

# CRM-Software- Zertifizierung 2005 **salesforce.com**



HEWSON GROUP

Naujoks & Collegen  
Beratung und Marktforschung

***schwetz consulting***  
customer relationship management



Text und Abbildungen wurden mit größter Sorgfalt erarbeitet. Die Autoren übernehmen jedoch für eventuell verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen keine Haftung.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, der Entnahme der Abbildungen, der Funksendung, der Wiedergabe auf fotomechanischen oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.



HEWSON GROUP

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

#### **Hewson Group**

Hewson Group bietet seinen Kunden unabhängige und objektive Beratung und Marktforschung. Das Team hat sich auf Hersteller- und Anwenderberatung in den Themengebieten Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM) und Enterprise Resource Planning (ERP) spezialisiert.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Frank Naujoks, entweder per Telefon unter +49 (0) 221 977 52 36 oder per E-Mail [naujoks@hewson.de](mailto:naujoks@hewson.de)

#### **schwetz consulting - customer relationship management**

Seit 15 Jahren beraten die Karlsruher CRM-Spezialisten ausschließlich herstellernerneutral bei Konzeption, Einsatzplanung, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement in Marketing, Vertrieb und Service (Customer Relationship Management - CRM). Zu den Zielgruppen gehören insbesondere mittelständische bis große Unternehmen des B2B-Markts. Einen besonderen Schwerpunkt bilden Marktübersichten und Marktstudien über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt sowie das crmforum als Internetplattform mit über 200 Anbietern in der größten deutschen virtueller CRM-Messe ([www.crmforum.de](http://www.crmforum.de)). schwetz consulting ist seit 1990 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) e.V.. Weitere Informationen unter [www.schwetz.de](http://www.schwetz.de). Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Wolfgang Schwetz, Tel. +49 (0) 721 - 940 420 oder per E-Mail [wolfgang@schwetz.de](mailto:wolfgang@schwetz.de).

## Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmenshintergrund.....	4
2. CRM-Software-Zertifizierung 2005/06.....	5
2.1. Neuerfassung / Qualifizierung von Leads .....	6
2.2. Lead-Management .....	7
2.3. Workflow-Unterstützung .....	8
2.4. Zeiterfassung von Mitarbeitern für Service-Aktivitäten.....	10
2.5. Jahresplanung .....	11
2.6. Mailing-Aktion .....	12
2.7. Customizing.....	13
2.8. Datenimport .....	15
3. Lösungshighlights.....	17

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ergebnis der Software-Zertifizierung.....	5
Abbildung 2: Neuanlage eines Kontaktes .....	6
Abbildung 3: Leadfassung.....	8
Abbildung 4: Erstellen von Workflows .....	9
Abbildung 5: Erfassung Service-Aktivität .....	10
Abbildung 6: Jahresplanung .....	11
Abbildung 7: Mailing-Aktion .....	13
Abbildung 8: Customizing.....	14
Abbildung 9: Datenimport-Assistent .....	16

# 1. Unternehmenshintergrund

salesforce.com wurde 1999 gegründet und spezialisiert sich darauf, On-Demand-Services über das Internet anzubieten. Im OnDemand-Segment ist das Unternehmen mit seinen Services für das Customer Relationship Management (CRM) Marktführer. Mit Stand vom 30. Juli 2005 betreut salesforce.com Kundendaten für 16.900 Unternehmen und 308.000 Nutzer, darunter Advanced Micro Devices (AMD), America Online (AOL), Automatic Data Processing (ADP), Avis/Budget Rent A Car (Cendant Rental Car Group), Dow Jones Newswires, Nokia, Polycom and SunTrust Banks.

Mit dem Sommer-Release 04 debütierte das Werkzeug "Appforce Builder" (ehemals „Customforce“), bei dem es in erster Linie um die Möglichkeit zur uneingeschränkten individuellen Anpassung des Salesforce-Service geht. Das in Europa seit Ende Juni verfügbare Summer-Release 05 bietet eine neue, als "Appforce" (ehemals Multiforce) bezeichnete Technologie, die den Anforderungen so genannter On-Demand-Services entsprechen soll. Es geht darum, dass Anwender die mit Appforce Builder geschaffenen Anwendungen in den Pool der von Salesforce gehosteten On-Demand Services einstellen können, um sie dann je nach Bedarf zu bündeln und abzurufen. Dies geschieht über die Appexchange Plattform ([www.appexchange.com](http://www.appexchange.com)) von salesforce.com.

Salesforce.com hat angekündigt, in eigene Daten Center zu investieren. So will das Unternehmen seine Applikationen, die im Mietmodell angeboten werden, noch besser gegen Ausfälle absichern. Es sollen neue Rechenzentren an der Ost- und Westküste der USA entstehen und ein weiteres ist für die Produktentwicklung mit Standort an der Westküste geplant.

Salesforce.com hat eine Foundation gegründet, deren Zielsetzung die Schaffung einer Gesellschaft ist, in der Kinder – unabhängig von ihrem sozialen oder wirtschaftlichen Hintergrund und unabhängig von ihrer ethnischen Zugehörigkeit oder ihrem Bildungsniveau – Zugang zu Technologien erhalten und lernen, diese zur Verbesserung ihrer Lebensqualität einzusetzen. Dafür investiert Salesforce.com nach dem Modell der integrierten Philanthropie jeweils 1 Prozent der Arbeitszeit seiner Mitarbeiter, 1 Prozent des Eigenkapitals und 1 Prozent des Gewinns.

