

Was ist die Salesforce Data Cloud?

Eine leistungsstarke Datenplattform für Salesforce

Ein Sammelpunkt für alle kundenbezogenen Daten: die Salesforce Data Cloud ermöglicht es, die Daten aus allen Salesforce Anwendungen zu vernetzen und an jedem Touchpoint relevante Insights und Kontextinformationen abrufen zu können sowie Kunden jederzeit optimal zu betreuen. Kundenbeziehungen können auf einer soliden Datenbasis aufgebaut und gestärkt werden. Mit den vielfältigen Funktionen der Data Cloud können kundenbezogene Daten aus verschiedenen Quellen zusammengeführt und in einer umfassenden kundenspezifischen Ansicht präsentiert werden.

Aber wie funktioniert die Data Cloud eigentlich? Und welche Funktionen hat sie?

Lesen Sie mehr hier.

Inhalt

Was ist die Salesforce Data Cloud?	2
Wieso sind Customer Data Plattformen wichtig?	2
Welche Funktionen bietet die Salesforce Data Cloud?	3
Salesforce Data Cloud und Mulesoft	4
Welche Vorteile bietet die Salesforce Data Cloud?	5
Salesforce Data Cloud in anderen Salesforce Anwendungen	6
Fazit	7
Kontakt	8

Was ist die Salesforce Data Cloud?

Die Salesforce Data Cloud ist eine Plattform, die Ihr Unternehmen dabei unterstützt, wertvolle Einblicke aus verschiedenen Datenquellen zu gewinnen und diese Daten für eine optimierte Kundenbetreuung und geschäftliche Entscheidungsfindung zu nutzen.

Im Kern ist Salesforce Data Cloud eine umfassende Datenplattform, die es Unternehmen ermöglicht, auf riesige Datenmengen aus unterschiedlichen Quellen zuzugreifen, diese zu verwalten und zu nutzen. Sie führt eine Fülle von Datenbeständen zusammen, darunter Kundendaten von Erstanbietern, Datensätze von Drittanbietern und branchenspezifische Einblicke, um Unternehmen einen 360-Grad-Blick auf ihre Kunden, Märkte und ihre Wettbewerbslandschaft zu ermöglichen.

Wieso sind Customer Data Plattformen wichtig?

Die Data Cloud gewinnt zunehmend an Bedeutung angesichts der voranschreitenden Digitalisierung und der dringenden Notwendigkeit für Unternehmen, sich zu transformieren. Laut IDC sind sich über 97% der Unternehmen einig, dass wir in einer Welt agieren, in der die Digitalisierung im Mittelpunkt steht. Bis zum Jahr 2022 wird prognostiziert, dass 65% des globalen Bruttoinlandsprodukts digitalisiert sein werden, mit einem geschätzten Investitionsvolumen von über 9 Billionen US-Dollar in die digitale Transformation von 2022 bis 2025. Eine der wichtigsten Prioritäten für Unternehmen bei diesen Investitionen ist die Kundenzufriedenheit und das Kundenerlebnis. Datenschutz, Software und Daten stehen im Mittelpunkt der Investitionsprioritäten für die digitale Transformation. Die Data Cloud ist entscheidend, da sie Unternehmen dabei unterstützt, Daten aus verschiedenen Quellen zu integrieren, um personalisierte Kundenerlebnisse zu schaffen und regulatorische Anforderungen zu erfüllen.

Welche Funktionen bietet die Salesforce Data Cloud?

Die Salesforce Data Cloud bietet eine Vielzahl von Funktionen, die Unternehmen dabei unterstützen, Daten effektiv zu nutzen und wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen. Im Folgenden erfahren Sie mehr über einige Teilbereiche und wie diese mit den verschiedenen Funktionen abgedeckt werden.

Datenintegration:

Salesforce Data Cloud lässt sich nahtlos in verschiedene Datenquellen integrieren, z. B. in CRM-Systeme, Marketingplattformen, soziale Medien und externe Datenanbieter. Diese Integration stellt sicher, dass Unternehmen eine einheitliche Sicht auf ihre Daten haben, wodurch Silos aufgebrochen und eine funktionsübergreifende Zusammenarbeit ermöglicht wird.

