

Was ist der Salesforce Flow Builder?

Ein Tool für automatisierte Geschäftsprozesse

Die digitale Transformation innerhalb von Unternehmen hat den Bedarf nach straffen und automatisierten Geschäftsprozessen erhöht. Manuelle Workflows sind ineffizient und fehleranfällig. Hier kommen Werkzeuge zur Prozessautomatisierung ins Spiel. Als eine führende Plattform bietet Salesforce den Flow Builder an, um Nutzerinnen und Nutzer in die Lage zu versetzen, komplexe Workflows und Flüsse visuell und ohne Programmierung zu erstellen.

In diesem Artikel wird Ihnen die Funktionsweise des Salesforce Flow Builder erklärt und die Vorteile näher beleuchtet.

Inhalt

Was ist der Salesforce Flow Builder?	2
Welche Arten von Salesforce Flows gibt es?	2
Wie funktioniert der Salesforce Flow Builder?	4
Welche Vorteile hat der Salesforce Flow Builder?	6
Welche Anwendungsbeispiele gibt es für den Salesforce Flow Builder?	7
Fazit	9
Kontakt	10

Was ist der Salesforce Flow Builder?

Die Automatisierung von komplexen Geschäftsprozessen und Workflows stellt viele Unternehmen vor eine Herausforderung. Meist kommt schnell die Frage auf, wie dies einfach und effizient umsetzbar ist. Der Salesforce Flow Builder ist die Antwort darauf.

Er ist ein leistungsstarkes Werkzeug, das Benutzern ermöglicht, ohne Programmierkenntnisse detaillierte Workflows und Prozesse zu erstellen. Daher ist der Salesforce Flow Builder nicht nur für Entwickler gedacht. Dank seiner benutzerfreundlichen Oberfläche können auch Administratoren und Geschäftsanwender mit wenig technischer Erfahrung beeindruckende Flows gestalten. Durch Drag-and-Drop-Funktionalität wird das Erstellen von automatisierten Abläufen zum Kinderspiel.

Mit dem Flow Builder lassen sich verschiedene Arten von Flows erstellen, wie Bildschirm-Flows für geführte Benutzerinteraktionen oder Hintergrund-Flows für automatische Datenverarbeitungen. Hier wird das Potenzial deutlich: Ein Vertriebsmitarbeiter könnte automatisch Follow-up-E-Mails an potenzielle Kunden senden, während ein Kundendienstmitarbeiter über geführte Skripte den Service verbessert.

Welche Arten von Salesforce Flows gibt es?

Bildschirm-Flow (Screen Flow)

Diese Flows sind besonders dann nützlich, wenn Sie den Benutzer durch einen bestimmten Prozess führen möchten. Stellen Sie sich vor, ein Vertriebsmitarbeiter benötigt Unterstützung beim Ausfüllen eines komplexen Angebotsformulars. Ein Bildschirm-Flow kann hier eine schrittweise Anleitung bieten, die den Benutzer durch jeden Schritt begleitet. Die Flexibilität dieser Flows erlaubt es, benutzerdefinierte Formulare zu erstellen, in denen Eingaben validiert und basierend auf den Eingaben Entscheidungen getroffen werden können.

Zeitgesteuerter Flow (Schedule-Triggered Flow)

Können Sie sich vorstellen, dass wichtige Aufgaben automatisch zu festgelegten Zeiten ausgeführt werden? Hier kommt der zeitgesteuerte Flow ins Spiel. Dieser Flow-Typ wird zu vorab definierten Zeitpunkten ausgelöst, um wiederkehrende Aufgaben wie monatliche Berichte oder regelmäßige Datenaktualisierungen automatisch auszuführen. Deshalb ideal, um sicherzustellen, dass wichtige Prozesse genau dann ablaufen, wenn sie es sollen, ohne dass manuell eingegriffen werden muss.