## 2. CRM-Software-Zertifizierung 2005/06

Licht ins Dunkel zu bringen und wegkommen von der reinen Auflistung von Features war das erklärte Ziel von schwetz consulting, Naujoks & Kollegen und Hewson Group, die CRM-Software-Zertifizierung einzuführen. Statt Bits & Bytes steht das Lösen praktischer Aufgaben aus dem Anwenderalltag im Vordergrund.

Aufgabe 1	Qualifizierung	1,7	😊
Aufgabe 2	Lead Management	1,9	😊
Aufgabe 3	Workflow	2,5	😊+
Aufgabe 4	Service	2,0	😊
Aufgabe 5	Jahresplanung	2,5	😊+
Aufgabe 6	Mailing	2,0	😊
Aufgabe 7	Customizing	1,5	😊+
Aufgabe 8	Einfacher Import	2,0	😊
Aufgabe 9	Komplexer Import	2,0	😊
<b>Gesamtnote</b>		<b>2,0</b>	😊

Abbildung 1: Ergebnis der Software-Zertifizierung

Begeistert und sehr angetan waren wir von der Möglichkeit, Anpassungen an Salesforce vorzunehmen. Die Entwickler haben dort eine sehr durchdachte und ordentliche Arbeit abgelegt, die es den Anwendern ermöglicht, sehr viele Änderungen und Anpassungen schnell und einfach vorzunehmen. Ebenfalls haben die umfangreichen Qualifizierungsmöglichkeiten bei der Software-Zertifizierung überzeugen können. Die Bereiche Workflow und Jahresplanung sind für Alltagsaufgaben geeignet, bergen aber noch Potenzial, das Arbeiten mit Salesforce.com einfacher und produktiver zu gestalten. Insgesamt erreicht Salesforce.com eine Gesamtnote von 2,0, wobei wir eine 2,0 für jede Aufgabe vergeben haben, die wir für umfassend gelöst angesehen haben. Eine 1,0 entspricht einer sehr umfassenden, sehr weit über dem Durchschnitt liegenden Aufgabenerfüllung, eine 3,0 einer befriedigenden und eine 4,0 bedeutet, dass die Aufgabe beziehungsweise die Anforderung nicht erfüllt worden ist

## 2.1. Neuerfassung / Qualifizierung von Leads

Gepflegte Adressen bilden die Basis für ein funktionierendes

### 😊 Leads

Salesforce.com verfügt über sehr umfangreiche Qualifizierungsparameter bei der Eingabe. Sehr einfach funktioniert die Einbindung von Outlook, in der ab der Herbst-Version auch Leads offline verwendet werden können.

Kundenbeziehungsmanagement. Ohne dieses Fundament verlieren die weiterführenden Aktivitäten an Wirkung und leisten nicht das, was eigentlich möglich wäre.

Bei der Aufgabe Neuerfassung / Qualifizierung von Leads soll die CRM-Software die alltägliche Praxistauglichkeit unter Beweis stellen. Salesforce.com verfügt über sehr umfangreiche Qualifizierungsmerkmale. Sehr einfach zu bedienen ist die

Outlook-Integration mit Intellisync, die in der Praxis einwandfrei funktioniert. Eine manuelle Dublettenprüfung ist genauso vorhanden wie die Möglichkeit, Regeln zur Leadzuweisung zu hinterlegen. Bei der Kontakthistorie lassen sich Anhänge von Mails entweder verlinken oder heraufladen. Sehr ansprechend gelöst wurde auch die Möglichkeit, Vorgesetzten-Verhältnisse auch grafisch in Form eines Organigramms darzustellen.

The screenshot displays the Salesforce.com interface for a contact record. The top navigation bar includes 'Startseite', 'Interessenten', 'Kontakte', 'Accounts', 'Umsatzplanung', 'Projekte', 'Kampagnen', 'Berichte', 'Dashboards', 'Kundenvorgänge', 'Umsätze', and 'Campaigns'. The main content area shows the contact details for 'Herr Bernd Drothen'. The contact information includes:

- Interessent-Inhaber: **Christoph Föckeler** (Ändern)
- Name: **Herr Bernd Drothen**
- Brief-Adresse: **Sehr geehrter Herr**
- Firma: **Salesforce**
- Titel: **Sales Engineer**
- Interessent-Quelle: **Partner**
- Jahresumsatz:
- Anschrift: **Elisabethstrasse 91, 80797 München, Deutschland**
- Ersteller: **Bernd Drothen, 26.07.2005 10:01**
- Beschreibung: **Lead wurde durch einen Partner generiert.**
- Benutzerdefinierte Links: **Financial News, Map24, Google News**
- Telefon: **089 5908 2059**
- Fax: **089 5908 1200**
- Mobiltelefon: **0172 2537879**
- E-Mail: **bdrothen@salesforce.com**
- Website: **http://www.salesforce.com**
- Interessent-Status: **Offen**
- Bewertung: **A**
- Keine E-Mails:
- PLZ 1. Stelle: **8**
- Zuletzt geändert von: **Bernd Drothen, 26.07.2005 10:01**

The interface also shows a sidebar with search options and a list of recently used elements. The bottom section displays 'Offene Aktivitäten' and 'Kampagnenverlauf'.

