

informatik ag



SALESFORCE BERATUNG

Sales, Service, Community, Marketing



www.ilume.de

WARUM ILUM:E & SALESFORCE SO GUT HARMONIEREN



illum:e informatik ag ist spezialisiert auf CRM-Systeme und somit der ideale Technologiepartner für Salesforce, dem marktführenden Hersteller für Cloud-Unternehmenslösungen im Bereich Geschäftsanwendungen. illum:e entwickelt für jeden Kunden die optimal passende Unternehmenslösung auf Basis von Salesforce.com.

Das digitale Zeitalter fordert von Unternehmen jeglicher Branche und Größe schnell und effizient zu agieren, um Ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhalten und zu stärken. Von daher setzen zeitgemäß handelnde Unternehmen Technologien ein, die nachhaltig dabei helfen, Prozesse aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, Service und Kundenmanagement zu optimieren und somit Kosten und Zeit einzusparen.



Wir helfen Ihnen, Ihre Kundenbeziehung nachhaltig zu verbessern und die richtigen Leute zur rechten Zeit mit den notwendigen Kunden- und Vertriebsinformationen zu versorgen.

illum:e versteht Salesforce als Partner, mit dessen Service individuelle Lösungen schnell und effizient entwickelt werden. Für unsere CRM Lösungen verwenden wir Bausteine von Salesforce, um Ihre Prozesse rund um den Kunden zu optimieren.

ÜBER ILUM:E

- >>> mehr als 70 CRM-Berater/-innen und 30 externe Berater/-innen
 - >>> Realisierung von CRM-Projekten jeglicher Komplexitätsstufe seit mehr als 20 Jahren
 - >>> hohe Kompetenz in angrenzenden Themenbereichen (BI, Big Data, IOT, Integration von ERP-Systemen, DWH, Softwareentwicklung, Reporting, Predictive, KI)
 - >>> Integration mit marktführenden ETL-Herstellern oder der ilum:e Middleware
 - >>> plattformübergreifende Umsetzung von Webanwendungen und Apps (iOS und Android)
- >>> Betrieb und Administration
 - >>> Einbindung von Social Media Technologien (Facebook, Twitter, Xing, etc.)
 - >>> Erfahrung in der Implementierung von branchenunabhängigen Enterprise CRM-Applikationen
 - >>> Erfahrung in der Integration von komplexen CRM-Anwendungen mit anderen geschäftskritischen Plattformen
 - >>> eigene Softwareentwicklungsabteilung (Java, JavaScript)
-
-



ILUM:E FACTS FÜR SALESFORCE

Unsere langjährig erfahrenen CRM-Teams aus zertifizierten Projektmanagern, fachlichen und technischen Beratern, Entwicklern, Integrationsspezialisten und Trainern, begleiten den gesamten Lebenszyklus Ihres Salesforce-Projekts. Wir integrieren Salesforce in Ihr Unternehmen und unterstützen eine nachhaltige Nutzung oder entwickeln Salesforce für Sie weiter.



FULL SERVICE SALESFORCE ROLLOUTS MIT ZERTIFIZIERTEN

- >>> Projektmanagern
- >>> Technical Consultants
- >>> Entwicklern
- >>> Business Analysten
- >>> Anforderungsmanagern
- >>> Testmanagern
- >>> Trainern

ANGEBOTENE DIENSTLEISTUNGEN

- >>> Anforderungsmanagement und -beratung
- >>> Prozessanalyse
- >>> Projektmanagement
- >>> Administration & Entwicklung
- >>> Integration von Dritt-Systemen
- >>> Testing
- >>> Dokumentation
- >>> Schulungen

UNSERE STANDARD DISZIPLINEN



SALESFORCE SALES CLOUD

Für den Vertrieb ist es grundlegend, in jeder Phase eines Geschäftsabschlusses die relevanten, aktuellsten und wichtigsten Informationen zur Verfügung zu haben. Dies steigert die Produktivität und Effizienz im Vertriebsteam und damit das Erreichen der Unternehmensziele. Durch unsere Expertise helfen wir unseren Kunden, dies zu ermöglichen. Dabei berücksichtigen wir die vorhandenen Gegebenheiten und ergänzen diese mit notwendigen Funktionen.

