

# Was ist Salesforce für den Öffentlichen Sektor?

Effizienz für Regierungen

**Salesforce für den öffentlichen Sektor ist mehr als nur Software - es ist ein mächtiges Werkzeug zur Modernisierung des öffentlichen Dienstes. Die cloudbasierte Plattform bietet eine Reihe vorkonfigurierter Anwendungen, die speziell auf die Bedürfnisse des öffentlichen Bereichs zugeschnitten sind. Durch die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und eine zentrale Datenverwaltung ermöglicht Salesforce einen effizienteren und serviceorientierten Bürgerdialog. Sicherheit und Datenschutz stehen dabei an oberster Stelle, um das notwendige Vertrauen in Behörden zu gewährleisten. Aber was genau ist Salesforce für den Öffentlichen Sektor? Und welche Funktionen hat es? Lesen Sie mehr in diesem Wissensartikel.**

## Inhalt

Was ist Salesforce für den Öffentlichen Sektor?	2
Welche Vorteile bietet Salesforce für den Öffentlichen Sektor?	3
Welche Funktionen hat Salesforce für den Öffentlichen Sektor?	4
Wie unterstützt Künstliche Intelligenz Salesforce für den Öffentlichen Sektor?	5
Wie unterstützt Salesforce die Bürgerbeteiligung und den Bürgerservice?	6
Welche Sicherheits- und Datenschutzstandards erfüllt Salesforce?	7
Wie integriert Salesforce bestehende Systeme im Öffentlichen Sektor?	8
Welche Fallstudien zeigen den Erfolg von Salesforce im Öffentlichen Sektor?	9
Fazit	10
Kontakt	11

## Was ist Salesforce für den Öffentlichen Sektor?

Salesforce für den Öffentlichen Sektor ist mehr als nur eine Softwarelösung – es ist ein Werkzeug zur Modernisierung der öffentlichen Verwaltung. Aber was genau bedeutet das? Stellen Sie sich eine Plattform vor, die Behörden in die Lage versetzt, schneller und effizienter auf die Bedürfnisse der Bürger zu reagieren. Salesforce bietet eine umfassende Suite von cloudbasierten Anwendungen, die speziell für die Anforderungen des öffentlichen Sektors entwickelt wurden.

### **Digitalisierung leicht gemacht**

Mit Salesforce können öffentliche Einrichtungen ihre Prozesse digitalisieren und so die Interaktion mit den Bürgern verbessern. Dank der cloudbasierten Technologie haben Mitarbeiter jederzeit und überall Zugriff auf wichtige Daten und können so schneller Entscheidungen treffen.

### **Einheitliche Datenverwaltung**

Ein weiteres Highlight von Salesforce ist die zentrale Datenverwaltung. Behörden können alle Bürgerinformationen an einem Ort sammeln und verwalten. Das erleichtert nicht nur die Arbeit der Mitarbeiter, sondern verbessert auch die Transparenz und den Bürgerservice.

### **Sicher und Compliance-konform**

Sicherheit ist ein Muss im öffentlichen Sektor. Salesforce erfüllt die höchsten Sicherheitsstandards und bietet Lösungen, die den spezifischen Anforderungen an Datenschutz und Compliance gerecht werden.

# Welche Vorteile bietet Salesforce für den Öffentlichen Sektor?

Warum sollten öffentliche Einrichtungen in Salesforce investieren? Die Antwort liegt in den zahlreichen Vorteilen, die diese Plattform bietet. Salesforce optimiert nicht nur die Verwaltung, sondern revolutioniert auch die Art und Weise, wie Behörden mit Bürgern und anderen Interessengruppen interagieren.

## **Effizienzsteigerung durch Automatisierung**

Stellen Sie sich vor, wiederkehrende Aufgaben werden automatisch erledigt. Salesforce ermöglicht es, administrative Prozesse zu automatisieren und damit wertvolle Zeit zu sparen. Von der Fallbearbeitung bis hin zur Dokumentenverwaltung – repetitive Tätigkeiten werden schneller und fehlerfrei abgewickelt.

## **Verbesserte Bürgerinteraktion**

Mit Salesforce im öffentlichen Sektor wird die Kommunikation zwischen Behörden und Bürgern auf eine neue Ebene gehoben. Einfache Zugänge zu Dienstleistungen über digitale Plattformen und die Möglichkeit, Anliegen und Anfragen in Echtzeit zu verfolgen, erhöhen die Zufriedenheit und das Vertrauen der Bürger.