Abbildung 2: Neuanlage eines Kontaktes

Salesforce.com verfügt über einen bidirektionalen Offline-Client für Outlook und Palm, in dem Kontakte, Kalenderereignisse und Aufgaben enthalten sind. Eine Aktualisierung bestehender Salesforce-Datensätze wird nur vorgenommen, wenn der Anwender Schreibzugriff auf die Daten hat. Salesforce-Datensätze werden nur dann

gelöscht, wenn der Anwender Inhaber der Datensätze ist. Darüber hinaus müssen Anwender Datensätzen auf ihrem Offlinegerät die Kategorie "salesforce.com" zuweisen, damit sie in Salesforce kopiert werden.

## 2.2. Lead-Management

Bei der Aufgabe Lead-Management soll die CRM-Software die alltägliche Praxistauglichkeit unter Beweis stellen.

### 😊 Lead-Management

Salesforce.com verfügt über ein umfangreiches Lead-Management. Salesforce.com kann via Outlook eingehende Mails mit Hilfe eines Intellisync-Plugins verarbeiten und zuordnen. Formulare zur Erfassung von Leads von der Website lassen sich einfach erstellen. Die Leads können dann von der Website direkt an Salesforce weitergeleitet werden.

Salesforce.com verfügt über ein umfangreiches Lead-Management und bietet umfangreiche Informationen über potenzielle Verkaufsmöglichkeiten oder potenzielle Kunden, Personen, die Interesse für das Produkt oder Kundenunternehmen gezeigt haben.

Salesforce.com kann via Outlook eingehende Mails mit Hilfe eines Intellisync-Plugins verarbeiten und zuordnen. Formulare zur Erfassung von Leads von der Website lassen sich einfach erstellen. Die Leads können dann von der Website direkt an Salesforce weitergeleitet werden.

Eingehende E-Mails können individuell Kunden, Kontakten oder Opportunities zugeordnet werden. Neu im Outlook angelegte Termine werden problemlos mit Salesforce.com synchronisiert, hingegen ergaben sich bei Terminänderungen im Outlook bei der Synchronisation Probleme.

Lead-Warteschlangen können eingerichtet und Regeln für die Lead-Zuordnung zu bestimmten Kundenbetreuern aufgestellt werden, damit Leads automatisch auf Basis der angepassten Unternehmensvorschriften an die zuständigen Vertriebsunternehmen oder -mitarbeiter weitergeleitet werden. Prozesse zur Lead-Qualifizierung können entwickelt werden, um sicherzustellen, dass alle Vertriebsmitarbeiter nach derselben Methode arbeiten. Eine Anpassung von Salesforce ist ebenfalls möglich, um verschiedene Qualifikationsprozesse und Seitenlayouts für unterschiedliche Geschäftseinheiten oder Produktreihen zu erstellen. Die Felder zur Angebotsbewertung sind sehr umfassend und lassen sich individuell anpassen, so dass eine sehr feine Steuerung daraus resultieren kann.

Zur Anlage neuer Vertriebsaufgaben überprüft ein Agent ständig den E-Mail-Eingang und generiert daraus die Aufgaben.

**Lead-Zuordnungsregel: Personal Assignment**

Erstellen Sie Regeleinträge, um Leads - entsprechend den in den Regeln festgelegten Kriterien - automatisch Benutzern oder Warteschlangen zuzuweisen. Nach der Erstellung können Sie die Reihenfolge der Regeln neu bestimmen.

**Regelname: Personal Assignment**      Aktiv:

Ersteller: **Bernd Drothen, 14.06.2005 09:28**      Geändert von: **Bernd Drothen, 14.06.2005 10:48**

**Regeleinträge**    [Neu](#)    [Neu anordnen](#)

Aktion	Auftrag	Kriterien	Zuweisen	E-Mail
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	1	[Lead: PLZ 1. Stelle gleich "6,7,8,9"]	Christoph Föckeler	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	2	[Lead: PLZ 1. Stelle gleich "0,1,2,3,4,5"]	Bernd Drothen	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	3	[Lead: PLZ 1. Stelle gleich ""]	Christoph Föckeler	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	4	[Lead: PLZ 1. Stelle nicht gleich "0,1,2,3,4,5,6,7,8,9"]	Bernd Drothen	<input checked="" type="checkbox"/>

Abbildung 3: Leaderfassung

### 2.3. Workflow-Unterstützung

Durch die Automatisierung von Routineaufgaben kann CRM-Software den

#### 😊+ Workflow

Salesforce.com bietet Trigger zur Automatisierung von Prozessen an, die einfach per Anklicken, aber leider nicht grafisch, erstellt werden können. Die Workflow-Komponente ist den Versionen Enterprise und Developer vorbehalten.

Mitarbeitern eine Menge Arbeit erleichtern, wenn nicht sogar vollständig abnehmen, beispielsweise, weil eine Glückwunsch-E-Mail automatisch in einem vorgegebenen Layout zum Geburtstag versandt wird.

Salesforce.com bietet Trigger zur Automatisierung von Prozessen an, die einfach per Anklicken, aber leider nicht grafisch, erstellt werden können. Workflow-Templates lassen sich erstellen, aber es existieren leider keine vorgefertigten

Templates. Die Workflow-Komponente existiert auch nur in der Enterprise- und in der Developer-Edition, nicht in den kleineren Produkten. Dabei lassen sich Workflow-Regeln definieren, die Workflow-Benachrichtigungen<sup>1</sup> und Workflow-Aufgaben<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Workflow-Benachrichtigungen sind E-Mails, die von einer Workflow-Regel unter Verwendung einer E-Mail-Vorlage generiert werden. Die E-Mails werden an bestimmte Empfänger gesendet (entweder Salesforce-Benutzer oder andere Personen), sobald bestimmte Geschäftsaktionen eine Workflow-Regel auslösen.

