick in und ein besseres Verständnis für ihre globale Fangemeinde zu erlangen. Dadurch werden das Verhalten, die

Kommunikation und die Aktionen mit und von ihren Fans unterstützt, während sie sich für den Sport engagieren, und sie gleichzeitig näher an die Action herangeführt werden als je zuvor.

## Was macht die Automotive Cloud besonders?

Die Salesforce Automotive Cloud liefert relevante, maßgeschneiderte Lösungen für Autohersteller, Händler und Auto-Finanzgruppen, damit diese ihren Kunden und Mitarbeitern verknüpfte digitale Erlebnisse bieten können. Driver 360 ist dabei das Rückgrat der Automotive Cloud, eine maßgeschneiderte Customer 360 Plattform für Automobilunternehmen. Aufgebaut auf Driver 360, liefert die Automotive Cloud branchenspezifische Lösungen, um Kunden- und Fahrzeugdaten durch Marketing, Vertrieb, Service und mehr zu nutzen.

## Seit wann gibt es die Automotive Cloud?

Die Salesforce Automotive Cloud ist seit dem 17. Oktober 2022 allgemein verfügbar.

## Fazit

Mithilfe der Automotive Cloud erhalten Automobilhersteller, -händler und Finanzgruppen der Automobilbranche eine Rundumsicht auf alle Kundeninteraktionen und -daten und können somit effizienter arbeiten. Durch die Unterstützung von künstlicher Intelligenz werden Mitarbeiter produktiver und Leads sind einfacher umzuwandeln. Die Automotive Cloud passt sich den Bedürfnissen der Benutzer an und liefert individuelle, maßgeschneiderte Lösungen.

Mehr zur Salesforce Automotive Cloud finden Sie hier:

<https://www.salesforce.com/products/automotive-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](mailto: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.