SALESFORCE SERVICE CLOUD

Für einen guten Kundenservice im digitalen Zeitalter ist entscheidend, dass der Kunde jederzeit und überall angesprochen werden kann. Dies erfordert eine standardisierte und kanalübergreifende Servicestrategie. Wir helfen unsere Kunden dies zu erreichen, von der konzeptionellen Idee bis zur Umsetzung sowie der anschließenden Betreuung. Dadurch erreichen unserer Kunden einen erstklassigen Kundenservice jederzeit und überall und steigern die Kundenzufriedenheit deutlich.

SALESFORCE COMMUNITY CLOUD

Im heutigen Geschäftsbetrieb ist die enge Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern, Distributoren sowie den eigenen Bereichen von großer Bedeutung. Dies realisieren wir standortübergreifend durch konzeptionelle Online-Communities und Online-Collaboration-Plattformen. Für maximale Effektivität verbinden wir diese mit anderen Salesforce Technologien. Dies selbstverständlich abgestimmt und angepasst an die Anforderungen des jeweiligen Geschäftsprozesses. Wir stellen sicher, dass Sie mit Ihrem Geschäftspartner gemeinsam an Projekten und Geschäftschancen arbeiten können.

SALESFORCE MARKETING CLOUD

Kunden erwarten eine zielgerichtete und auf ihre Bedürfnisse ausgerichtete Kommunikation. Irrelevante Informationen sind eine häufige Ursache für die Abwanderung von Kunden bzw. verhindern den Abschluss eines neuen Geschäfts. Wir unterstützen Sie bei der Konzeption und Erstellung von Customer-Journeys, die punktgenaue Informationen über alle Kanäle ausliefern. Ihre Marketing-Abteilung erhält alle Responses aus der Kommunikation in verständlicher Form aufbereitet, um hiermit bestehende Kampagnen zu optimieren und neue Ideen zu entwickeln.

UNSERE SPEZIAL DISZIPLINEN

MIGRATION/INTEGRATION

Kein Software- oder Cloudsystem kann heute allein existieren. Die Integration von unterschiedlichen Systemen ist eine zentrale Disziplin für den Unternehmenserfolg. Seit unserer Gründung haben wir System und Prozesse in jeglicher Komplexitätsstufe und riesige Datenbestände in neue Systeme migriert. Wir setzen dabei auf die marktführenden Integrationslösungen.

WARTUNG/SUPPORT

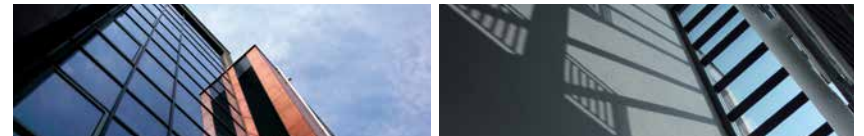
Wir sorgen dafür, dass Ihre Salesforce-Anwendung jederzeit genau so funktioniert, wie Sie es wünschen, egal ob es um Optimierung oder Verbesserungen geht. Wir sorgen für die reibungslose Integration von Ergänzungen, Upgrades und neuen Releases mit unserem Support Paket. Hiermit bekommen Sie immer und überall genau das, was Sie gerade benötigen, zuverlässig, passgenau und zum preislich attraktiven Festpreis.

OPPORTUNITY TO ORDER

Verbessern und beschleunigen Sie Ihren Angebotsprozess bei der Angebotserstellung und Angebotsfreigabe, damit das Vertriebsteam kosteneffizienter, fehlerfreier, profitabler und schneller auf Kundenanfragen reagieren kann. Mit unseren Experten und unserer Expertise helfen wir nicht nur bei der Anforderungsdefinition, sondern helfen auch bei der Umsetzung der Integration Ihrer Bestandssysteme und beobachten den Status mittels Reports und Dashboards.

DEPLOYMENT/TESTAUTOMATISIERUNG

Durch Continuous Delivery haben sich die Herausforderungen beim Software Deployment und automatisierten Softwaretesten in den Bereichen Unit-, Integrations- sowie UI-Tests verändert. Durch unsere Methodik und Vorgehensweise beraten und helfen wir unseren Kunden, neue Versionen oder Releases schneller, mit höherer Qualität und zu niedrigeren Kosten umzusetzen.