<sup>2</sup> Workflow-Aufgaben ähneln den Aufgabenvorlagen. Sie enthalten die Informationen, die eine Workflow-Regel verwendet, um bestimmten Benutzern eine Aufgabe zuzuweisen, sobald bestimmte Geschäftsaktionen die Regel auslösen. Workflow-Aufgaben liefern das Thema, den Status, die Priorität und das Fälligkeitsdatum für die Aufgaben, die eine Regel zuweist.

verwenden und auf der Grundlage der Geschäftsprozesse E-Mails senden und Aufgaben zuweisen.

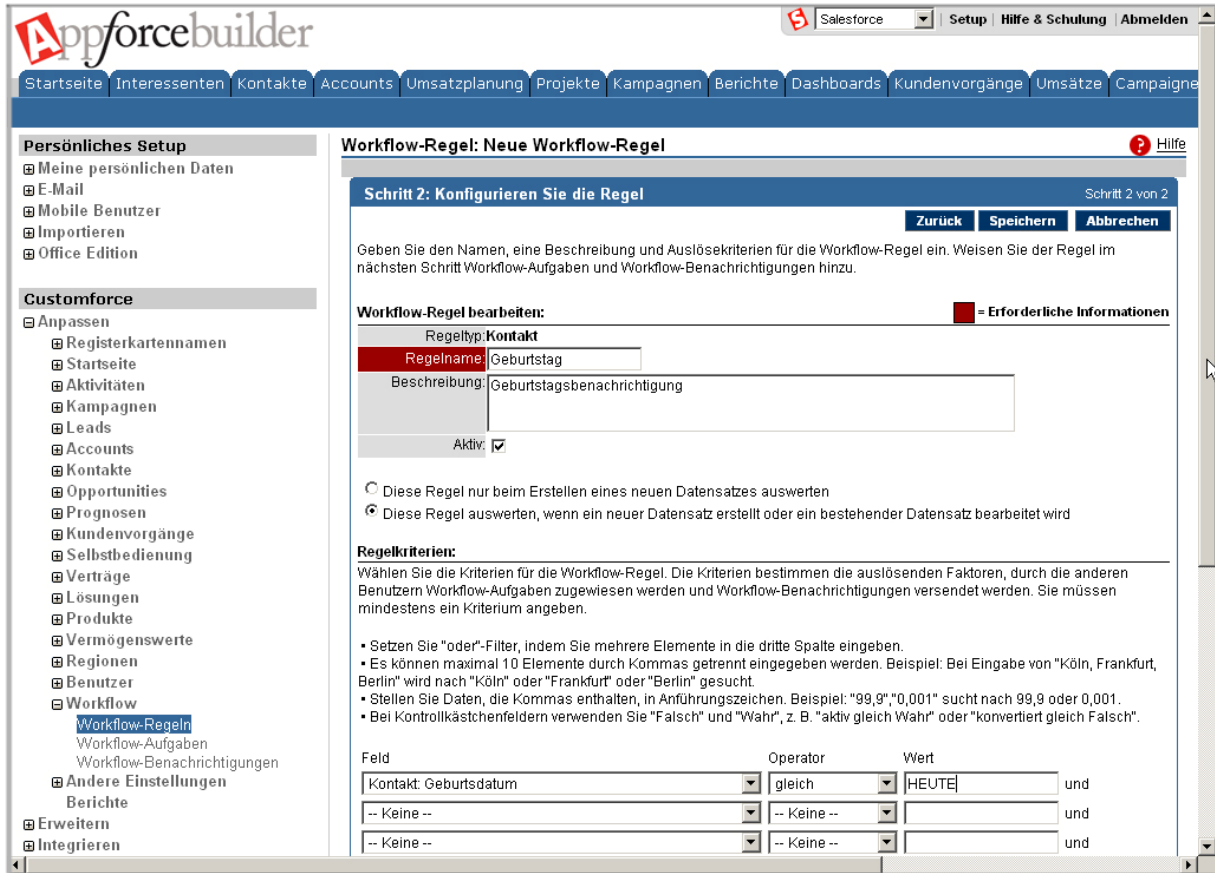


Abbildung 4: Erstellen von Workflows

Die automatische Erstellung von Glückwünschen ist im Rahmen von Kampagnen problemlos gelöst worden.



## 2.4. Zeiterfassung von Mitarbeitern für Service-Aktivitäten

Zur Zuordnung und Abrechnung von Aktivitäten des Service-Personals soll eine Erfassung der abgearbeiteten Service-Zeit möglich sein, die sowohl dem Kunden/Anfrager zugeordnet wird als auch als Arbeitszeiterfassung/ Leistungsnachweis des Mitarbeiters gilt. Zur Lösung dieser Aufgabe wurde Salesforce Service&Support (ehemals Supportforce) verwendet. Es liefert die Funktionen für Kontaktcenter und Kundenservice. Darin enthalten sind neben einem Kontaktcenter auch Help-Desk, Knowledge-Datenbank und ein Performance Dashboard zur Auswertung des Kundenservice-Bereichs.

**Service**  
Salesforce.com hat die Service-Aufgaben inklusive der Rechnungsstellung einwandfrei gelöst. Die Reports ließen sich grafisch und tabellarisch auswerten.