Automatisch gesteuerter Flow (Autolaunched Flow)

Einige Prozesse müssen im Hintergrund ablaufen, ohne dass der Benutzer es bemerkt. Der automatisch gesteuerte Flow übernimmt diese Aufgabe. Dieser Flow-Typ wird ohne Benutzerinteraktion ausgelöst, oft als Reaktion auf bestimmte Bedingungen oder Ereignisse, wie etwa das Erstellen eines neuen Datensatzes oder das Aktualisieren von Feldern. Ein typisches Beispiel: Sobald ein Verkaufsabschluss in Salesforce eingetragen wird, sendet der Flow automatisch eine Benachrichtigung an das zuständige Team und aktualisiert die Bestandsdaten.

Plattform-Ereignisgesteuerte Flows (Platform Event-Triggered Flows)

Wie reagieren Sie, wenn plötzlich ein Ereignis eintritt, das unmittelbares Handeln erfordert? Plattform-Ereignisgesteuerte Flows bieten genau diese Reaktionsfähigkeit. Sie werden durch Plattform-Ereignisse ausgelöst, die von internen oder externen Systemen gesendet werden. Diese Flows sind besonders nützlich, wenn schnelle und spezifische Aktionen erforderlich sind, wie etwa das Auslösen von Sicherheitsmaßnahmen bei ungewöhnlichen Aktivitäten oder das sofortige Versenden von Benachrichtigungen bei kritischen Systemausfällen.

Wie funktioniert der Salesforce Flow Builder?

Haben Sie sich jemals gefragt, wie ein Tool, das so mächtig und flexibel ist wie der Salesforce Flow Builder, tatsächlich funktioniert? Der Schlüssel liegt in seiner intuitiven Benutzeroberfläche, die es Ihnen ermöglicht, komplexe Abläufe durch einfaches Drag-and-Drop zu erstellen. Aber lassen Sie uns tiefer eintauchen. Flows basieren im Grunde auf drei Bausteinen: Elemente, Konnektoren und Ressourcen.

Elemente: Die Bausteine Ihrer Flows

Elemente sind die Aktionen, die Ihr Flow ausführen soll. Stellen Sie sich Elemente als die „Schritte“ in Ihrem Prozess vor. Sie können beispielsweise ein Element verwenden, um Daten zu aktualisieren, eine Entscheidung zu treffen oder Informationen anzuzeigen. Jedes Element erfüllt eine spezifische Funktion, die Ihren Flow vorantreibt. Es gibt drei Typen von Flow-Elementen:

- **Interaktion:** Jeder Flow ist in der Lage, mit den Nutzern zu interagieren. Informationen und Fragen können so auf dem Bildschirm angezeigt werden. Hierfür existieren Bildschirm- und Aktionselemente, welche es zum Beispiel ermöglichen, die Nutzer zur Eingabe von Informationen aufzufordern.
- **Daten:** Mithilfe von Datenelementen, weisen Sie den Flow an, mit bestimmten Datensätzen in Salesforce zu interagieren. Durch Datenelemente können Datensätze erstellt, aktualisiert oder gelöscht werden.
- **Logik:** Diese Elemente helfen Ihnen, Daten zu bewerten und zu bearbeiten. Logikelemente ermöglichen das Erstellen verschiedener Pfade für Flows und die Definition von Kriterien, wann der Flow einen bestimmten Pfad nimmt. Auch können Schleifenpfade erstellt oder die Reihenfolge einer Datensammlung geändert werden.

Konnektoren: Die Verbindungen zwischen den Elementen

Doch wie gelangen Sie von einem Schritt zum nächsten? Hier kommen die Konnektoren ins Spiel. Konnektoren verbinden die verschiedenen Elemente miteinander und bestimmen den Fluss Ihres Prozesses. Sie entscheiden, welcher Pfad eingeschlagen wird, basierend auf den Ergebnissen des vorherigen Elements. Dies ermöglicht es, komplexe Abläufe mit verschiedenen Entscheidungspunkten und verzweigten Pfaden zu erstellen. Ob ein Flow linear oder verzweigt verläuft, hängt ganz von den Konnektoren ab, die Sie setzen.