Datenanreicherung:

Eine der leistungsfähigsten Funktionen von Salesforce Data Cloud sind die Services zur Datenanreicherung. Durch die Nutzung fortschrittlicher Datenanalysen und KI-gesteuerter Algorithmen reichert die Plattform vorhandene Datensätze mit wertvollen Erkenntnissen an, z. B. mit demografischen Informationen, firmenbezogenen Daten, Verhaltensmustern und prädiktiven Analysen. Diese angereicherten Daten ermöglichen es Unternehmen, Kundenerlebnisse zu personalisieren, relevante Zielgruppen anzusprechen und Marketingstrategien zu optimieren.

Daten-Marktplatz:

Salesforce Data Cloud betreibt einen robusten Datenmarktplatz, auf dem Unternehmen eine breite Palette von Datensätzen von Drittanbietern entdecken und darauf zugreifen können. Dieser Marktplatz bietet eine Fülle von branchenspezifischen Daten, einschließlich B2B-Kontaktinformationen, Verbraucherpräferenzen, Markttrends und Wettbewerbsinformationen. Durch den Zugriff auf dieses riesige Datenökosystem können Unternehmen ihre eigenen Datenbestände erweitern und tiefere Einblicke in ihre Zielmärkte gewinnen.

Data Governance und Compliance:

Salesforce Data Cloud ist sich der Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit bewusst und hält sich an strenge Data-Governance-Standards und Compliance-Vorschriften, wie GDPR und CCPA. Die Plattform setzt fortschrittliche Verschlüsselung, Zugriffskontrollen und Prüfprotokolle ein, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten zu gewährleisten und das Vertrauen der Benutzer zu stärken.

KI-gestützte Einblicke:

Salesforce Data Cloud nutzt die Leistung der künstlichen Intelligenz (KI) und liefert umsetzbare Einblicke und Empfehlungen, um fundierte Entscheidungen zu treffen. Mithilfe von Algorithmen für maschinelles Lernen identifiziert die Plattform Muster, Trends und Korrelationen innerhalb von Datensätzen und ermöglicht es Unternehmen, Kundenbedürfnisse zu antizipieren, Vertriebsstrategien zu optimieren und Risiken zu minimieren.

Salesforce Data Cloud und Mulesoft

Mit dem vorgefertigten Mulesoft System, können Sie APIs für jeden Anwendungsfall erstellen.

Mulesoft bietet Out-of-the-Box Compliance für ISO 27001, SOC 2, PCI DSS und die DSGVO. Sie sichert Unternehmensintegrationen automatisch mit vordefinierten oder individuellen Richtlinien.

Durch formatierhaltende Tokenisierung gemäß Richtlinien werden sensible Daten geschützt. Zusätzlich können sichere Perimeter-Gateways um Daten, APIs, Microservices und Integrationen eingerichtet werden.

Die Verwaltung von APIs aus allen Quellen und Umgebungen erfolgt ohne zusätzlichen Entwicklungsaufwand gemäß branchenspezifischen Richtlinien und Standards.

Out-of-the-Box Konnektoren

Mit dem System von Mulesoft können Sie sichere, skalierbare Datenintegrationen mit vorgefertigten Konnektoren für jedes System erstellen. Dies ermöglicht Ihnen, Daten aus verschiedenen Plattformen einheitlich zu sammeln.

Dataspaces

Mulesoft ermöglicht Ihnen außerdem, Ihre Daten nach Marke, Abteilung und Region für spezifische Geschäftsprozesse zu organisieren.

Integrierte Kundenprofile

Personalisieren Sie alle Interaktionen anhand vollständiger, integrierter Kundenprofile, auf die Ihre Teams jederzeit zugreifen können.

Welche Vorteile bietet die Salesforce Data Cloud?

Verbesserte Kundenbindung:

Durch die Nutzung angereicherter Daten und KI-gesteuerter Erkenntnisse können Unternehmen personalisierte Erlebnisse, gezielte Marketingkampagnen und proaktiven Kundensupport bereitstellen und so stärkere Beziehungen und Loyalität fördern.