The screenshot displays the Salesforce Service & Support interface. The main content area shows a form for recording service time. The form includes a search bar, a 'Suche' button, and a 'Zuletzt verwendete Elemente' list. The form fields are:

- Informationen:**
  - Kundenvorgang: 00001351
  - Inhaber: Christoph Föckeler
- Zeiten:**
  - Bearbeitungsbeginn: 16.09.2005 14:25
  - Bearbeitungsende: 16.09.2005 15:09

Buttons for 'Speichern', 'Speichern & Neu', and 'Abbrechen' are visible. Below the form, there is a table of 'Bearbeitungszeit' records:

Aktion	Name	Bearbeitungsdauer Min.
Bearbeiten   Entf	010	2,00
Bearbeiten   Entf	013	2,00
Bearbeiten   Entf	012	5,00
Bearbeiten   Entf	001	4,00
Bearbeiten   Entf	004	12,00

Abbildung 5: Erfassung Service-Aktivität

Zur Auswertung der geleisteten Services lassen sich eigene Reports problemlos erstellen und auch grafisch auswerten. Die Weitergabe der Daten zur Rechnungsstellung erfolgt über Webservices.

## 2.5. Jahresplanung

In der Aufgabe Jahresplanung soll die CRM-Software den Mitarbeiter bei der Planung

### ☺+ Jahresplanung

Die Jahresplanung ist im Standard nicht enthalten, die Aufgabe wurde aber mit Hilfe von Standardreports und dem sehr durchdachten Formeditor sehr ordentlich gelöst.

der Umsätze für das kommende Jahr unterstützen. Aufgeteilt nach drei Sparten werden die Umsätze der drei besten Kunden von Hand geplant und die so genannten B-Kunden sollen einen prozentualen Aufschlag auf den erwarteten Umsatz des laufenden Jahres erhalten.

Die Jahresplanung ist im Standard nicht enthalten, aber es gibt eine Vielzahl von Berichten und Standardreports, mit denen die

Aufgaben in Zusammenarbeit mit dem sehr guten Formeditor sehr ordentlich gelöst worden sind. Abzüge erhält Salesforce.com nur, weil es noch keine Standardlösung ist. Bei Kenntnis des Datenmodells stellt diese Aufgabe kein Problem dar und lässt sich einfach erledigen.

**Umsatzplanung: 2004**

Account: **Wohnungsanlagen Ges.m.b.H.**

Potential Gesamt: **EUR 480.000,00**

Umsatz YTD Gesamt: **EUR 520.000,00**

Umsatz Vorjahr Gesamt: **EUR 270.000,00**

Name: **2004**

Potential Quote Gesamt: **108,33%**

Abweichung Umsatz Vorjahr: **193%**

**Umsatz Vorjahr:**

**Umsatz Planjahr:**

Umsatz Software: **EUR 180.000,00**

Umsatz Hardware: **EUR 140.000,00**

Umsatz Service: **EUR 200.000,00**

Abweichung Umsatz Software: **180,00%**

Abweichung Umsatz Hardware: **155,56%**

Abweichung Umsatz Service: **250,00%**

**Umsatz-Potential Planjahr:**

Potential Software: **EUR 160.000,00**

Potential Hardware: **EUR 160.000,00**

Potential Service: **EUR 160.000,00**

Potential Quote Software: **113%**

Potential Quote Hardware: **88%**

Potential Quote Service: **125%**

Ersteller: **Christoph Föckeler, 16.09.2005 15:19**

Zuletzt geändert von: **Christoph Föckeler, 16.09.2005 15:19**

**Umsatz Wettbewerber**

Aktion	Mitbewerber	Jahr	Umsatz Hardware	Umsatz Service	Umsatz Software	Währung	Name
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	Gallus Ferd. Rüesch AG	2004	EUR 40.000,00	EUR 50.000,00	EUR 30.000,00	EUR	0000000005
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	Sonepar Deutschland GmbH	2004	EUR 50.000,00	EUR 60.000,00	EUR 20.500,00	EUR	0000000006

**Notizen & Anhänge**

Aktion	Typ	Titel	Letzte Änderung
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	Hinweis	Planungsdetails - Gesprächsprotokoll mit Geschäftsführer	16.09.2005 15:21

Abbildung 6: Jahresplanung

## 2.6. Mailing-Aktion

Bei der Aufgabe Mailing-Aktion plant die Marketing-Abteilung den Versand von

### 😊 Mailing-Aktion

Über Reports lassen sich die gewünschten Zielgruppen leicht zusammenstellen und anschließend in Campaignforce bearbeiten. Für E-Mail-Kampagnen lassen sich leicht Vorlagen erstellen und der Erfolg kann einfach z.B. durch eine integrierte Antwort-Verfolgung ermittelt werden.

Werbebriefen an Bestandskunden, die seit einiger Zeit nichts mehr gekauft haben. Die Software soll Kunden selektieren, die aus einem bestimmten Postleitzahlengebiet kommen und in einer bestimmten Sparte seit 6 Monaten nicht mehr gekauft haben. In einem Serienbrief wird mit Bezugnahme auf den letzten Kauf eine Botschaft platziert. Der Brief soll der Kontakthistorie hinzugefügt werden und der zuständige Vertriebsmitarbeiter eine Nachfass-Erinnerung automatisch in den Kalender geschrieben bekommen.

Mit Hilfe eines Reports werden die gewünschten Zielgruppen aus

den Daten selektiert und anschließend über Kampagne sehr ordentlich umgesetzt.