Ressourcen: Die Variablen Ihres Flows

Ressourcen sind die Variablen und Konstanten, die Ihr Flow verwendet. Stellen Sie sich vor, Ihr Flow muss während der Ausführung Informationen speichern oder abrufen. Hier kommen Ressourcen ins Spiel. Sie können Werte wie Datumsangaben, Textstrings oder ganze Datensätze speichern und bei Bedarf abrufen. Diese Ressourcen machen Ihren Flow dynamisch und anpassungsfähig, da sie es ermöglichen, dass Daten während der Flow-Ausführung manipuliert und verwendet werden.

Ein Zusammenspiel für maximale Effizienz

Das Zusammenspiel dieser drei Bausteine – Elemente, Konnektoren und Ressourcen – ermöglicht es Ihnen, mit dem Salesforce Flow Builder hochgradig angepasste und effiziente Prozesse zu erstellen. Jedes Element spielt eine entscheidende Rolle, und nur durch das harmonische Zusammenwirken dieser Komponenten wird der Flow zu einem mächtigen Werkzeug in Ihrer Salesforce-Umgebung.

Welche Vorteile hat der Salesforce Flow Builder?

Automatisierung leicht gemacht

Was wäre, wenn Sie Ihre geschäftlichen Routineaufgaben automatisieren könnten, ohne eine einzige Zeile Code zu schreiben? Der Salesforce Flow Builder ermöglicht Ihnen das. Mit diesem Tool können Sie Arbeitsabläufe effizienter gestalten und die Produktivität Ihres Teams erheblich steigern. Ein zentraler Vorteil des Flow Builders ist seine Benutzerfreundlichkeit. Dank der intuitiven Drag-and-Drop-Oberfläche können selbst Benutzer ohne technische Vorkenntnisse komplexe Flows erstellen und verwalten.

Flexibilität und Anpassungsfähigkeit

Ein weiterer herausragender Vorteil des Salesforce Flow Builders ist seine Flexibilität. Ob einfache Aufgaben oder komplexe Geschäftsprozesse – der Flow Builder lässt sich an nahezu jede Anforderung anpassen. Sie können Flows für spezifische Teams, Abteilungen oder Prozesse erstellen und diese jederzeit an veränderte Geschäftsanforderungen anpassen. So bleibt Ihr Unternehmen agil und kann schnell auf Marktveränderungen reagieren.

Integration und Datenverknüpfung

Die nahtlose Integration mit der Salesforce-Plattform ist ein weiterer wesentlicher Vorteil. Da der Flow Builder direkt in Salesforce integriert ist, können Sie auf alle Ihre Salesforce-Daten zugreifen und diese in Ihre Flows einbinden. Dies ermöglicht es Ihnen, Daten in Echtzeit zu verarbeiten und Entscheidungen auf Grundlage der neuesten Informationen zu treffen. Ob es darum geht, Leads zu qualifizieren, Bestandsdaten zu aktualisieren oder automatisierte Benachrichtigungen zu versenden – der Flow Builder kann all dies und mehr.

Kosteneffizienz und Zeitersparnis

Darüber hinaus bietet der Salesforce Flow Builder erhebliche Kosteneinsparungen. Indem Sie manuelle Prozesse automatisieren, reduzieren Sie Fehler und sparen wertvolle Zeit. Ihr Team kann sich auf strategischere Aufgaben konzentrieren, während repetitive Aufgaben im Hintergrund automatisiert ablaufen. Dies führt nicht nur zu einer höheren Effizienz, sondern auch zu einer besseren Nutzung Ihrer Ressourcen.

Benutzerzentrierte Prozesse

Schließlich ermöglicht der Salesforce Flow Builder die Erstellung benutzerzentrierter Prozesse. Sie können Flows so gestalten, dass sie genau auf die Bedürfnisse Ihrer Nutzer zugeschnitten sind, was die Benutzerfreundlichkeit und die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen erhöht.

Welche Anwendungsbeispiele gibt es für den Salesforce Flow Builder?