Verbesserte Datenzusammenarbeit:

Salesforce Data Cloud ermöglicht funktionsübergreifenden Teams, wie z. B. Vertrieb, Marketing und Kundendienst, eine effektive Zusammenarbeit und die gemeinsame Nutzung verwertbarer Datenerkenntnisse, was zu koordinierten Strategien und optimierten Abläufen führt.

Datengestützte Innovation:

Mit dem Zugriff auf eine Vielzahl von Datenbeständen und fortschrittlichen Analysetools können Unternehmen Innovationen vorantreiben, neue Marktchancen aufdecken und der Konkurrenz in der dynamischen Geschäftswelt von heute einen Schritt voraus sein.

Salesforce Data Cloud in anderen Salesforce Anwendungen

Sales

Mit Salesforce Data Cloud for Sales kann man die Akquise automatisieren, indem CRM Daten mit den Aktivitäten der potenziellen Kunden vernetzt werden. Außerdem können Upsell und Cross-Sell Möglichkeiten freigeschaltet, da unterschiedliche Bereiche miteinander verknüpft sind. Die Verkaufsproduktivität wird dadurch gesteigert.

Service

Anhand der verknüpften Daten können Frühwarnsignale erkannt werden und Kunden vom Abwandern abgehalten werden. Personalisierte Onboarding-Prozesse und proaktive Hilfsangebote können außerdem die Kundenbindung steigern. Durch die Verknüpfung des CRMs, der Abrechnung und weiterer Daten können Serviceaufgaben flüssiger und effizienter gelöst werden.

Marketing

Kundenprofile können mit bereichsübergreifenden Daten aus Marketing, Handel, Vertrieb, Service sowie Kampagnen einfacher und schneller erstellt werden, dadurch fällt auch die Zielgruppensegmentierung viel leichter. Automatische, personalisierte Journeys sowie Nachrichten, Content und Angebote werden mithilfe der Data Cloud KI ein Kinderspiel. Die Verknüpfung zu Werbepartnern von Drittanbietern macht die Analyse der Kundendaten einfach.

Commerce

Das Einkaufserlebnis der Kunden wird durch eine personalisierte Journey und maßgeschneiderte Angebote ansprechender. Die Produktion wird durch die KI-Unterstützung automatisiert und Entscheidungen können datenbasiert getroffen werden.

Financial Services

Finanzinstitute können Daten aus zentralen Bank- und Versicherungsplattformen erschließen und Einblicke gewinnen, die ein umfassenderes, personalisiertes Engagement in großem Umfang ermöglichen.

Healthcare & Life Sciences

Jede Interaktion mit Patienten, Leistungserbringern und Partnern wird personalisiert und messbare Ergebnisse mit einheitlichen Gesundheitsinformationen können erzielt werden.

Automotive

Fahrer-, Fahrzeug-, Einzelhandels- und Finanzdaten können in einem Profil harmonisiert werden um Umsätze zu steigern und überall außergewöhnliche Automobilerlebnisse zu schaffen.

Consumer Goods

Die Kundentreue wird durch Echtzeit-Dateneinblicke gesteigert und eine höhere Marge kann durch optimierte Planung und Ausführung erzielt werden.

Fazit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Salesforce Data Cloud einen Paradigmenwechsel in der Art und Weise darstellt, wie Unternehmen Daten nutzen und einsetzen, um erfolgreich zu sein. Durch die Bereitstellung einer umfassenden Suite von Tools für das Datenmanagement, die Datenanreicherung und die Datenanalyse versetzt die Plattform Unternehmen in die Lage, das volle Potenzial ihrer Datenbestände zu erschließen und datengestützte Entscheidungen mit Zuversicht zu treffen. Salesforce Data Cloud ist ein Katalysator für Innovation, Wachstum und Kundenorientierung, da Unternehmen die Komplexität der digitalen Wirtschaft immer besser meistern können.

Weitere Informationen finden Sie hier: <https://www.salesforce.com/data/>

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.