Über Zuordnungsregeln können die Nachfassaktivitäten bei den zuständigen Mitarbeitern generiert werden. Die Kampagnenlisten können problemlos in mehreren Datenformaten exportiert werden, um diese Direkt-Mailing-Unternehmen und Partneragenturen zur Verfügung zu stellen.

E-Mail-Kampagnen lassen sich in Salesforce Marketing erstellen und verwalten sowie Massensendungen von HTML-E-Mails starten. Salesforce Marketing kann in Marketinglösungen von Drittanbietern integriert werden und bietet fertige Integrationsfunktionen für E-Mail-Marketinglösungen von mehreren Anbietern. Der Erfolg von E-Mail-Kampagnen lässt sich mit der Funktion zur integrierten Antwort-Verfolgung ermitteln und zum einfachen Überwachen der wichtigen Kampagnendaten nutzen, beispielsweise ob und wann die Empfänger die Nachricht geöffnet haben.

Um auf erfolgreiche Kampagnen zurückgreifen zu können, lassen sich HTML-E-Mail-Vorlagen für Marketing- und Vertriebsmitarbeiter anlegen, die diese an ihre Bedürfnisse anpassen und senden können. E-Mail-Vorlagen können zum Beispiel auch das Logo des Unternehmens und Grafiken enthalten.

The screenshot shows the Salesforce Campaigner interface for creating an email message. The page title is "Outbound Mail: Message Creation". The main content area is titled "Step 2. Create & Send Message".

**Header:** Salesforce marketing logo, Campaignforce dropdown, Setup, Hilfe & Schulung, Abmelden.

**Navigation:** Startseite, Kampagnen, Interessenten, Kontakte, Berichte, Dashboards, Campaigner for Salesforce.

**Left Sidebar:** Suche, Zuletzt verwendete Elemente (Boris Gerlach, Life line Einrichtungshaus, Babette Lüll, EAO Automotive Campaign, Winter Promotion Campaign '04, Steffen Mähringer, Jahreskalender 2004, Gallus Ferd. Ruesch AG, Christoph Föckeler).

**Main Content:**

- Email Format: HTML [Switch to Text]
- To: Kundenreaktivierung E-Mail | Total Contacts: 153 - Total Leads: 0 [View results]
- Subject: Einladung - Produkt-Neuvorstellungen zur Systems 2005
- From: Demo AG (info@newdemo.de) [dd.demo@newdemo.de]
- Body:
  - Formatting Controls: Font, Size, Bold, Italic, Underline, Link, Unlink, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Undo, Redo, Clear All, Help.
  - Load a Template: -- User Templates -- [Preview Template] [Manage Template] [Select] [Preview]
  - Powered by Salesforce experience success.
  - Placeholder: {Mailing\_Anrede} (!Nachname),
  - Text: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et justo odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et justo odio dignissim.
  - Signature: Ihr Demo AG Team

**Footer:** Save as reusable template: Kundenaktivierungs E-Mail [Save]. Choose Unsubscribe: German - Ihr Abonnement l&#228;uft unter (Email). Zum Widerruf des Abonnements bitte (lunsab-hier anklicken). [Include my address in the footer of this email].

© 2005, Salesforce Corporation, Inc. Terms of use

Abbildung 7: Mailing-Aktion

## 2.7. Customizing

Die Aufgabe Customizing soll zeigen, wie eine neue Tabelle mit drei Feldern dem

### 😊+ Customizing

Die Aufgabe wurde sehr ordentlich gelöst. Die umfassenden Anpassungen und Erweiterungen lassen sich sehr leicht und verständlich vornehmen. Hier liegt definitiv eine Stärke von Salesforce.

Standard hinzugefügt werden kann. Die neue Tabelle soll mit dem Kundenstamm verknüpft werden, so dass sie unternehmensweit nutzbar ist.

Über benutzerdefinierte Erweiterungen lassen sich die Salesforce Basisdatenmodelle erweitern und aufbohren - bzw. für andere Anwender auch zur Verfügung stellen. Über Appforce Builder (ehemals Customforce) können alle Standardregisterkarten und

Datensatztypen angepasst werden, einschließlich das Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern und das Festlegen von Seitenlayouts. Außerdem stehen Benutzern der Team, Professional oder Enterprise Edition verschiedene individuelle

Anzeigeoptionen zur Verfügung. Benutzer der Personal, Team oder Professional Edition sehen jeweils das gleiche Layout. In Unternehmen mit Enterprise oder Developer Edition können verschiedene Seitenlayouts für verschiedene Profile und Datensatztypen erstellt werden. Frühere Anpassungen werden bei jeder neuen Version automatisch mitgeführt.

The screenshot shows the Salesforce Appforcebuilder interface. The top navigation bar includes 'Startseite', 'Kampagnen', 'Interessenten', 'Kontakte', 'Berichte', 'Dashboards', and 'Campaigner for Salesforce'. The main content area is divided into several sections:

- Persönliches Setup:** Includes options for 'Meine persönlichen Daten', 'E-Mail', 'Mobile Benutzer', 'Importieren', and 'Office Edition'.
- Customforce:** A list of customizable features such as 'Anpassen', 'Erweitern', and 'Einrichten der Verwaltung'.
- Benutzerdefiniertes Objekt: Angebot:**
  - Bezeichnung - Singular: **Angebot**
  - Bezeichnung - Plural: **Angebot**
  - Objektname: **Angebot**
  - Beschreibung:
  - Berichte aktivieren:
  - Aktivitäten verfolgen:
  - Bereitstellungsstatus: **Bereitgestellt**
  - Geändert von: **Christoph Föckeler, 18.07.2005 10:24**
- Beziehungen:** A table showing relationships between objects:

Feldbezeichnung	Bezug zu	Beziehungstyp	Bezeichnung für Themenliste	Ersteller	Geändert von
Firma	Account	Nachschlagefenster	Angebote	Christoph Föckeler, 28.07.2004 01:00	Christoph Föckeler, 28.07.2004 01:00
Kontakt	Kontakt	Nachschlagefenster	Angebote	Christoph Föckeler, 28.07.2004 01:01	Christoph Föckeler, 28.07.2004 01:01
Projekt	Opportunity	Nachschlagefenster	Angebote	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:33	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:59
- Standardfelder:** A table listing standard fields and their data types:

Feldbezeichnung	Datentyp
Angebot	Text(80)
Ersteller	Nachschlagefenster
Inhaber	Nachschlagefenster
Währung	Auswahlliste
Zuletzt geändert von	Nachschlagefenster
- Benutzerdefinierte Felder:** A table listing custom fields:

Feldbezeichnung	Datentyp	Ersteller	Geändert von
Auftragseingang (geplant)	Datum	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:31	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:31
Erstellt am	Datum	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:32	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:35
External Offer ID	Text(40)	Christoph Föckeler, 28.07.2004 21:06	Christoph Föckeler, 28.07.2004 21:06
Kurzbeschreibung	Textbereich(255)	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:26	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:26
Umsatz	Währung(15, 0)	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:27	Christoph Föckeler, 28.07.2004 23:24
Volumen	Währung(15, 0)	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:27	Christoph Föckeler, 28.07.2004 23:24
- Benutzerdefinierte Links:** Keine benutzerdefinierten Links definiert.
- Seitenlayouts:** A table showing page layouts:

Name des Seitenlayouts	Ersteller	Geändert von
Angebot-Layout	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:26	Christoph Föckeler, 18.07.2005 14:56
- Suchlayouts:** A table showing search layouts:

Layout	Angezeigte Spalten	Geändert von
Suchdialoge	Angebot	Christoph Föckeler, 28.07.2004 00:26

Abbildung 8: Customizing

## 2.8. Datenimport

Beim komplexen Datenimport sollen insgesamt 6000 Datensätze im Access-Format in

### 😊 Datenimport

Der Excel-Datenimport wurde sehr ordentlich gelöst und die eingebauten Dubletten wurden alle gefunden, da das Programm beim Import eine automatische Prüfung auf Dubletten durchführt. Der komplexe Datenimport wurde ebenfalls korrekt durchgeführt und die Stichproben stimmten. Salesforce bietet zahlreiche Importassistenten, die einen einfachen Import ermöglichen.

das CRM-System überspielt werden. Es handelt sich dabei um eine Datenbank, die Firmen, Interessenten, Kunden, Aufträge und Angebote beinhaltet, die unterschiedlich miteinander verknüpft sein können. Die existierende Struktur soll auch im neuen System vorhanden sein.

In der Aufgabe Einfacher Datenimport sollen knapp 600 gekaufte Interessentenadressen, die im Excel-Format vorliegen, in die Interessentendatenbank eingespielt werden, um weitere Aktionen durchführen zu können.

Um die Importe möglichst reibungslos zu gestalten, verfügt

Salesforce.com über drei Importassistenten für die Bereiche Kontakte, Accounts und Leads. Mit dem Assistenten "Meine Kontakte importieren" kann ein Benutzer bis zu 500 persönliche Kontakte und Accounts importieren. Die Dublettenprüfung erfolgt auf Basis des Namens oder der E-Mail-Adresse. Mit dem Assistenten "Unternehmensaccounts und -kontakte importieren" können Administratoren und Benutzer mit der Berechtigung "Alle Daten modifizieren" bis zu 50.000 Datensätze gleichzeitig für mehrere Benutzer importieren. Mit dem Assistenten "Unternehmens-Leads importieren" können Administratoren, Benutzer mit dem Marketing-Benutzerprofil und Benutzer mit der Berechtigung "Leads importieren" und Lese-, Erstellungs- und Bearbeitungsberechtigungen für Leads bis zu 1.000 Leads gleichzeitig für mehrere Benutzer importieren.

Der Assistent "Meine Kontakte importieren" ordnet automatisch alle ACT!- und Outlook-Felder in Salesforce zu. Beim Importieren aus anderen Datenquellen und bei einem Unternehmensimport müssen mithilfe von Excel die Spalten bezeichnet werden. Dies wird über den Dataloader vorgenommen und ist in der Hilfe genau beschrieben.