Egal ob im Vertrieb, im Kundenservice, im Marketing oder auch bei internen Angelegenheiten, der Flow Builder von Salesforce vereinfacht die Automatisierung in Ihrem Unternehmen. Es stellt sich also weniger die Frage, ob Sie dieses Tool nutzen sollten, sondern vielmehr, bei welchen Geschäftsprozessen dieses integriert werden kann.

Vertrieb

Stellen Sie sich vor, Sie könnten den Vertriebsprozess von Anfang bis Ende automatisieren. Mit dem Salesforce Flow Builder wird das Realität. Vertriebsteams können automatisierte Flows erstellen, um Leads nach bestimmten Kriterien zu qualifizieren, Follow-up-E-Mails automatisch zu versenden oder Opportunity-Daten nahtlos zu aktualisieren. Der Flow Builder sorgt dafür, dass kein potenzieller Kunde durch das Raster fällt und das Vertriebsteam sich auf das konzentrieren kann, was wirklich zählt: Abschlüsse!

Kundenservice

Wie wäre es, wenn Ihr Kundenservice-Team schneller und gezielter auf Anfragen reagieren könnte? Der Salesforce Flow Builder ermöglicht es, Service-Tickets automatisch an die richtigen Mitarbeiter weiterzuleiten und Eskalationen intelligent zu steuern. Mithilfe von Bildschirm-Flows können Service-Mitarbeiter zudem geführte Skripte nutzen, um den Kunden effizient durch

Problemlösungen zu leiten. Dadurch wird nicht nur die Bearbeitungszeit verkürzt, sondern auch die Kundenzufriedenheit erheblich gesteigert.

Marketing

Im Marketing dreht sich alles um das richtige Timing und die persönliche Ansprache. Der Salesforce Flow Builder kann hier Wunder wirken. Durch die Integration mit Marketing-Tools lassen sich automatisierte Kampagnen steuern, die auf spezifischen Kundeninteraktionen basieren. Beispiel: Ein potenzieller Kunde zeigt Interesse an einem Produkt auf Ihrer Website? Ein Flow kann sofort eine personalisierte E-Mail-Kampagne starten, die genau auf diesen Kunden zugeschnitten ist. So steigern Sie die Conversion-Raten und optimieren Ihre Marketingressourcen.

Interne Prozesse

Doch der Salesforce Flow Builder kann noch mehr – auch hinter den Kulissen. Interne Geschäftsprozesse lassen sich durch automatisierte Workflows erheblich verbessern. Nehmen wir zum Beispiel die Onboarding-Prozesse für neue Mitarbeiter. Mit dem Flow Builder können Sie sicherstellen, dass alle erforderlichen Schritte, von der IT-Einrichtung bis hin zur Schulung, reibungslos und pünktlich ablaufen. So können Unternehmen sicherstellen, dass neue Mitarbeiter schnell produktiv werden.

Fazit

Als leistungsstarkes und vielseitiges Werkzeug kann der Salesforce Flow Builder die Produktivität und Effizienz eines Unternehmens in verschiedenen Abteilungen signifikant steigern. Durch die Automatisierung wiederkehrender und manueller Aufgaben werden Mitarbeiter für komplexere Tätigkeiten freigesetzt. Die benutzerfreundliche Oberfläche des Flow Builders ermöglicht sowohl technischen als auch nicht-technischen Nutzern die Entwicklung automatisierter Workflows. Wenn Flows durch Datenabfragen und Logikelemente effektiv integriert werden, können sie nahtlose End-to-End-Prozesse vorantreiben. Unternehmen sollten Möglichkeiten identifizieren, wo der Flow Builder Engpässe beseitigen und die Kundenerfahrung verbessern kann. Mit seiner Skalierbarkeit und Anpassungsfähigkeit ist der Salesforce Flow Builder ein Werkzeug, auf das Unternehmen in der heutigen schnelllebigen digitalen Umwelt nicht verzichten können.

Erfahren Sie hier noch mehr über Salesforce-Produkte:

<https://www.salesforce.com/de/>

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.