## **Flexibilität und Skalierbarkeit**

Öffentliche Einrichtungen müssen flexibel auf Veränderungen reagieren können. Salesforce bietet eine skalierbare Lösung, die mit den Bedürfnissen der Behörde wächst. Neue Funktionen lassen sich problemlos integrieren, ohne bestehende Systeme zu beeinträchtigen.

## **Datengetriebene Entscheidungen**

In einer datenintensiven Welt bietet Salesforce dem öffentlichen Sektor Werkzeuge, um fundierte Entscheidungen zu treffen. Durch umfangreiche Analysemöglichkeiten können Behörden Trends erkennen und effizienter planen.

# Welche Funktionen hat Salesforce für den Öffentlichen Sektor?

Salesforce bietet für den öffentlichen Sektor zahlreiche spezifische Funktionen, die auf die besonderen Anforderungen von Behörden und sozialen Diensten zugeschnitten sind. Hier ein Überblick:

## **Benefit Management:**

Salesforce ermöglicht die effiziente Verwaltung und Verteilung von Sozialleistungen wie Arbeitslosengeld oder Wohnbeihilfen. Die Plattform automatisiert die Berechnung von Ansprüchen und bietet Bürgern Self-Service-Portale, um Anträge online zu stellen und den Status zu verfolgen.

## **Grants Management:**

Behörden können Fördermittel effizient verwalten und die Einreichung von Anträgen sowie die Berichterstattung automatisieren. Dies sorgt für mehr Transparenz und eine effiziente Nutzung von Fördergeldern.

## **Lizenz-, Genehmigungs- und Inspektionsmanagement:**

Salesforce digitalisiert und beschleunigt die Verwaltung von Lizenzen, Genehmigungen und Inspektionen. Selbstbedienungsportale verbessern die Kundenerfahrung, während digitale Formulare den Papieraufwand reduzieren und Abläufe effizienter gestalten.

## **Omni-Channel:**

Salesforce steigert die Effizienz, indem Fälle basierend auf der Kapazität des Personals und dem Falltyp weitergeleitet werden. Daten werden in Echtzeit erfasst und analysiert, um den Erfolg von Programmen besser zu verfolgen und fundierte Entscheidungen zu treffen.

## Wie unterstützt Künstliche Intelligenz Salesforce für den Öffentlichen Sektor?

So wie in vielen Salesforce Anwendungen gibt es auch in Salesforce für den Öffentlichen Sektor Tools, die mit Künstlicher Intelligenz erweitert sind und den Arbeitsalltag erleichtern. Im Folgenden sind einige der KI-Funktionen erläutert:

### **Dynamische Formulare:**

Salesforce reduziert den Papieraufwand, indem selbst komplexe Formulare ohne oder mit minimalem Code digitalisiert werden. Formulare passen sich dynamisch an die eingegebenen Informationen an und bieten geführte Benutzererfahrungen.

### **Service Process Studio:**

End-to-End-Automatisierung und Integration mit externen Systemen steigern die Effizienz. Mitarbeiter können automatisierte Prozesse von überall aus starten und so die Produktivität erhöhen.

### **Business Rules Engine:**

Mit fortschrittlicher Logik werden komplexe Entscheidungsprozesse vereinfacht. Automatisierte Geschäftsregeln sparen Zeit, während geführte Interaktionen die Skalierung von Dienstleistungen unterstützen.

Außerdem hat Salesforce Public Sector Einstein 1 for Service für den öffentlichen Sektor eingeführt, eine Suite von KI- und Automatisierungstools, die speziell für Regierungsbehörden entwickelt wurde. Diese Initiative zielt darauf ab, die Effizienz zu steigern und Verwaltungsaufgaben zu rationalisieren. Folgende Tools sind in Einstein 1 for Service enthalten:

**Caseworker Narrative Generation:** Automatisiert die Erstellung von Fallberichten und Zusammenfassungen, so dass Sozialarbeiter ihre Beobachtungen nach Interviews vor Ort schnell dokumentieren können.

**Service Cloud Voice:** Nutzt konversationelle KI für die Transkription von Anrufen in Echtzeit, damit Agenten in Situationen mit hohem Anrufaufkommen effektiv reagieren können.

**Einstein Activity Capture:** Sammelt und fasst automatisch Daten aus verschiedenen Quellen zusammen, um Fallinformationen mit minimalem manuellem Aufwand zu aktualisieren.