ILUM:E ASSET LIBRARY

Folgende „Assets“ haben wir entwickelt und können Sie auch in Ihrer Anwendung einsetzen:

- >>> großes Repertoire an funktionalen und branchenübergreifenden Lösungen
- >>> Sales-, Service- & Marketing-Automatisierung
- >>> Angebots- und Rechnungserstellung
- >>> Opt-In & -Out Prozesse
- >>> Mobile App Shop für Android, iOS, Windows Mobile
- >>> Salesforce Kampagnen- und Event Management Lösung
- >>> Salesforce Sitzplatzbelegung

- >>> Salesforce Customer Development Planning
- >>> Salesforce Account Planning
- >>> Aufbau von externen Communities
- >>> Realtime Plausibilitätsprüfung
- >>> Automatisierte Angebotserstellung (auch Auftragsbestätigungen und Verträge, ...) sowie kompletten Faktura Logiken
- >>> Salesforce Projektmanagementlösung
- >>> Middleware zur Datenintegration zwischen verschiedenen Systemen
- >>> Erfahrungen im Bereich Verschlüsselung von Salesforce



SPEZIALIST FÜR CRM MIGRATION

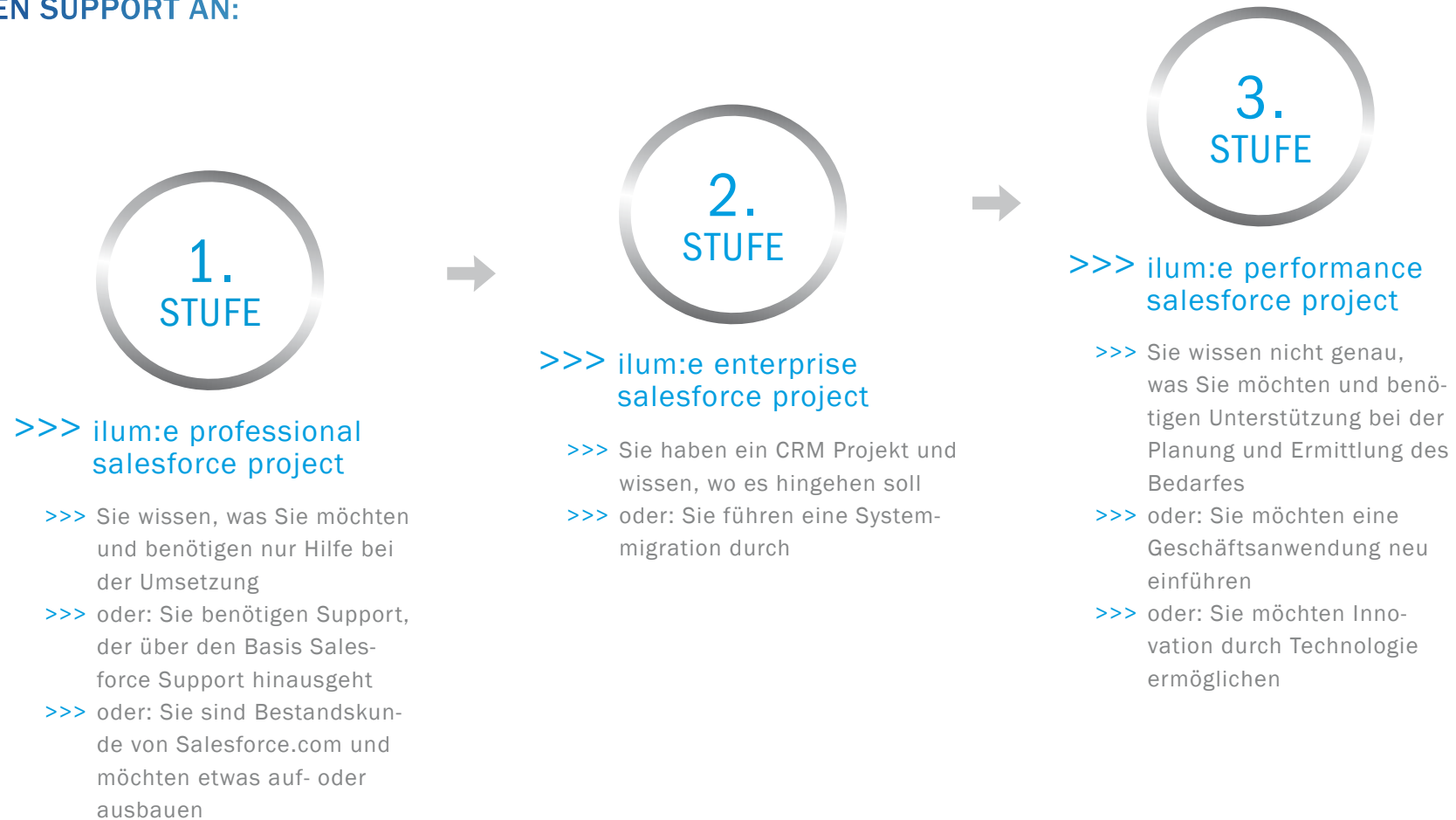
- >>> Führend im Bereich der Migrationen von Legacy-Systemen (z.B. Siebel) auf Salesforce
- >>> übergreifendes Know-How im Bereich von Schnittstellen (SAP, Oracle, Navision)
- >>> Java Programmierungen
- >>> Consultants mit „Doppel-Zertifizierungen“