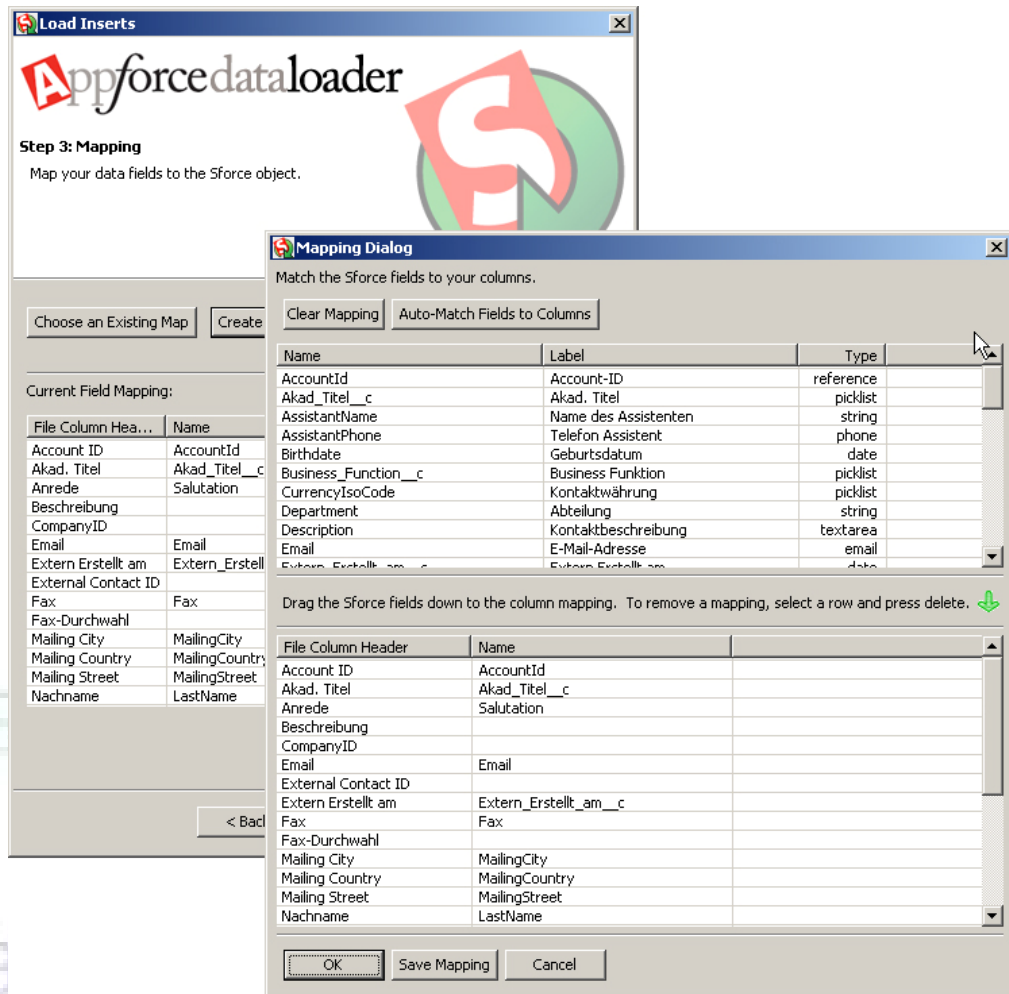
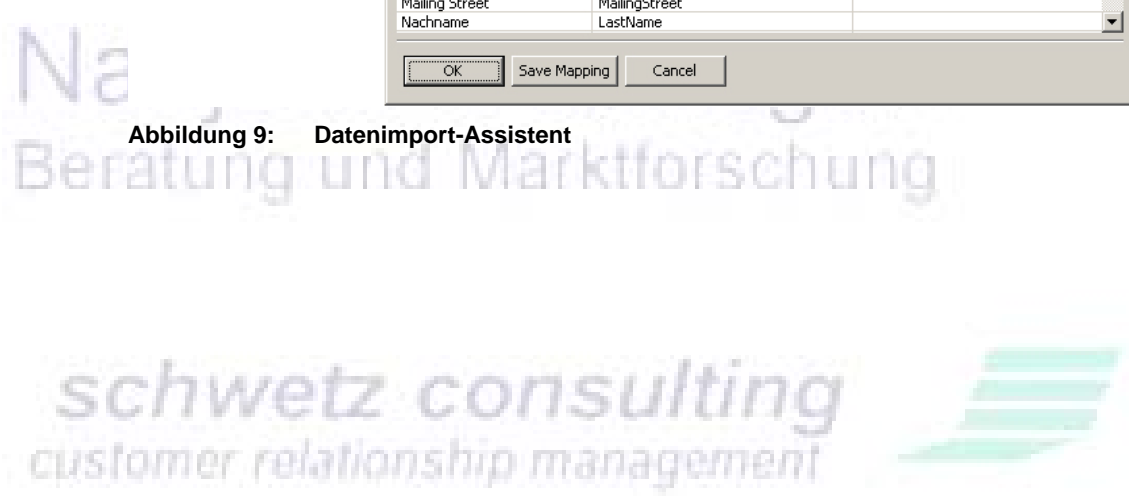
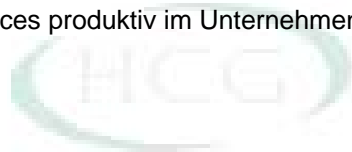


Abbildung 9: Datenimport-Assistent



### 3. Lösungshighlights

Salesforce.com hat um die Ursprünge einer Salesforce Automation Software ein eigenes, sehr leistungsstarkes Ökosystem aufgebaut, das mehr als 1.000 Funktionen bietet und zurzeit in der 18. Version vorliegt. Dreimal im Jahr werden neue Releases eingespielt und stellen den Kunden neue Funktionalitäten zur Verfügung. Daneben verfügt Salesforce über ein beispielloses Angebot an Hilfen und Schulungen, die den Anwendern kostenlos zur Verfügung stehen. So genannte Kundenerfolgsmanager beraten die Anwender in Best-Practices und geben kostenlos Hilfestellungen, wie Salesforce Services produktiv im Unternehmen eingesetzt werden kann.



HEWSON GROUP

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

*schwetz consulting*  
customer relationship management