**Data Cloud for Public Sector:** Mit der Data Cloud für den öffentlichen Sektor können Organisationen Daten aus verschiedenen Quellen, wie Sozialleistungen, Bildung und Gesundheitswesen, in einem gemeinsamen Datenmodell zusammenführen, um einheitliche Bürgerprofile zu erstellen und Interaktionen zu personalisieren. Die neue Vector Database von Salesforce ermöglicht das Verwalten von strukturierten und unstrukturierten Daten, was die generative KI verbessert. So kann beispielsweise eine Regierungsbehörde Fallakten und Anrufprotokolle in Echtzeit zusammenführen, um die Bedürfnisse eines Bürgers, wie eines Mitarbeiters, der Arbeitsunfallentschädigung beantragt, besser zu verstehen.

## Wie unterstützt Salesforce die Bürgerbeteiligung und den Bürgerservice?

Wie können Behörden Bürger besser einbinden und ihre Services optimieren? Mit Salesforce für den Öffentlichen Sektor wird die Interaktion zwischen Verwaltung und Bürgern nicht nur vereinfacht, sondern auf ein neues Niveau gehoben.

### **Nahtlose Kommunikation**

Salesforce ermöglicht eine reibungslose Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden. Über verschiedene Kanäle wie E-Mail, Telefon oder Social Media können Anliegen einfach und schnell eingereicht werden. Alles läuft in einem System zusammen, sodass Anfragen effizient bearbeitet und beantwortet werden können.

### **Personalisierter Bürgerservice**

Stellen Sie sich vor, Ihre Stadtverwaltung weiß genau, was Sie brauchen, bevor Sie überhaupt fragen. Salesforce macht das möglich, indem es eine 360-Grad-Sicht auf jeden Bürger bietet. Informationen zu früheren Anfragen, aktuellen Anliegen und bevorzugten

Kommunikationswegen werden zentral gesammelt, um einen personalisierten und proaktiven Service zu gewährleisten.

### **Self-Service-Optionen**

Bürger wollen ihre Anliegen selbstständig und ohne langen Behördenbesuch erledigen? Salesforce bietet Self-Service-Portale, die es den Bürgern ermöglichen, Anträge online einzureichen, den Status zu verfolgen und Informationen abzurufen.

### **Transparenz und Vertrauen**

Mit Salesforce können Behörden den Bearbeitungsstand von Anfragen transparent und in Echtzeit kommunizieren. Das erhöht nicht nur die Zufriedenheit der Bürger, sondern stärkt auch das Vertrauen in die Verwaltung.

## **Welche Sicherheits- und Datenschutzstandards erfüllt Salesforce?**

Sicherheit und Datenschutz stehen im öffentlichen Sektor an oberster Stelle. Aber wie gewährleistet Salesforce, dass sensible Bürgerdaten optimal geschützt sind? Salesforce setzt auf modernste Sicherheitsstandards und strikte Datenschutzrichtlinien, um das Vertrauen der Behörden und Bürger zu gewinnen.

### **Zertifizierungen und Compliance**

Salesforce erfüllt alle relevanten Sicherheits- und Datenschutzerfordernungen, die im öffentlichen Sektor notwendig sind. Mit Zertifizierungen wie ISO 27001 und SOC 2 wird sichergestellt, dass die Plattform höchste Sicherheitsstandards einhält. Zusätzlich ist Salesforce FedRAMP-konform, was es für die Nutzung in US-Regierungsbehörden qualifiziert. Diese Compliance-Garantie sorgt dafür, dass öffentliche Einrichtungen weltweit auf die Plattform vertrauen können.

### **Datenverschlüsselung und Zugriffsmanagement**

Wie bleibt Ihre Kommunikation und Datenspeicherung sicher? Salesforce setzt auf umfassende Datenverschlüsselung sowohl während der Übertragung als auch bei der Speicherung. Nur autorisierte Benutzer haben Zugriff auf sensible Informationen, die durch ein striktes Zugriffsmanagement kontrolliert werden. So wird sichergestellt, dass nur diejenigen, die berechtigt sind, auf bestimmte Daten zugreifen können.

### **Transparente Datennutzung**

Was passiert mit den Daten der Bürger? Salesforce bietet volle Transparenz in der Datennutzung. Behörden haben die Kontrolle darüber, welche Daten gesammelt werden und wie diese verarbeitet werden. Dies fördert nicht nur das Vertrauen, sondern stellt auch sicher, dass alle Datenschutzgesetze, wie die DSGVO, eingehalten werden.