AGILE SOFTWAREEINFÜHRUNG



OFFERING IN DREI STUFEN

WIR BIETEN FÜR JEDEN BEDARF DEN PASSENDEN SUPPORT AN:



Offering	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
ABRECHNUNGSMODUS	ZEIT & MATERIAL	ZEIT & MATERIAL ODER FESTPREIS	ZEIT & MATERIAL ODER FESTPREIS
Anwendung der hohen ilum:e Qualitätskriterien und Entwicklungsrichtlinien	✓	✓	✓
UMSETZUNGS-MODUS / FOKUS UND UMFANG			
Umsetzung der Kundenanforderungen (inkl. Konfiguration und Entwicklung)	✓	✓	✓
Gemeinsame Spezifikation der Anforderungen	x	✓	✓
Nutzung des umfangreichen ilum:e Lösungskataloges zum ultimativen Schnellstart in Ihr Salesforce Projekt	x	✓	✓
Datenbehandlung: >>> Migration >>> Validierung >>> Transformation	€	✓	✓
Schnittstellen zu anderen Systemen	x	€	✓
DOKUMENTATION			
Erstellung einer System-Dokumentation	✓	✓	✓
Erstellung einer Benutzer-Dokumentation	€	€	✓
PROJEKTMANAGEMENT			
Projektdefinition: >>> Plan >>> Mission / Vision >>> Tools	x	✓	✓
Regelmäßiges Reporting über den Projektstand	x	✓	✓
Einrichtung eines Projektmanagement-Office	x	€	✓
ORGANISATIONSENTWICKLUNG			
„Personal Trainer“ zum Wissensaufbau bei Ihren internen Ressourcen	x	x	✓
Wissensmanagement	x	x	✓
Changemanagement	x	x	✓
Interimsmanagement	x	x	✓
ZUSATZLEISTUNGEN			
Premier Support	x	€	✓
Testmanagement	x	x	✓
Schulungen für Anwender und Administratoren	x	€	✓

ILUM:E INFORMATIK AG



ilum:e informatik AG ist ein IT-Beratungshaus mit den Schwerpunkten Systemintegration, Softwareentwicklung und IT-Expertenvermittlung. Seit dem Jahre 2000 ist unser Unternehmen mit Sitz in Mainz am IT-Markt erfolgreich und beschäftigt heute rund 100 Mitarbeiter.

Wir sind spezialisiert auf CRM-Systeme, Digitalisierung von Geschäftsprozessen und Cloud-Lösungen. Mit unserer langjährigen Erfahrung und unserem umfassenden Fachwissen konzipieren wir für Unternehmen aller Größenordnungen und Branchen IT-Projekte, integrieren Standardsoftware in bestehende Anwendungslandschaften und entwickeln maßgeschneiderte, interaktive Softwarelösungen. Im Bereich der Expertenvermittlung beschaffen wir für unsere Kunden nach individuellem Bedarf IT-Spezialisten und -Spezialistinnen.



ilum:e informatik ag | holzhofstraße 3 | 55116 mainz
tel. +49 6131-25006-0 | fax +49 6131-25006-29
info@ilume.de | www.ilume.de

informatik ag



illum:e informatik ag | holzhofstraße 3 | 55116 mainz
tel. +49 6131-25006-0 | fax +49 6131-25006-29
info@ilume.de | www.ilume.de