## Wie integriert Salesforce bestehende Systeme im Öffentlichen Sektor?

Wie kann eine Behörde sicherstellen, dass ihre bestehenden Systeme nahtlos mit neuen Technologien zusammenarbeiten? Genau hier kommt Salesforce für den Öffentlichen Sektor ins Spiel. Salesforce bietet umfassende Integrationsmöglichkeiten, die es ermöglichen, bestehende Systeme und Datenbanken effizient in die Plattform zu integrieren.

### **Flexible Schnittstellen für eine nahtlose Integration**

Salesforce nutzt offene APIs (Application Programming Interfaces), die eine flexible und reibungslose Verbindung zu bestehenden Systemen gewährleisten. Ob Altsysteme, spezialisierte Datenbanken oder Drittanbietersoftware – Salesforce sorgt dafür, dass alle relevanten Daten ohne Unterbrechung übertragen und in Echtzeit synchronisiert werden.

### **Vereinfachte Datentransformation**

Was passiert mit Daten, die in unterschiedlichen Formaten vorliegen? Salesforce bietet leistungsstarke Werkzeuge zur Datentransformation, die sicherstellen, dass Informationen



unabhängig von ihrem Ursprung korrekt interpretiert und genutzt werden können. So können Behörden ihre Daten effizient konsolidieren und in einer einheitlichen Umgebung nutzen.

### **Integration mit gängigen Verwaltungssystemen**

Salesforce arbeitet nahtlos mit vielen gängigen Verwaltungssystemen zusammen. Ob Finanz- und Personalmanagementsysteme oder spezielle Fachanwendungen – die Plattform kann problemlos integriert werden, um bestehende Workflows zu unterstützen und zu optimieren.

## Welche Fallstudien zeigen den Erfolg von Salesforce im Öffentlichen Sektor?

Wie sieht der Erfolg von Salesforce im öffentlichen Sektor in der Praxis aus? Ein Blick auf konkrete Fallstudien zeigt, wie wirkungsvoll diese Plattform sein kann. Zahlreiche Behörden weltweit nutzen Salesforce, um ihre Abläufe zu optimieren und den Bürgerservice zu verbessern.

### **Digitalisierung einer Großstadt**

Nehmen wir das Beispiel einer Großstadt in den USA: Die Stadtverwaltung stand vor der Herausforderung, ihre Bürgerdienste zu modernisieren. Mit Salesforce implementierte sie eine zentrale Plattform, die den gesamten Bürgerservice digitalisierte. Bürger konnten Anfragen und Anträge online einreichen und in Echtzeit den Bearbeitungsstatus verfolgen. Das Ergebnis? Eine drastische Reduzierung der Bearbeitungszeiten und eine signifikante Steigerung der Bürgerzufriedenheit.

### **Effizienteres Krisenmanagement**

In einer anderen Fallstudie nutzte eine europäische Regierung Salesforce für ihr Krisenmanagement. Durch die Implementierung von Salesforce konnten Behörden Informationen schneller sammeln und analysieren, um fundierte Entscheidungen zu treffen. In Krisenzeiten, wie bei Naturkatastrophen, erwies sich Salesforce als unverzichtbares Werkzeug,

das die Koordination zwischen verschiedenen Einsatzkräften erleichterte und die Reaktionszeit verkürzte.

### **Transformation der öffentlichen Gesundheitsdienste**

Ein weiteres Beispiel ist der Einsatz von Salesforce im Gesundheitswesen. Eine staatliche Gesundheitsbehörde implementierte Salesforce, um Patientendaten zu verwalten und die Kommunikation zwischen Ärzten, Patienten und Behörden zu verbessern. Die Einführung der Plattform führte zu effizienteren Abläufen, verbesserter Patientenversorgung und einer besseren Nachverfolgung von Gesundheitsdaten.

## Fazit

Salesforce hat sich als führende Plattform für den Öffentlichen Sektor etabliert. Zahlreiche Behörden weltweit konnten durch den Einsatz der flexiblen und skalierbaren Lösung ihre Verwaltungsabläufe optimieren sowie neue Wege der Bürgerbeteiligung und des Services erschließen. Von der Modernisierung kommunaler Dienste bis hin zur Erleichterung von Krisenbewältigung und Pandemiebekämpfung - die Vorteile von Salesforce zeigen sich in einem effizienteren Staat im Dienste der Bürger. Durch kontinuierliche Innovation sichert Salesforce auch in Zukunft den Wandel zum digitalen öffentlichen Sektor und unterstützt Regierungen dabei, agiler und serviceorientierter zu agieren.

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

## 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.